

應用可攜式行動設備創造資
深公民數位機會試辦計畫
執行成果報告

委託單位：行政院研究發展考核委員會
執行單位：聯合行銷研究股份有限公司

中華民國一〇一年十二月

目 錄

第一章 計畫緣起	1
第二章 研究規劃	3
壹、研究範圍與對象	3
貳、參與人員招募	3
參、教學人力規劃	3
肆、硬體設備	4
伍、研究方法	5
陸、課程規劃與內容	6
柒、學員基本資料	10
第三章 推動過程紀錄與觀察	15
壹、試辦地點及學員特色各地執行概述	15
貳、教學歷程紀錄課程時數	33
參、阻礙資深公民學習的不利因素	36
肆、小結.....	42
第四章 成果檢視	43
壹、追蹤調查規劃	43
貳、追蹤調查結果	45
參、試辦計畫滿意度	69
肆、平板電腦試辦計畫的辦理效應.....	70
第五章 結論與建議	75
壹、結論	75
貳、建議	78
參、未來教學規劃建議.....	84
附錄一 開課前訪談紀錄	
附錄二 教學觀察紀錄	
附錄三 事後評估問卷	

第一章 計畫緣起

關懷弱勢族群及落實公平數位機會一直是政府推動資通建設及普及政府服務的施政重點，而由於行政院研考會每年定期辦理的「個人/家戶數位機會(落差)調查」結果顯示，儘管高齡民眾資訊近用情形已逐年改善，但不論就資訊近用或數位能力而言，大體仍呈現年紀愈大者愈少使用電腦及網路能力越弱的模式，有鑑於此，行政院研考會自 95 年開始推動中高齡民眾免費上網課程，透過定點電腦教室或筆記型電腦行動上課，至 100 年底總計超過 32 萬 9 千多人參與中央與地方政府共同合作辦理的免費上網訓練課程。

這項民眾上網計畫除有效縮減城鄉數位落差、深耕數位關懷外，也讓民眾能利用電腦與網路增長知識、學習技能，創造數位機會，進而改善自己及家人的生活，為民眾進入資訊社會帶來實質助益。只是，以 101 年最新調查結果來看，全臺上網人口雖持續成長，12 歲以上民眾合計已有 73.0% 曾上網，不過，國內網路使用者仍以 50 歲以下世代為主力(40 歲以下逾九成八曾上網、40-49 歲民眾 84.2% 曾上網)，50-59 歲民眾只有不到半數曾上網(49.3%)，60-64 歲上網率降至 28.0%，65 歲以上民眾上網率再降為 10.6%。相較於日本 65 歲以上民眾近六成曾上網、美國 65 歲以上民眾逾四成曾上網，我國資深公民的數位應用問題顯然仍值得關注。

反省過去幾年民眾免費上網政策的推動經驗，對於資深公民來說，傳統桌上型電腦與筆記型電腦的學習門檻不低，尤其是鍵盤、滑鼠使用不易上手，可能是導致高比率資訊退用現象的主因，顯有必要思考其他學習模式。

另一方面，近二年來，受惠於智慧型手機及平板電腦的興起，不僅改變了傳統上網模式，網路環境從有線網路發展到 3G、WiMax 及 WiFi 等無線網路，資訊應用載具操作介面也有了重大革命性改變，目前的直覺式觸控及語音辨識，已顛覆傳統對鍵盤的依賴，此外，上網模式由瀏覽器取得資訊與服務到可廣泛應用 App、LBS 等應用服務，平板電腦可謂開創了上網操作方式的新紀元。而 100 年個人家戶數位機會調查更顯示，隨著觸控式螢幕科技興起，當電腦及網路操作介面親和性及便利性獲得大幅提升後，資深公民上網情形獲得穩定增加。尤其是，40 歲以上中高齡網路族，持有平板電腦比率超越年輕族群，這是過往臺灣數位科技發展相當少見的現象。

為瞭解提供可攜式行動設備是否有利於縮短電子化政府與資深公民間的距離，落實公平參與機會，提供偏遠及高齡族群接觸資訊社會的數位機會，行政院

研考會特規畫本試辦計畫，邀請沒有使用過電腦及網路之 60 歲以上民眾參與平板電腦學習，利用為期一個月的一對一教學，貼身觀察紀錄資深公民學習平板電腦的歷程、使用模式、學習障礙及可能誘發學習之動機，評估直覺式操作的可攜式行動設備對於資深公民縮短學習上網時程及持續應用之效益，以做為後續政策推廣之參考。

第二章 研究規劃

壹、研究範圍與對象

本案研究場域由行政院研考會選定「基層機關行動資訊服務試辦計畫」4個配合機關所在地進行試辦，包含新北市新店區、彰化縣彰化市、花蓮縣玉里鎮及臺東縣東河鄉。每個試辦點於當地尋找8位60歲(含)以上有意願參與試辦計畫且從未使用過電腦或網路之資深公民參加。

貳、參與人員招募

本次32位參與學員來自兩個不同招募管道。首先，為擴大參與學員的代表性，本公司優先徵詢97-99年個人家戶數位落差調查受訪者是否願意參與本案，被徵詢者需符合60歲以上、居住於新北市新店區、彰化縣彰化市、花蓮縣玉里鎮或臺東縣東河鄉、且完全不曾接觸電腦等三項基本條件。

經過第一階段招募，由於符合資格者未達32人，故本公司再透過聯合報地方人脈及行政院研考會協調各地鄉/鎮/市/區公所推薦合適人選。每位受推薦人選，本公司都會進行電話初步訪談，確保符合本案參與資格。

以本次學員招募經驗來說，四個地點以東河鄉的學員開發最為困難，不論是透過本公司地方人脈或是鄉公所推薦的人選，幾乎都無法符合計畫原始設定的參與資格，這可能與東河鄉過去幾年開設非常多傳統電腦課程有關。針對此狀況，本公司與行政院研考會商議放寬東河鄉學員資格，設定資格為「非近期參與電腦課程(二年以上)且已不記得如何操作電腦者」。

參、教學人力規劃

為了能夠貼身觀察資深公民的學習歷程與學習障礙，本次試辦計畫係採一對一到府教學方式進行，講師是由本公司程致剛(新北市新店區與臺東縣東河鄉)及陳彥合(花蓮縣玉里鎮與彰化縣彰化市)兩位研究人員擔任，每一駐點為期1個月，平均每周5個工作天。

肆、硬體設備

本次計畫採用的平板電腦為華碩於 2011 年 4 月推出的 TF101 (16G、Wi-Fi only)，可連接專屬鍵盤雖然是該款平板的特色，但為了讓學員專注在平板電腦的觸碰式操作特性上，本計畫並未提供鍵盤給學員。

除平板電腦本體外，每位學員亦會拿到原廠充電器和保護殼等配備，原廠保護殼可供學員將平板電腦立於桌面上使用；此外，每台平板電腦在出借給學員時皆已貼上螢幕保護貼。



圖 2-1 本計畫提供學員之平板電腦

其次，考量平板電腦適用無線網路環境，因此，研究團隊在計畫開始前即詢問學員家中是否擁有無線網路環境，針對沒有無線網路環境者，本公司另外採購無線寬頻分享器，於課程初期由講師協助安裝，課程結束後送給學員繼續使用。本次採用的無線分享設備包括 BUFFALO 的 WCR-GN、華碩的 RT-N10+D1 及 EDIMAX 等三款，皆為入門級的無線分享器，訊號範圍有限。



圖 2-2 本計畫提供學員之無線寬頻分享器

伍、研究方法

本案依任務不同。採取訪談、駐點輔導與問卷調查等兼顧質化與量化的方式進行。在平板教學開始前，研究人員會與參與學員進行半結構式的初步訪談，旨在確認受訪者過往資訊使用情形符合招募資格、對參與資訊社會的想像，並瞭解平日興趣、家庭狀況等，訪談包含以下五大方向，摘要請見附錄一。

表2-1 計畫開始前訪談大綱

訪談方向	訪問目的
個人健康狀況	1. 瞭解參與者的身體健康狀況，尤其是視力、手指運用等靈活程度，評估使用平板電腦的可行性
家庭及交友狀況	2. 瞭解其他家人同住情形、互動模式及其他家人平日使用網路情形，評估課程加入家庭互動的可能性 3. 瞭解平日交友情形、互動模式及朋友使用網路情形，評估課程內容加入朋友互動的可能性
生活狀況	4. 瞭解平日生活安排模式及興趣，作為課程設計及比重調整的參考依據
資訊使用情形	5. 瞭解資訊設備使用情形，尤其側重在手機、數位相機、導航系統等相關資訊產品的使用經驗及能力
資訊社會想像	6. 紀錄參與者在參與試辦計畫前對於學習電腦及網路的認識與想像，做為後續評估的對照參考

駐點研究人員係根據第一階段訪談內容，針對個別學員的需求擬定不同的學習計畫，如學員主要是想透過網路親近子女，則會於基本操作課程結束後，優先教導臉書等相關使用。本案駐點輔導時程及順序如下(教學觀察紀錄請見附錄二)：

表 2-2 駐點輔導時程及順序

時程	新店	玉里	彰化	東河
7月	V	V		
8月	○	○	V	V
9月	◆	◆	○	○
10月			◆	◆

V：駐點輔導/○：試辦對象自行操作/◆：追蹤訪談

本案駐點結束一個月後，本公司研究人員會再針對試辦對象進行問卷調查(問卷請見附錄三)，除了瞭解駐點輔導滿意度外，更重要是要瞭解資深公民停止駐點輔導後的使用或退用情況，碰到問題及需要解決的部份。

陸、課程規劃與內容

考量本次參與學員都是初次接觸平板電腦，為避免學員難以負荷，每次教學長度設定為 1 個小時至 1.5 個小時之間，一個月教學期間內，原則上每週上兩堂課，每堂課至少相隔一天¹。

根據本公司過往研究，中高年齡層民眾對電腦的「功能需求」並不高，故本次是以「娛樂、溝通」做為課程主軸，希望寓教於樂，藉此增加資深公民接觸資訊興趣。

本次教學初步涵蓋的課程單元如表 2-3 所示，教材則分為平板電腦介紹、體驗平板電腦、相機與照片功能、簡易電腦設定、資料搜尋與輸入法介紹、帳號申請與 App 下載、實用網路功能與 App 介紹及避免學員使用太久傷害健康的復健運動等八大單元。

表 2-3 課程初步規畫

課程單元	主要內容
開關機、觸碰控制練習	螢幕橫向捲動、憤怒鳥等APP應用程式練習觸碰控制
手寫輸入	手寫輸入及選字練習
照相功能	練習照相功能
電子郵件	串連學員網絡，彼此通信或分享照片
上網	含電子化政府申辦服務介紹
Facebook或MSN	串連學員網絡，彼此通信或分享照片
Youtube	網路影音搜尋
SKYPE	練習透過網路撥打電話及視訊
認識 Android 作業平台	包含無線上網設定
LBS 服務	包含地圖及定位服務介紹
電子書	電子書下載及閱讀
iPad 比較	比較不同廠牌設備操作心得

¹ 部份因配合學員要求，偶爾會出現連續上課。

不過，由於每位參與者的生活狀況、興趣、需求及進度都不同，故教學內容必須依學員需求和學習進度調整或增加。在完成四個地區的課程後，實際上進行過的教學內容和用到的 App 如表 2-4 所示。

表 2-4 課程與使用 App

課程名稱	App 名稱	內容
開關機	-	開關平板電腦、待機時開機
觸碰與手勢	-	點、滑、放大縮小、拖曳
網路設定	-	連上無線網路
申請帳號	-	申請 google 帳號
手機網路設定 與網路分享	-	使用手機連無線網路、分享手機 3G 訊號
平板選購	-	介紹各家廠牌之平板電腦
輸入法	-	手寫輸入或語音輸入
	Simeji	日語輸入法
照相	相機	使用平板的相機拍照、錄影
	圖片庫	使用內建圖片庫看照片、錄影
影音娛樂	YouTube	搜尋、觀看影片與聽歌
找地圖	地圖	路線規劃、查看街景
找資料	Google Search	搜尋、進入相關網站與尋找資訊
找 App	Play 商店	搜尋、下載遊戲與應用軟體
文書	Polar Office	傳單、表格製作
玩遊戲	Diamond Blast	寶石方塊：點的操作
	Bubbles Bubbles Shooter	消氣泡：點的操作
	Angry Bird	憤怒鳥：點與滑的操作
	Go-Go-Goat!	山羊衝衝衝：平板的重力感應
	Fruit Slice	切水果：滑的操作
	Taiwan Mahjong Online HD	麻將
互動	Gmail	寄信、收信、回信
	Facebook (含網頁版)	加好友、按讚留言、傳訊息、發表 動態、上傳照片
	Skype	加聯絡人、撥電話、接電話
修圖	LittlePhoto	照片加文字、圖案、相框、濾鏡
	Photo Editor by Aviary	照片加文字
	美圖秀秀	將照片套用特效
對獎	台灣樂透彩	發票、樂透對獎
記帳	記帳-帳務小管家 ZERO	收、支登記

股市	行動股市	搜尋類股、查看走勢、技術分析
聖經	中文聖經	閱讀、選擇章節
掛號	醫院網頁掛號（網頁版）	醫院掛號
	秀傳醫院	觀看線上掛號狀況
農民曆	農民曆	查詢農民曆、查詢宜忌事項
火車訂票	台鐵網頁（網頁版）	網路訂票
	台鐵高鐵時刻表	查時刻、訂票
看新聞	華文 News	開啓、切換不同報導、報紙
	udn news	開啓、切換不同報導
電子書	直讀中文	電子書下載及閱讀
翻譯	翻譯	英翻中、中翻英、中翻日、拍照翻譯
求職	104	關鍵字搜尋工作、以條件過濾工作
	各求職網比較（網頁版）	關鍵字搜尋工作、以條件過濾工作

上述課程雖然相當多元，但大致可區分為「共通課程」與「需求課程」兩大類。

「共通課程」代表所有學員都應該接觸過的課程內容，本計畫期望透過共通課程可以讓未接觸過電腦的學員在上課後能對平板電腦有基本的概念和操作能力，如開關機、手勢等，或者讓課程內容對建立學員信心、興趣能有所幫助，如遊戲、照相等。

「需求課程」則是針對本次一對一教學的規劃方式而產生，講師除了透過開課前訪談紀錄瞭解不同學員的不同需求(如股市、聖經、火車訂票)，也有部份是在課程進行後，透過觀察受訪者生活型態臨時加入的，如農民曆。相對於「共通課程」，「需求課程」僅提供給有相關需求的學員學習。

經過四地的實際試辦，由於四個地區學員的學習進度與需求存在落差，如新北市新店區沒有任何學員提出訂火車票需求，因此，四地實際教學進度與課程涵蓋不盡相同，各地共通及需求課程教學情形請參考表 2-5 對照表。

表 2-5 共通、需求課程與教學地區對照表

課程／App 名稱	新店區	玉里鎮	彰化市	東河鄉
開關機	○	○	○	○
觸碰與手勢	○	○	○	○
網路設定	□	○	○	□
申請帳號	○	○	○	○
手機網路設定 與網路分享	×	×	□	×
平板選購	○	×	□	○
中文輸入	○	○	○	○
日語輸入法	×	×	□	×
照相	○	○	○	○
影音娛樂	○	○	○	○
找地圖	□	□	□	□
找資料	□	○	○	×
找 App	○	○	○	□
文書	□	×	×	□
玩遊戲	○	○	○	○
電子郵件	○	○	○	○
Facebook	○	○	○	○
Skype	□	×	□	□
修圖	□	□	□	□
對獎	□	×	×	×
記帳	×	×	×	□
股市	□	×	□	□
聖經	□	×	×	□
掛號	×	□	□	×
農民曆	×	×	□	×
火車訂票	×	□	□	□
看新聞	○	○	○	×
電子書	□	×	×	×
翻譯	×	□	□	×
求職	×	×	□	×

○：表示為該地區共通課程 □：表示為該地區需求課程 ×：在該地區未教

柒、學員基本資料

本次計畫共有 32 位學員參加，分屬新北市新店區、彰化縣彰化市、花蓮縣玉里鎮及臺東縣東河鄉。

從性別來看，32 位學員中，男性與女性各占 16 位；從年齡來看，60-64 歲學員占 18 位，6 位年齡介於 65-69 歲，6 位年齡介於 70-79 歲，2 位超過 80 歲。

從族群別來看，本次學員涵蓋閩南（19 人）、客家（5 人）及原住民（8 人）三類族群身分；從學歷來看，14 人僅擁有國小學歷，國中學歷占 7 人，10 位有高中職學歷，1 位為專科學歷。

從家庭居住安排來看，都會區試辦點有較高同住或是子女住附近，如新北市新店區有 6 位學員與子女同住、子女住附近 1 人，僅 1 人未與子女同居，彰化縣彰化市的狀況類似，5 位學員與子女同住、子女住附近 2 人，也只有 1 人未與子女同居。相反的，偏鄉試辦點則是以配偶兩人同住或獨居為主，花蓮縣玉里鎮有 3 位學員與子女同住，5 人與配偶同住或獨居，臺東縣東河鄉同樣只有 2 位學員與子女同住，6 人僅與配偶同住或獨居。

32 位學員的生活型態也呈現相當大的差異，部份仍忙碌於工作、部份退休無事，也有積極參與社團或社區志工服務的學員。各地區學員的簡介請見下表：

表 2-6 新北市新店區學員簡介

區域	代號	性別	年齡	教育程度	族群	與子女同住情況	生活概況
新北市新店區	A1	女	65	初中	閩南	與兒子同住	興趣股票，個人時間充裕
	A2	女	62	國小	閩南	與小兒子同住；大兒子、媳婦和孫子住樓上	平日幫忙照顧孫子，仍有兼職工作；有時會上教會
	A3	女	62	初中	閩南	與兒子、媳婦、孫子同住	有兼職工作，需照顧家人和孫子；有參與社區活動
	A4	男	61	國小	閩南	與小女兒同住，親戚常至家中作客	已退休，喜好戶外運動
	A5	女	66	國小	閩南	與兒子、媳婦和孫子同住	先生懂電腦；有參加社區活動
	A6	女	64	國小	閩南	與小女兒同住	社團活動活躍
	A7	女	61	國小	閩南	未同住，小女兒在國外	全職工作，排休
	A8	男	80	高中	閩南	兒女住樓上或隔壁棟	退休，短期記憶不佳

表 2-7 彰化縣彰化市學員簡介

區域	代號	性別	年齡	教育程度	族群	與子女同住情況	生活概況
彰化縣彰化市	B1	男	62	高中	閩南	與兩位兒子同住	興趣廣泛，尤其喜好繪畫與攝影
	B2	男	64	國小	閩南	小孩住附近	白天從事禮儀社，視「狀況」工作，晚間康樂隊。平時喜歡泡茶聊天
	B3	男	73	高中	閩南	一家五口同住	平常喜歡看書、聽音樂、看報紙
	B4	男	60	五專	閩南	四代同堂	生活簡單，有時會去田裡種稻，閒暇時間主要是幫忙照顧 2 歲孫子、種花等
	B5	女	63	高職	閩南	先生及二個子女住台北，目前與另一個兒子同住	整日做煮飯工作
	B6	男	62	高中	閩南	一家四口同住	喜歡釣魚、健行、旅遊；在家常看電視、新聞；周一晚上學日語
	B7	男	62	初中	閩南	住商合一的大家庭，不過五位子女皆住在外地	有工作需求才工作，平時主要就是帶孫子；一三五晚間在廟學北管、二胡，有時會有表演行程
	B8	女	77	初中	客家	小孩住附近	退休生活活躍，參與很多社團及課程（日文、英語、唱歌、太極拳），常常外出遊玩

表 2-8 花蓮縣玉里鎮學員簡介

區域	代號	性別	年齡	教育程度	族群	與子女同住情況	生活概況
花蓮縣玉里鎮	C1	女	71	國小	客家	與先生、孫子同住，子女在外縣市及大陸	教學期間要幫媳婦坐月子、照顧孫子，平日當志工及參與唱客家歌團體
	C2	女	64	高中	客家	與先生同住，兒子在外地	平時擔任志工，也有參與社團活動，如家政班；有時也會跟先生去菜園
	C3	女	64	高商	客家	獨居，已婚兒子住外地	平時擔任志工，有參與歌唱班，閒暇多留在家中看電視
	C4	男	67	初中	原住民	與兒媳、孫子及女兒同住	部落頭目，除了部落事務，也會參與部落的老人關懷課程；家裡為禮儀社，有狀況才需工作；有時會上山砍筍
	C5	女	71	國小	客家	與先生同住，兒女在外地平均每個月北上一次	社團活動超級活躍，目前擔任 5 個團體志工，還有家政班、唱歌班等
	C6	女	82	高等科	閩南	與媳婦和孫子同住，另有三個小孩在外地	待在家中，照顧先生
	C7	男	67	國小	原住民	和妻子、兒子及三個孫子同住	部落副頭目；主要工作是種水稻；沒有特殊休閒活動
	C8	男	62	國小	原住民	與妻子同住，小孩在外地	種水稻，晚上空閒時間都在看電視

表 2-9 臺東縣東河鄉學員簡介

區域	代號	性別	年齡	教育程度	族群	與子女同住情況	生活概況
臺東縣東河鄉	D1	男	65	初中	閩南	子女皆在外地	地方人士，任社區理事長及雞場批發
	D2	女	63	國小	原住民	獨居，子女在外地	平常幫附近店家做手工藝代工，晚上常上教會
	D3	男	76	高中	原住民	與女兒同住，女兒周末回高雄，其餘小孩都在外地	教會長老，跟太太都在教會服務，長老帶禮拜，太太記帳
	D4	女	61	國中	原住民	七個小孩都在外地	平日種菜、養雞、打掃，忙碌，但表示現在較有空
	D5	女	61	國小	原住民	子女都在外地，課程期間小兒子剛好回家等當兵	有自己種菜和接編織工作，另外上教會
	D6	男	60	國小	閩南	小孩都在外地，假日回來	有種水果和開雜貨店，也有在做宅配，忙碌
	D7	男	70	國小	原住民	與女兒同住，其餘小孩在外地，假日偶爾回來	家中開自助餐，忙碌，晚上較有時間
	D8	男	68	高中	閩南	子女都在外地	退休校長，有參加賞鳥協會，常有活動

第三章 推動過程紀錄與觀察

本章將從研究者角度說明試辦計畫推動過程與綜合心得，第一部份先說明四個試辦地點的地方特色及概述學員參與情形；第二部份說明各單元課程學習情形及進度，以做為未來規畫課程的參考；最後則綜合四地教學觀察，說明研究團隊所觀察到之阻礙資深公民學習過程的不利因素。

壹、試辦地點及學員特色各地執行概述

一、新北市新店區

1. 地方特色

新北市新店區臨近台北市，近年來大型造鎮社區的大量開發，已成為台北南側郊區主要的新興住宅供給地區，是台北都會區重要衛星城市之一。新店區聯外交通尚稱方便，除了有數條交通幹線通往台北市中心外，公車班次頻繁，亦有捷運新店線及其支線小碧潭線。



圖 3-1 新店區碧潭風光（左）及碧潭橋（右）

無線網路環境方面，根據 2012 年 10 月 19 日的查詢結果，目前新店區有 31 個 iTaiwan 免費無線上網熱點²，加上約 66 間 7-11 超商的免費 wifi 服務³，在外要找到無線網路不算難事。家用無線網路方面，除中華電信等電信公司外，新店區有線電視業者也有提供寬頻服務，申辦選擇尚稱豐富。

至於在 3C 產品販售據點部份，至 2012 年 10 月中，新店區共有五家燦坤門市，三家全國電子，另外家樂福和大潤發等大賣場亦有提供 3C 產品販售，雖然缺乏如蘋果、華碩等品牌之專門店展售平板電腦，但對民眾選購 3C 產品而言，

² http://itaiwan.gov.tw/hotspotQueryList.php?area_code=2

³ <http://www.i-write.idv.tw/life/info/7-11/711-322.html>

問題不大。

2. 教學地區

新店區學員分布青潭里、太平里、信義里、五峰里、德安里和下城里等六個里別，其中青潭里近新店捷運站、五峰里近新店區公所站、信義里近大坪林站；其餘三里則在安坑地區(碧潭另一側)，交通便利性相對較為受限。

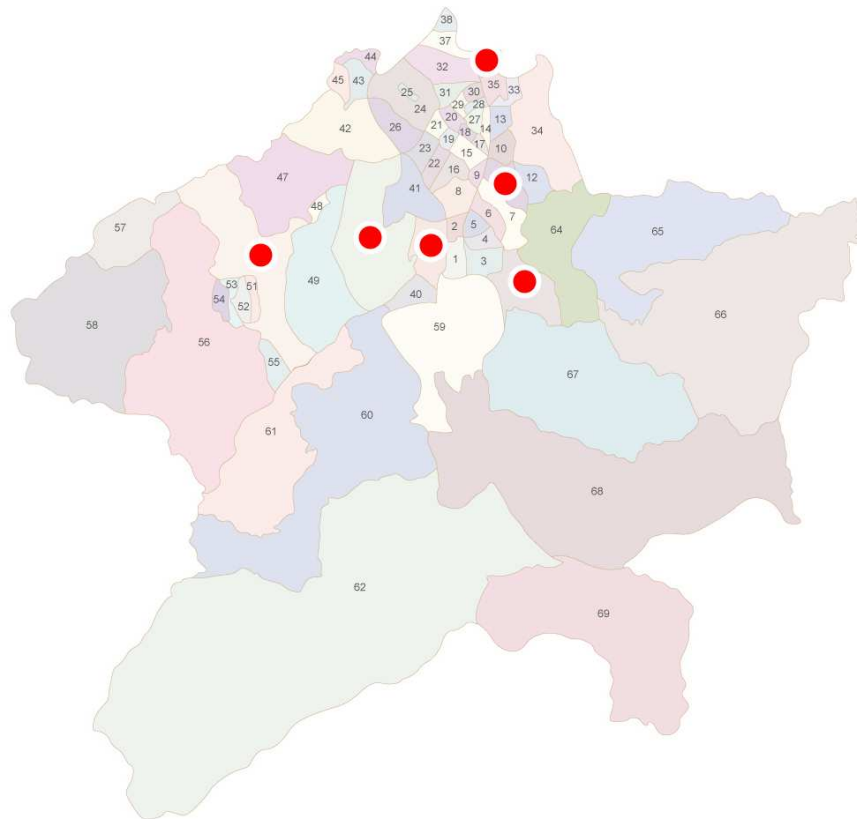


圖 3-2 新店學員所在地分佈圖

3. 學員開課前狀況

表 3-1 是新店區學員開課前的訪談重點歸納，從家戶資訊環境來看，8 位學員中有 5 人家中原本就有無線網路環境，是四個試辦地區中，無線網路環境最齊備者。

從學習動機來看，學員們的動機強度不一，有些是抱著接觸新事物的態度而來、有些好奇想試試 (A1、A4、A5、A8)，但也有 3 位學員是希望讓子女刮目相看或是一直渴望學習電腦 (A3、A6、A7)。

從課程需求來看，除了極少數因為常常看小孩使用、能明確說出自己想要學「臉書」跟子女互動 (A6)、想要看股市 (A1) 以外，沒有接觸過電腦的學員，其實很難說出具體課程需求，研究團隊必須由瞭解他們的興趣或是生活作息中去

確認他們可能感興趣的項目（如有參與教會，會不會想看教會網站呢？喜不喜歡唱歌？），儘可能讓平板電腦課程能夠融入學員的日常生活中。

此外，從開課前的訪談來看，新店區 8 位學員中，除了 2 位抱持較樂觀態度認為「平板應該比較簡單（A3）」、「從基礎開始學習、不擔心（A4）」外，其餘 6 位仍存在學習恐懼，怕按錯電腦會壞掉、擔心自己記憶力不好、害怕自己因為識字不多或不識字表現不好都是相當典型的反應。

表 3-1 新店區學員開課前情形

	家中資訊環境	課程需求	學習動機	學習困難認知
A1	已架好 Wi-Fi	股票、玩遊戲	想試試看	怕按錯
A2	已架好 Wi-Fi	拍照、教會網站	想用電腦打報表	覺得自己學不會
A3	已架好 Wi-Fi	查資料、網購	小孩不幫，自己學	覺得平板較簡單
A4	已架好 Wi-Fi	很多都有興趣	喜歡接觸新事物	不擔心，從基礎開始
A5	有網路，無 Wi-Fi； 課程期間請中華電信 加裝 Wi-Fi 環境	拍照、唱歌、看網路 歌唱影片	周圍的人都會，想試 試看	怕不會認字有影響
A6	已架好 Wi-Fi	與小孩互動、唱歌	想跟小孩互動，並讓 兒女刮目相看	自認記憶不好，一直 問：會不會很難？
A7	課程前段在 7-11 上 課；後段網路牽好， 再協助架好 Wi-Fi	與女兒聯絡、上網	一直想學電腦	認為上網很困難，擔 心識字不多
A8	在附近 7-11 上課	照相、網路電話	覺得有電腦學很好	覺得電腦方便、免 錢，但困難

4. 計畫期間學員參與情形

新店區教學因第二階段課程規劃之故，較其他地區多了一堂課，八位學員皆上了九小時的課程，學員上課情況相當穩定，期間未發生任何的請假、調課情形。

整體而言，新店區學員除 A8 因生理因素較難推進課程外，其餘七位學員皆有不錯的學習表現。

依共通與需求課程分類來說，A4 學習情況最佳，是唯一把共通及需求課程皆上完的學員；A8 因為年齡超過 80 歲，短期記憶不佳，課程始終停留在開關機、照相等初階共通課程，進度相對較慢。

至於其餘六位學員，進度大致是完成共通課程及部份需求課程，但平板操作

尚未達到熟練階段。



圖 3-3 新店學員進度有落差，最快已完成所有需求課程，最慢仍在拍照階段

新店區教學過程中也出現一些特殊情況，首先是學員會提出規劃外的需求課程(如 A1 希望用平板看股票)，基於本次為一對一教學，因此課程便因應學員需求進行異動。第二，教學期間也會發生媒介選擇與衝突問題，舉例來說，本次課程規劃 Facebook 和 Skype 為主要互動媒介，但當學員家人是使用其他軟體時(如 A2 家人使用 LINE)，規劃學員學習 Facebook 和 Skype 就顯得不合用。此外，新店區也發生學員對於本計畫採用的 TF101 觸碰靈敏度不滿意，在教學期間便自行買了 iPad，以致最後兩堂課都變成 iPad 教學和協助電子郵件、Facebook 等帳號移轉的工作 (A1)。以上這些狀況，其實都是一對一教學才能容許的「彈性」，若為團體教學，此彈性將變得非常低，很難客製化符合每位學員的需求。



圖 3-4 新店學員們互相練習使用 skype

二、彰化縣彰化市

1. 地方特色

彰化縣彰化市，除了有名的八卦山大佛，彰化最大的特色就是有很多廟宇和小吃，生活機能好，不論是市內，或是對外的交通，往來都相當方便。



圖 3-5 晚上的八卦山大佛(左)、彰化扇形車庫(中)與火燒王功(右)

彰化市的無線網路環境也相當不錯，根據統計，彰化市共有 40 個 iTaiwan 的無線熱點，提供無線網路的 7-11 也有 43 家，網路熱點多。資訊相關的 3C 賣場也隨處可見，除了燦坤、順發等店，有販售平板電腦的神腦特約中心在彰化市就有 4 間。

2. 教學地區

彰化市學員分布古夷里、阿夷里、信義里、萬安里、大同里、文化里、西勢里與竹中里等地區，各據點交通時間約在十五分鐘以內，相當便利。

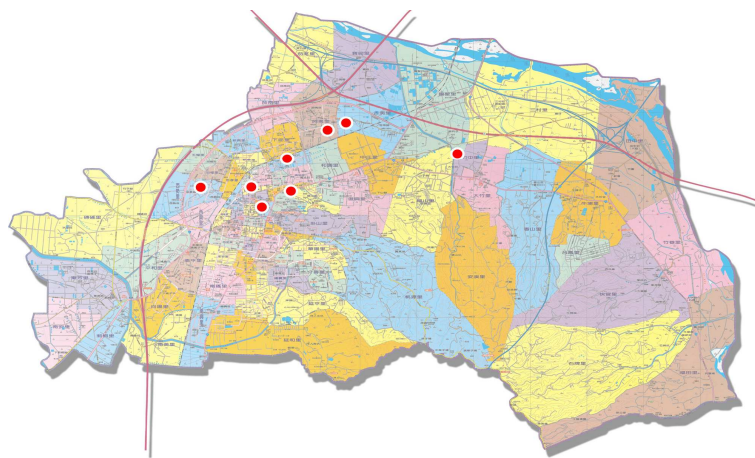


圖 3-6 彰化學員所在地分佈圖

3. 學員開課前狀況

彰化市和新店區一樣，屬於臺灣數位發展一級區域，8位學員家中原本都有申裝網路，比率甚至優於新店區，不過，學員家戶內以固網為主，開課前只有3戶有無線上網環境，比率低於新店區。

從學習動機來看，大多數學員是因為有興趣、抱著把握學習機會的心態而來（B3、B4、B5、B6、B8），只有B2是因為朋友勸說報名，學習動機薄弱。



圖 3-7 彰化學員使用平板電腦

從課程需求來看，和新店區類似，對於沒有接觸過電腦的資深公民來說，其實很難想像網路究竟如何運作，大多數學員沒辦法具體回應到底想學什麼，需要進一步從訪談或實地教學試探後才能獲得回應。

至於學前心態部份，有別於新店區有6位學員擔心學不會，彰化市學員似乎都較有自信的認為「只要有心學，一定學得會」，不知是否與新店區學員多為女性，彰化市學員則多為男性有關？

表 3-2 彰化市學員開課前情形

	家中資訊環境	課程需求	學習動機	學習困難認知
B1	有網路，無 Wi-Fi；提供無線分享器	拍照相關功能	怕把照片電子檔用壞，想自己學，將作品數位化製成檔案保存。有強烈企圖心、學習精神佳	沒有特別感受
B2	兒子家有網路，無 Wi-Fi；提供無線分享器	對電腦沒有特別想法，不需要音樂相關教學	朋友勸說下才報名，懶得學	沒有特別感受
B3	已架好 Wi-Fi	上網找資料、看新聞、視訊、掛號	以往覺得學習電腦困難。看過別人使用平板電腦，覺得很有興趣	沒有特別感受

表 3-2 彰化市學員開課前情形 (續)

	家中資訊環境	課程需求	學習動機	學習困難認知
B4	有網路，無 Wi-Fi；提供無線分享器	說不出什麼需求，但有提到想找工作	自己想學	沒有特別感受
B5	已架好 Wi-Fi	e-mail、上網、學日語、拍照	想退休後再多學習新知	懶、工作忙
B6	有網路，無 Wi-Fi；提供無線分享器	上網找資料、影片	以前公司曾要求學電腦，但不想學，就退休了；小孩也曾想教，但都無心學習。現在覺得還是要學一下好	沒有特別感受
B7	有網路，無 Wi-Fi；提供無線分享器	看表演、發 e-mail	擔心會把家裡的電腦用壞，而不敢使用，覺得平板電腦較簡單，因此報名參加	沒有特別感受
B8	已架好 Wi-Fi	對於聯絡功能感興趣：e-mail 及視訊	有興趣，想學	很方便但好像很困難

4. 計畫期間學員參與情形

彰化市教學期間，學員們狀況雖不至於影響課程進度，但因為工作、身體因素、參與活動而必須調課等狀況其實並不少見。譬如從事禮儀社工作的學員，多次因為「突發狀況」必須更換上課時間，也有學員因為教學期間已排定開刀，課程因此調整好多次。

整體而言，8 位學員的學習表現都相當值得稱許，除了都能完成共通課程外，需求課程也有不錯的進度。相較於其他試辦地點，也許是彰化學員們平時接觸資訊比較多元，學員們經常會詢問各式各樣問題（如 B7 想要學如何分享手機 3G 訊號，就不用到處找免費無線網路），且每位學員都有很差異化的興趣和需求，如 B1 對於攝影很有興趣，B4 想看求職網、B8 很喜歡聽日文歌曲等等，從而使彰化市需求課程內容變的多元有趣。



圖 3-8 彰化學員 (B8) 邊聽日文歌會跟著一起哼唱

另一方面，彰化市教學過程中也出現一些令人分外喜悅的情況，舉例來說，訪談前對於本計畫原本最無感的 B2 學員，卻隨著課程推展越來越投入，不僅將平板電腦運用在工作之中(展示工作用的照片給客戶看)，也是彰化學員中，第一位於課後主動寫 e-mail 給講師的學員。

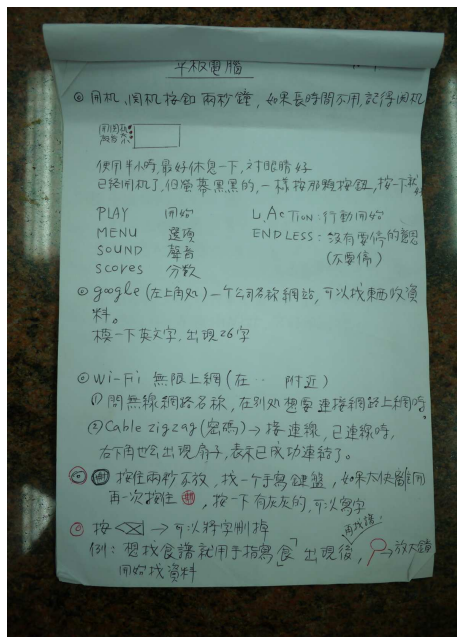


圖 3-9 彰化學員的筆記讓研究團隊驚豔不已

三、花蓮縣玉里鎮

1. 地方特色

花蓮縣玉里鎮位於花蓮縣南部，花東縱谷中段，是全台灣種稻量最多的行政區，沿途都可見到稻田。此外，火車是玉里鎮最主要的聯外交通方式，由台北出發至玉里鎮，需時至少三個半小時，以交通時間來計算，堪稱是本次「最偏遠」的試辦點。

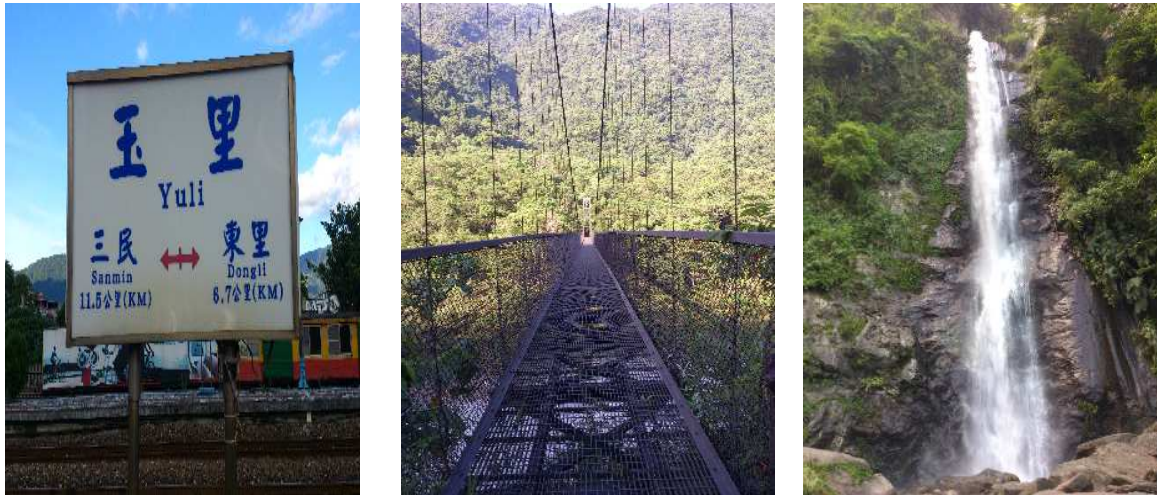


圖 3-10 來到玉里(左)、鹿鳴吊橋(中)與南安瀑布(右)

花蓮縣玉里鎮呈現南北狹長地形，南端靠玉里火車站，生活機能方便，光看 3C 店舖，燦坤、順發 3C、全國電子統統都有，也有數間 7-11、兩間全聯福利中心。反觀北端的春日、德武等地，到處都是農田，當地民眾以務農維生，離他們最近的鬧區不是玉里市區，而是瑞穗，北端居民想到郵局辦事，除非騎車或開車到市區，否則就得等「行動郵局」才能處理。當然，生活機能較差未必代表玉里北端資訊化落後，德武、春日屬於原住民部落，部落內其實有原民會協助成立的部落圖書資訊站，也常有大專院校資訊輔導團隊進駐，仍有部份資源可供利用。



圖 3-11 上課期間，正值玉里學員農忙時期

再看玉里的無線網路環境，玉里鎮有 51 個 iTaiwan 的無線熱點，不過，無線熱點建置存在過度集中問題，光是觀音里就有 24 個熱點，其餘熱點則集中在玉里市區，北部的德武與春日完全沒有 iTaiwan 無線熱點。此外，玉里鎮上唯六間可上網的 7-11 也都集中在市區。

玉里鎮另一項特色是閩籍、客籍、外省籍、原住民各佔四分之一；本次教學的學員組成，亦是由閩南、客家與原住民這三大族群所組成的。



圖 3-11 玉里鎮有 3 位原住民學員參與

2. 教學地區

玉里鎮學員分布於南北兩端，不僅包含市區的啟模里與中城里，也包含北端的德武里與春日里。從南端市區到最北端的德武，約莫半小時車程。



圖 3-12 玉里學員所在地分佈圖

3. 學員開課前狀況

玉里鎮學員家中資訊環境差異相當大，有 3 位開課前就擁有無線網路環境、3 位有申裝網路但無 Wi-Fi 環境、2 位開課前沒有申裝網路。

從學習動機來看，玉里鎮學員大致可分為三種類型，第一種是看到孫輩都能夠很上手的玩平板電腦，下定決心想試試看（C5、C7）；第二種有些興趣、抱著姑且一試的心態而來（C2、C3、C4、C6、C8），第三種是因朋友勸說報名，學習動機薄弱（C1）。

從課程需求來看，玉里鎮學員對於資訊社會的認識明顯較新店區及彰化市更淺，「老師教什麼都可以」、「什麼都應該學啊」是課前訪談最常聽到的回應，不過，共同的是，大部分玉里學員會對網路掛號還有台鐵訂票感到興趣，也會對於自己所屬群體感到興趣，特別想搜尋原住民或是客家族群相關訊息。

至於課前心態部份，玉里鎮與新店區都是以女性學員為主，詢及對於後續學習有無什麼樣的煩惱時，也出現擔心自己記性差學不會等回應（C1、C2、C3、C5），高齡女性學員對於自我學習表現顯然較沒有把握。

表 3-3 玉里鎮學員開課前情形

	家中資訊環境	課程需求	學習動機	學習困難認知
C1	無網路；協助申請網路並提供無線分享器	拍照、歌唱、視訊	被朋友拉來就試試看，一開始相當冷感、興趣缺缺	忙、記性差、學不會
C2	已架好 Wi-Fi	上網、訂車票、拍照、歌唱等娛樂活動	先生不讓阿姨用電腦，擔心把電腦資料弄壞，有此機會想學看看	怕弄壞電腦、記性差、學不會
C3	無網路；協助申請網路並提供無線分享器	訂票、拍照、歌唱、遊戲等娛樂活動	被朋友拉來學電腦，對電腦有興趣	記性差、學不會
C4	已架好 Wi-Fi	文書處理、音樂	覺得若不學習電腦，未來處理一些事務可能會不方便	眼睛不好
C5	有網路，無 Wi-Fi；提供無線分享器	訂票、掛號，老師教什麼都可以	看到 1、2 歲姪孫輩都在玩，覺得應該可以學；下定決心想學，也準備買電腦	以前覺得電腦很難，一定學不會，怕學不會被笑；記性差
C6	已架好 Wi-Fi	遊戲、訂票	認為學習電腦可以動腦、防癡呆	要照顧家人沒時間
C7	有網路，無 Wi-Fi；提供無線分享器	上網看各種資訊	看孫子玩電腦，覺得好像很好玩、很有興趣很想學；這次是下定決心要學	以前就想上電腦課，但晚上七點才到家，不可能參加課程
C8	有網路，無 Wi-Fi；提供無線分享器	遊戲、拍照	姪兒幫忙報名，想說剛好符合資格，就來學學看	子女打電腦時在旁看過，覺得學電腦很困難，鍵盤不知道要敲那個鍵

4. 計畫期間學員參與情形

玉里鎮教學期間，雖有 6 位學員上課情況穩定，期間未發生請假、調課等情事，不過，也有 2 位學員半途不得已中輟課程。其中，第 1 位中輟的 C6 學員，為本次年紀最長的學員（82 歲），計畫試辦期間，第 2 周起便常常需要為了照顧臥病先生而調課，第 6 堂課因故延期後，就因為配偶病情惡化而無法再繼續課程，無奈中斷；至於 C4 學員，則是因為眼疾臨時被通知北上開刀，無法上完最後一周課程。



圖 3-13 兩位玉里學員上課認真練習，但可惜因健康因素無法完成全部課程



圖 3-14 玉里最後一堂課，女性學員們主動相約討論

除了學員中輟問題外，回顧玉里鎮這次的教學經驗，學員進度亦不理想，這可能與學員課後練習時間不足有關。關於玉里學員「沒有時間」這件事，可以分為三種情形：第一，本次課程規劃時間正值農忙時節，C7、C8 學員會因為要搶收稻穀和插秧，出現上課推延或是調課情形；其二，部份學員平日便積極參與社團及志工活動，原本的生活相當緊湊、充實，臨時很難挪出多餘時間練習。第三，就是前述中輟狀況，學員會因為自己或家人身體狀況不佳而無法投入課程，遑論練習。

時間不足對於學員學習造成的最大障礙是，學員會因為沒有練習而忘記步驟，下一堂課都需要花很多時間複習先前所學，進度就比較難順利推進。



圖 3-15 初到玉里，正值稻米收割時期，課程因稻米搶收延後開始

四、臺東縣東河鄉

1. 地方特色

東河鄉位於台東縣，臨近太平洋，各村落多沿主要道路台 11 線兩側發展。鄉內居民以原住民阿美族為主，產業則以農業為主⁴。聯外交通部份，沿台 11 線往南約 30 分鐘車程可到台東市，當地居民必須至市區方能辦理電信業務或至大賣場採購，相較於都會區，生活機能略顯不便。



圖 3-16 東河橋（左）及東河沿海沙灘（右）

無線網路環境方面，根據 2011 年 3 月 29 日聯合報「台東東河鄉免費無線上網，遊客讚東河傳奇」報導⁵，東河鄉為全國獨一無二的「全鄉免費無線上網」示範點，而本次教學期間確實也發現，部份觀光景點的路旁也貼著「全區免費無

⁴ 資料來源：維基百科：東河鄉條目

http://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%9D%B1%E6%B2%B3%E9%84%89_%28%E5%8F%B0%E7%81%A3%29

⁵ http://travel.udn.com/mag/travel/storypage.jsp?f_ART_ID=39633

線上網」標示。透過 iTaiwan 網站熱點查詢⁶，全東河鄉目前有 46 處熱點，都蘭村及東河村另有兩處 7-11 有無線網路熱點，就此來看，東河鄉應有十分良好的無線網路環境。

只是東河鄉的無線網路環境雖被稱為「東河傳奇」，但當地居民要購買 3C 產品時，最近據點皆在台東市(兩家燦坤和三家全國電子)；若要申裝網路，也必須前往台東市方能辦理，目前僅有中華電信有提供服務，頻寬最高至 8M。與都會區相比，居民接觸 3C 產品和申辦服務的交通成本(時間、油資)顯然較高。

2. 教學地區

東河鄉共七個村，本次教學地區涵蓋其中四村，依距離台東市由近至遠排序，分別為隆昌村、東河村、泰源村及北源村。四處中，以北源村交通相對不便，除了需行經一大段山路，天候不好時亦路面坍塌，影響進出，電力也易因天災或野生動物誤觸電線桿而中斷，課程期間即遇過一次暫時性的停電。

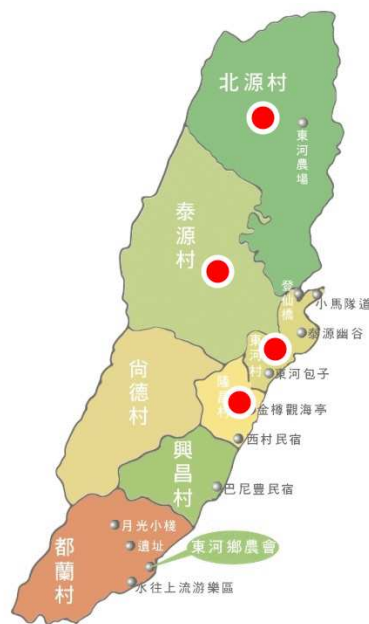


圖 3-17 東河學員所在地分佈圖

⁶ <http://itaiwan.gov.tw/hotspotQueryList.php>



圖 3-18 泰源幽谷「小心猴子」標示

3. 學員開課前狀況

如前所述，本計畫期望招募完全沒接觸過電腦的資深公民做為學員，但本次四個試辦地點中，研究團隊透過隨機樣本、公所、警察單位、地方領袖等多元管道招募參與者，仍難以募齊 8 位完全沒上過電腦課的學員，顯見東河鄉過去辦理資訊課程績效卓著，活動參與率相當高。於是，本計畫特別為東河鄉放寬學員資格，讓兩位多年前曾上過電腦課但自認沒學會的學員也參與其中。

從東河鄉學員家中資訊環境來看，8 位學員中，不僅只有 4 位開課前有申裝網路服務，且全數未設置無線環境，是四個試辦點中，家戶資訊環境相對較弱勢者。不過，由於事前徵詢家戶未申請網路服務的學員能否連網時，許多學員表示社區活動中心可以收到 iTaiwan 無線訊號，因此，研究團隊決定利用東河全區免費無線網路進行教學，未另行協助申請網路服務⁷。

就課程需求來說，跟玉里鎮類似，東河學員對於網路掛號和台鐵訂票也特別感興趣，不同的是，東河鄉學員提出了閱讀聖經及記帳需求，皆與教會業務有關。

⁷ 課程開始後發現，僅 D7 勉強有極度不穩定的訊號可用。

表 3-4 東河鄉學員開課前情形

	家中資訊環境	課程需求	學習動機	學習困難認知
D1	無網路	無特別需求，學幾項就好	表示做為理事長要帶動學員才加入	沒特別感受
D2	有網路，再協助設置 Wi-Fi 環境	很多都有興趣，主要想學聖經、記帳	覺得在教會應該要會電腦	沒特別感受
D3	無網路	聖經、記帳	剛好公所找人就加入了	沒特別感受
D4	無網路	跟小孩互動、台鐵訂票、唱歌	一直想學電腦	沒特別感受
D5	無網路	網路掛號、台鐵訂票、聖經、娛樂	一直想學電腦	覺得注音很難，平板可以手寫很好
D6	有網路，再協助設置 Wi-Fi 環境	股票、找農業資料、唱歌	一直想要學，目前也比較有空	覺得輸入法、滑鼠很難，平板較簡單也較有信心學
D7	有網路，課程前段連 iTaiwan，後段再協助設置 Wi-Fi 環境	玩遊戲、網路掛號	鄉公所職員詢問意願，自己也好奇	沒特別感受
D8	有網路，再協助設置 Wi-Fi 環境	照相、修圖、和小孩聯絡	警察單位詢問意願	以前學輸入法覺得很困難

4. 計畫期間學員參與情形

本次試辦期間適逢颱風季節，受颱風放假及學員個人事由影響，部份學員缺課情況較嚴重，如 D3 因身體健康因素，有三堂課由太太代為上課，再扣除颱風休假，共只上了五小時的課程；D4、D5、D6、D8 學員上課六至七小時不等，只有 D1、D2 及 D7 上滿八小時課程。

學習進度上，8 位學員中以 D2 表現較佳，共通課程和多數需求課程皆已完成；相對來說，D4 因身體狀況不佳和缺乏時間練習，僅完成部份共通課程和一至二項需求課程。其餘學員則是完成多數共通課程和少數需求課程。



圖 3-19 東河學員與家人一起看電腦

初步觀察，與新店區及彰化市等都會區域相比，東河鄉學員因為小孩多半住在外縣市、碰上問題無人可問，加上欠缺穩定的網路環境，都使東河學員無法在穩定的環境中學習。

東河鄉另有一些預期外狀況，可能受學員名單開發方式影響，本次試辦計畫某個程度上被地方意見領袖當成「資源」在運用，並於課程結束後，邀集多數東河鄉學員簽署一份陳情書，希望中央機關應轉送或轉售本次上課使用的平板電腦給學員，非常特別。

貳、教學時數紀錄

本次教學，研究團隊設計了非常多不同的課程內容，講師們也試圖將各個課程內容所需要的教學時間列成記錄，希望做為後續規畫課程長度的參考依據⁸。以下紀錄的學習時間是某單元課程的總學習時數，也就是可能是不同堂課程的時數加總(含課程中複習時間)，但不包括學員們課後的自我練習時間。

只是，這些時數紀錄其實有其限制。表列時間主要反映講師第一次講述該單元花費時間及下堂課學員能夠正確重複操作的總時數，卻不代表學員不會在間隔一段時間後又忘了。另一方面，同樣課程內容也會因為學員進度不一而產生深度差異，譬如說，學習臉書時，原本規畫的講述內容包括近況更新、回應、放照片、尋找好友、加入粉絲團等等，但若學員進度較為緩慢，則可能沒有辦法教如何加入粉絲團。綜合以上，整理下列數值供參考：

一、基本操作與遊戲

表 3-5 是本次 32 位學員學習基本操作所需的最少及最多時數。由表中紀錄不難發現，學員學習進度存在明顯差異，尤其是開關機及觸碰等基本操作，部份學員較難上手，學習時間介於 10~55 分鐘，相差五倍以上。

至於遊戲，學員們較得心應手，學習時間約 5~20 分鐘不等。

表 3-5 基本操作與遊戲所需時數

上課內容	所需最少時數 (分鐘)	所需最多時數 (分鐘)
開關機、觸碰與手勢	10	55
寶石方塊	5	15
山羊衝衝衝	5	10
切水果	5	10
憤怒鳥	5	15
消泡泡	5	20

二、進階平板功能

邁入平板進階功能，最主要就是相機和錄影功能。相機課程內容包括拍照、轉換鏡頭以及看照片等步驟，進度最快的學員花了 15 分鐘學習，最長約需 80 分鐘。

⁸ 教學過程中，教學者必須將心力放在學員身上並處理突發狀況，此記錄部份仰賴事後回憶，未能完全精準。

從相機到錄影，基本上只要按鍵的轉換，課程重點在於辨識拍照與錄影，其他功能則與拍照相同；因此，學習時間較拍照短，花費時間介於 5~40 分鐘。

表 3-6 進階平板功能所需時數

上課內容	所需最少時數 (分鐘)	所需最多時數 (分鐘)
相機	15	80
錄影	5	40

三、網路功能

結束平板電腦進階功能後，學員們想要悠遊網路世界，就需要知道怎麼連上無線網路，此時登場的是網路設定課程。

只是，由於這次教學是在家中進行，平均花費 5-20 分鐘簡單教導學員判斷網路、連上網路後，除非學員家中網路設定出現問題，否則幾乎沒有重新設定或練習的機會，以致於最後一堂課回顧時，出現沒有任何學員有能力重複操作無線網路設定的狀況。

此外，為了讓學員能夠以自己的身分使用各種網路功能，教學課程中規劃讓學員們申請屬於自己的 google 帳號。和網路設定類似，這堂課主要是帶領學員們一步一步體驗各項申請步驟，但由於帳號沒有重新申請的必要，因此學員們都只是一次性操作，花費時間介於 10~30 分鐘；其中，較長時間主要是因為要等待網路回應以及重新申請的關係。

表 3-7 網路功能所需時數

上課內容	所需最少時數 (分鐘)	所需最多時數 (分鐘)
網路設定	5	20
申請帳號	10	30

四、基本網路功能

成功進入網路世界後，學員們開始學習網路基本功能：網路搜尋，這部份包括 Google、App 下載以及 YouTube 的使用。其中，由於 google 搜尋必須同步搭配手寫或是語音輸入教學，所以教學時間因人而異，花費時間最短 25 分鐘，最長幾乎要花 2 堂課的時間，達 110 分鐘。

至於 App 下載及 YouTube 教學時間分別介於 10~45 分及 5~30 分。

表 3-8 基本網路功能所需時數

上課內容	所需最少時數 (分鐘)	所需最多時數 (分鐘)
Google 搜尋	25	110
App 下載	10	45
YouTube	5	30

五、通訊與社群功能

通訊與社群功能部份，本次教學經驗顯示，Skype 約需花費 30~45 分鐘教學；至於 e-mail 與臉書的學習時間則有相當大的差別，e-mail 學習時間最短為 10 分鐘，最長 160 分鐘，臉書學習時間則是最短 25 分鐘，最長 140 分鐘。

表 3-9 通訊與社群功能所需時數

上課內容	所需最少時數 (分鐘)	所需最多時數 (分鐘)
Skype	30	45
e-mail	10	160
臉書	25	140

參、阻礙資深公民學習的不利因素

上節顯示，不同學員的學習進度存在顯著落差，本節綜合講師教學期間的貼身觀察，彙整學員在學習過程中碰到的種種問題，並將阻礙資深公民學習的不利因素區分為軟硬體及學員個人因素兩大項，以下分述之：

一、軟硬體因素

綜合來說，近年來風行的 iPad 強調其直覺式觸碰操作介面，同時也是當前各家平板電腦主要的操作方式。雖然手勢和手寫等輸入方法給予資深公民在使用電腦上更大的便利，降低了學習門檻，但針對本次教學計畫所採用的華碩 TF101、其所屬的 Android 系統和軟體內容、以及平板電腦必備無線網路環境和網路設定，仍有其不便或不完善之處，這些軟硬體缺失也在教學過程中影響著學員的信心。以下即分就硬體本身、系統、軟體、網頁瀏覽環境、電子化政府和無線網路環境進行闡述。

(一) 硬體設備

本次教學配備的平板電腦機型是華碩 TF101，就硬體設計來看，部份學員常常無法準確觸碰，講師經常看到學員按了半天卻沒有出現應該出現的畫面，這可能與按鍵面積太小，故不利於按壓有關。遇到這樣的狀況，講師只能請學員多加練習，熟悉以更小指腹範圍按壓平板電腦。

此外，研究團隊也發現，本次採購的 TF101 電腦，品管不盡理想，三十二台全新電腦中，有兩台開機按鍵鬆脫、無法按壓，兩台電腦電源線在學員拔下時竟意外毀損⁹，一台電腦主機板毀損，無端加深學員「會把電腦弄壞」的恐懼。這些設備不良的情形，唯一解決方式是請廠商維修或更換，但華碩維修點不多，且學員在維修等待期間並無備用機可使用，浪費時間相當可惜。事後也發現，這些遇到設備問題學員，對於華碩電腦品質的信心大減。

(二) 系統

從系統來看，有別於 iPad，TF101 採用的是 android 系統，研究團隊於課程開始前將版本更新為 4.0 以上，但即便使用的是最新系統，老師的教學，學員的

⁹ 需更換但不在保固內。

學習，也仍吃了不少苦頭¹⁰。

在操作上，學員們面臨最大的挑戰是，觸碰感應不靈敏，系統經常無法判斷學員們「點」的動作。可能原因是，高齡學員的「點」動作停留時間較長，以致系統難以辨識。研究團隊透過「設定→協助工具→輕觸並按住的延遲時間」幫學員做個別調整，然而調整後能否適用個人點觸習慣，仍需經過多次測試。未來若有更人性化的系統，如由使用者自行定義「點」多久是開啓、多久是點選後拖曳，應該會降低資深公民學習時的挫折感。

Kobayashi 等人 (2011) 也有類似發現，針對 20 位 60 至 70 歲資深公民測試 iPad 和 iPhone 使用手勢發現，在點、拖曳和兩指縮放三項基本動作中，長者們較能成功拖曳和兩指縮放照片，但點選過小圖示則較感困難。這項研究結果也說明了在行動裝置上，「觸碰後開啓」雖然是相當直接易使用的設計，但「點」這項手勢，對資深公民來說仍有難度。

另一方面，TF101 穩定性也不理想，遊戲過程中當機是常見的抱怨，甚至出現使用後完全無法開機情形。儘管講師們盡可能安慰學員當機純粹是設備不穩定，但此類狀況對於初次嘗試平板電腦的高齡使用者來說，仍是一種傷害。

此外，TF101 設定介面會出現狀況不明的圖示改變，不利學習經驗銜接。更具體的說，初期進入平板設定功能時，學員需點選螢幕右下方的時間或是電池，然後再點「齒輪」進入設定畫面（下圖左），不過，教學中後期時，同樣的操作步驟，部份學員點選時間或是電池後，卻會出現另一個畫面（下圖右）。此狀況發生原因迄今不明，不僅讓學員們感到困惑，也不知該如何繼續完成「設定」。



圖 3-20 平板的設定初始樣貌如左圖，但有些學員中期會變成右圖樣貌

除了設定介面會因不明原因改變，教學過程中也發現，TF101 也會在不明原因情況下，自動關閉 Wi-Fi。研究團隊使用同款電腦測試，一直無法找出自動關閉原因，只能請學員於每次使用前注意 Wi-Fi 是否正確開啟。

最後，也有學員反映電腦使用過程中會出現「軌跡線」，即螢幕上方出現如

¹⁰ 無法明確歸屬責任，不確定是 Android 本身或是華碩開發系統設計時所產生的問題。

下圖般的紀錄線條，原因同樣不明。



圖 3-21 電腦螢幕出現軌跡線

總而言之，研究團隊若沒有親自教學，其實無從發現這些「突發考驗」。這些障礙，即便講師也需要摸索許久才可能找到解決方法，對資深公民來說，要自己摸索解決，可真是超級困難。

(三) 軟體

本次課程應用大量 App 進行教學，但 App 使用過程中意外當機是常見狀況，如操作相機卻無法開啟拍照功能、無法叫出照片等等。講師雖無法確認此類問題是否為系統記憶體佔掉太多資源所致，但重新開機確實可以解決多數當機問題。

除了「意外當機」，App 本身也藏有很多潛在學習障礙。礙於我國法律限制，Play 商店目前僅有免費 App，而免費 App 最惱人的是會出現「很多很多的廣告」。講師們雖可提醒學員忽略螢幕周圍廣告，但當廣告「不定時」在畫面正中央出現時，確實會讓學員不知所措。尤其是，許多實用 App 大都是英文介面，但學員的英文能力卻不足以應付，因此，App 未中文化是高齡學員日後學習的一大挑戰。

再者，試辦計畫執行過程中也發現，App 雖然方便，但產品有時並不成熟。以學員們申請 Google 帳號為例，很多學員千辛萬苦填好資料後，最後卻因為無法連結至官方伺服器而功虧一簣，有時再試一次或直接至官網申請就會成功（必須重新填寫資料），有時卻仍失敗，也曾出現學員電腦無法連接伺服器，但同一時間講師提出的申請卻可以過關，此類原因不明的軟體 bug，都會減損高齡學員們的學習信心。

(四) 網頁相容性

平板操作，最大特色是試圖以 App 取代網頁運行。不過，本次教學碰到的第一個問題是，網頁與 App 功能與介面都未必一致，此歧異對於高齡使用者來說，容易因混淆而阻礙學習。以臉書 App 為例，存在訊息更新比網頁版慢、無法快速的換大頭照、找好友結果會不同等差異。

另一個問題是，若高齡使用者採用網頁近用各式服務時，網頁與平板系統不相容也常導致失敗。舉例來說，對於眼力不佳的資深公民來說，TF101 可以透過設定將字體放大（設定→協助工具→超大字體），講師們原本想利用此功能讓高齡學員可以較不費心閱讀，只是，執行這項功能後，進入網頁點選連結就會發生點選的「位置」和實際連結位置不同的錯誤狀況。唯一解決方案是讓學員們眼睛費力些，把超大字體的功能關掉。

另一個狀況是，部份網頁設計與平板操作習慣也不相容，當網頁是設計成滑鼠接近才會有選單出現（譬如說慈濟醫院網頁的掛號服務、臉書網頁版的更換大頭照），學員就沒有辦法適用。

(五) 電子化政府

透過這次教學計畫，研究團隊也想瞭解學員能否透過平板電腦使用電子化政府相關服務。不過，目前政府開發的 App，對於高齡學員的實用性甚低，教學中很難找到合適的 App 讓學員們使用，即便是研考會推行的 e 管家，此 App 畫面呈現似乎是配合手機螢幕開發，所以在平板上顯示的比例非常小（如下圖），不僅字體、螢幕都不能放大，操作上也不易點選。

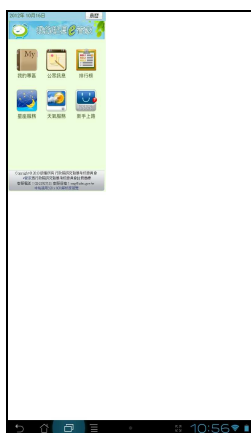


圖 3-22 e 管家在平板的介面

此外，政府機關提供的訊息經常以「附件」方式呈現，不過，這對於初次接

觸電腦、但想找尋相關資訊的高齡使用者來說，也是種障礙。比方說，有學員試著找原住民豐年祭時間表，但當網路訊息是以附件形式呈現時，學員們會因為欠缺「文書檔案、下載、資料夾」等概念而難以繼續，此類資訊若能直接呈現於網頁上，對高齡使用者來說會容易許多。

(六) 網路設定

本次教學計畫實施前，32位學員家中，僅11戶擁有無線網路環境。為了讓學員們可以順利上網，多數學員是由研究團隊提供無線分享器或透過 iTaiwan 訊號上課。

只是，教學期間，講師多次於課後接到學員們提出「網路不能用」的訊息，此時，研究團隊尚可協助確認網路不通的責任歸屬（電信公司網路故障？電腦設定出錯？無線分享器被關掉？），並協助恢復網路環境；然而，一旦問題發生於課程結束後，原本沒有無線網路環境的學員，幾乎沒有處理的能力，這或許是資深公民使用平板電腦時，未來可能遇到的大難關。

(七) 網路環境

如前所述，考量東河鄉擁有全台密度最高的無線網路環境，應是本次測試家戶沒有網路環境是否影響平板電腦學習的最佳場域，故研究團隊並未比照玉里做法，提供學員三個月免費中華電信網路服務。

只是，東河鄉實際教學顯示，由於 iTaiwan 訊號不佳，家中沒有網路的學員們，不論學員投入多少時間使用，只能使用課程期間裝好的 App（如遊戲和聖經），始終沒辦法擴大應用層面。即便學員多次表達有意願申裝網路，但仍無法隨著教學進度推進轉換成具體申辦行動，研究團隊觀察，前往市區申辦的時間成本高、網路費用考量、小孩認為不需要、甚至期望其他資源挹注等，都是阻礙網路申裝的可能因素。

二、學員個人因素

(一) 電腦認知

開課前訪談，研究團隊會透過「您覺得電腦可以做什麼？」的提問，確認學員對於資訊社會或網路世界的認識深度。從訪談結果來看，對於沒有接觸過電腦的學員來說，對於電腦通常只存在泛泛概念，覺得電腦應該可以做很多事情，卻又很難說出個所以然。

對於電腦功能欠缺認知，其實是阻礙資深公民學習電腦的第一道障礙。從這

次教學經驗來看，當資深公民回答「不需要」時，某個程度是反映他們無法想像電腦究竟可以如何在生活中發生作用，只是，一旦有人可以協助資深公民「發現需求」，其實就非常容易帶領他們打破這道障礙。

以彰化市學員為例，從事禮儀社工作的 B2 學員，開課前即表明參與課程是因為人情壓力，他個人對學習電腦沒有興趣，此狀況對於講師無疑是種挑戰。課程開始後，講師開始觀察學員日常生活及工作性質，嘗試導入「農民曆」App 教學後，也如願開啟了學員對於平板電腦的高度興趣。從這個例子可以看出，當未曾接觸電腦的資深公民自述沒有使用需求時，其實未必真的沒有需求，只是無法想像電腦可以如何運用罷了。

(二) 身體機能

高齡學員的身體狀況，其實也為學習過程投下變數。眼力退化是高齡學員最常見的問題，本次 32 位學員中，有 2 位因為白內障開刀或接受治療中，1 位黃斑部病變，都不適合長期閱讀電腦；至於狀況較輕微的老花眼，則幾乎是學員們都有的狀況，加上 TF101 圖示偏小，導致閱讀平板電腦字體略感吃力，B1 學員甚至為此配戴新的老花眼鏡。

除了眼力退化外，今年 80 歲的 A8 學員，雖然對於課程充滿興趣，但受限於身體機能退化，手指操控能力及短期記憶力始終不理想，也讓教學難以推進。

當然，資深公民有慢性疾病或身體不適的機率必然高於年輕人，上課時間通常得避開就診時間（如 A8、B6、C4 等），這是從事資深公民教學比較特別的部份。

(三) 時間

學員除了生病必須調整上課時間外，此次教學發現，既定課程常會因為學員個別需求而必須改變上課時間。改變課程時間的事件，可能是突發的（如 B2、C2 從事禮儀工作），可能是既定的（如 C7、C8 農忙），也可能是因為志工、社團活動、家庭旅遊、聚會等活動而必須改期，以玉里和彰化上課情形來說，有超過一半學員換過上課時間，東河亦有多位學員因颱風假、臨時有事或身體健康因素必須換課。本次一對一教學容許學員請假補課、趕上進度，但若是團體教學，則學員可能因為課程欠缺時間彈性而出現中輟等不樂見的狀況。

(四) 英文能力

在網路世界裡，英文其實無所不在，尤其是申請帳號與使用 e-mail，幾乎避不開英文。以 google 帳號申請為例，儘管使用者名稱及密碼允許使用全數字，但當需要寄信給他人時，e-mail 後方的英文就讓學員們很難「下手」。略懂英文字母的學員可以一字一字慢慢挑，但對於不識英文的學員來說，英文彷彿如猛獸，讓人望之退卻、不敢靠近，最後常是舉手投降。

此時，講師也只能夠從旁協助輸入，並告知學員往後可以請對方先寄信，再以「回信」的方式聯絡，省去輸入 e-mail 的程序。不過，若是像 Skype 要求帳號與密碼必須包含英文及數字在內，就有學員寧可避開此類課程。

總之，欠缺英文能力其實會讓資深公民喪失使用許多服務的機會，講師雖建議學員以認圖或是記位置來解決，也透過提供大小寫對照表解決學員字母混淆問題，不過，常常會看到學員將「0」會選成「o」，「1」會選成「l」或「I」¹¹，或是抄寫他人 e-mail 時，將書寫體的「z」寫成「g」等等，此類字形混淆問題，一時之間並沒有好的解決方法，只能透過不斷提醒才可能糾正。

肆、小結

本章主要是分享派駐新店區、彰化市、玉里鎮及東河鄉兩位講師的教學觀察心得。初步來看，本次四個試辦地點中，新店區與彰化市這二個都會區域，資深公民所處的家戶資訊環境普遍優於玉里鎮及東河鄉，加上接觸資訊明顯較為多元、子女同住比例高，學習環境較偏鄉健全許多。

從各單元課程學習情形及進度來看，儘管 32 位學員在學習進度存在明顯差異，但已經可以很明顯地看出學員們學習的差異。如開關機、觸碰、遊戲、拍照等基本及進階功能，約可以在 1 小時內完成教學，也就是說，學員第一次上課就可以立刻展開遊戲、照相等有趣應用，學習門檻確實遠低於傳統電腦。

最後，彙整教學期間遇到的問題，研究將阻礙資深公民學習的不利因素歸納為軟硬體及個人因素兩大項，前者包含硬體、系統、App、網頁相容性、電子化政府、網路設定與環境等面向，後者則探討學員資訊認知、身體狀況、時間安排及英文能力如何成為學習成果的變數，這些應是後續規劃課程該注意的細節。

¹¹ 如告知學員數字「1」上面會突出來，英文字「l」沒有（但目前適用於本次教學平板電腦，其他機種尚待研究）

第四章 成果檢視

壹、追蹤調查規劃

行政院研考會提供給本次試辦計畫學員的平板電腦，規劃借期為三個月。除了第一個月有駐點人力教學外，其餘二個月則是「自由練習」時間。納入自由練習時間，主要是希望藉此觀察學員們後續的真實使用狀況。

研究團隊於各地教學結束一個月後重返四個試辦地點¹²，針對全程參與課程的 31 位學員進行問卷調查及電腦實測，藉以評估本次試辦計畫的成果。調查問卷共包含資訊近用、資訊素養、資訊應用、基本能力退化、學習經驗、自我實現與試辦計畫滿意度等七部份，評估指標如表 4-1 所示。

表 4-1 追蹤調查評估指標

構面	指標	調查項目
資訊近用	1. 平板電腦續用情況 2. 未繼續使用原因	1. 試辦計畫結束後是否繼續使用平板電腦 2. 沒有繼續使用的原因
	資訊近用頻率	1. 每周使用天數 2. 每日上網時間
資訊素養	獨立操作能力(自評)	1. 使用平板電腦需不需要有人在一旁協助
	學習效果持續度	1. 仍記得開關機 2. 仍記得觸碰開啟應用程式 3. 仍記得手寫輸入 4. 仍記得照相 5. 仍記得發 e-mail 6. 仍記得上網查資料 7. 仍記得 Facebook 或 MSN 8. 仍記得 Youtube 9. 仍記得 Skype 10. 仍記得找地圖 11. 仍記得電子書 12. 仍記得 Android 系統設定
資訊應用	持續使用情況	1. 目前仍使用各類 App 遊戲 2. 目前仍使用手寫輸入 3. 目前仍使用照相

¹² 新店區及玉里鎮是 101 年 9 月，彰化市與東河鄉是 101 年 10 月。

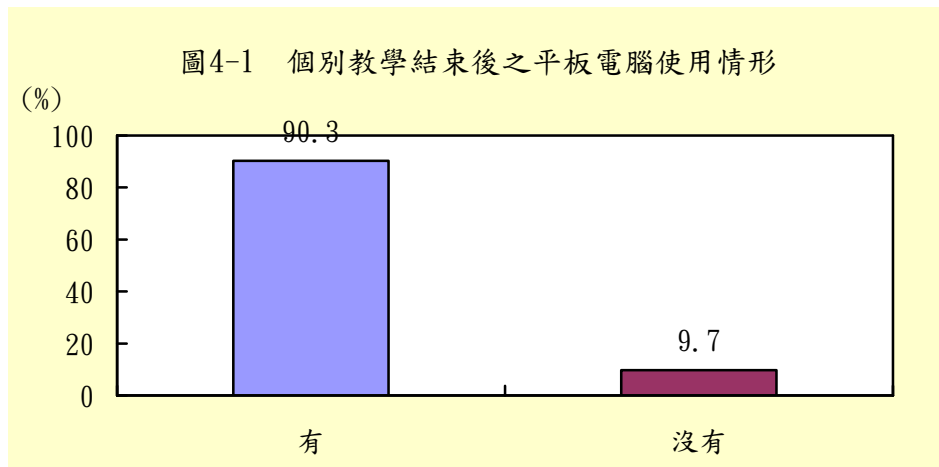
構面	指標	調查項目
		4. 目前仍使用發 e-mail 5. 目前仍使用上網查資料 6. 目前仍使用 Facebook 或 MSN 7. 目前仍使用 Youtube 8. 目前仍使用 Skype 9. 目前仍使用找地圖 10. 目前仍使用電子書 11. 目前仍使用 Android 系統設定
基本能力退化	1. 記憶力減退程度 2. 身體狀況退化程度	1. 記憶力較過去變差 2. 身體狀況較過去變差(如眼睛、腰酸背痛)
自我實現	1. 生活改變情況 2. 與他人互動情形 3. 地位提升 4. 自我實現滿足感	1. 生活有變的比較充實、開心 2. 跟其他人的互動有變多 3. 受到家人或同儕稱讚 4. 自我實現的滿足感
學習經驗	1. 學習樂趣 2. 資訊觀念改變 3. 自修潛力 4. 學習困難 5. 使用電腦或上網的想法差別	1. 覺得最有趣的應用或功能 2. 對資訊社會想法跟以前有沒有什麼改變 3. 近一個月自修或學習哪些新的應用程式 4. 學習過程中所遇到的困難 5. 使用電腦或上網的想法是否有差別
試辦計畫滿意度	試辦計畫的滿意度	1. 老師教學態度 2. 老師教學速度 3. 老師講解能力 4. 課程內容 5. 教材設計 6. 電腦設備
	計畫建議	1. 對於試辦計畫的其他建議

貳、追蹤調查結果

一、資訊近用

(一) 平板電腦續用情形與未使用原因

追蹤訪談結果發現，有 90.3% 學員在結束個別教學一個月內仍主動使用平板電腦，9.7% 完全沒有使用¹³。【圖 4-1】



沒有使用的三位學員，第一位是本次試辦計畫中最年長的 A8 學員，由於試辦期間僅勉強學會拍照功能，未能持續使用並不令人意外，反倒是第二次訪談時，A8 學員主動提到「每次都是外出後，才想起怎麼沒帶平板電腦」令人很感動，顯然還是記得平板電腦的拍照用途；第二位停止使用的是教學後期因白內障開刀的 C4 學員，停用原因是醫生囑咐復原期間不能過度用眼；第三位學員則是因為忙於工作，自述每天晚上九點才到家、加上感冒長達數周，累到沒力氣開電腦。

進一步分析發現，四個試辦地區以彰化市學員的平板電腦繼續使用率最高(100.0%)，其餘地區則各有一位學員停用。【表 4-2】

從性別來看，女性學員有 93.3% 繼續使用，比率略高於男性 (87.5%)；年齡部份，則以 60-64 歲學員的繼續使用率最高(94.4%)，較 65 歲以上學員多了十個百分點左右。

從族群身分來看，原住民學員只有 75.0% 繼續使用，比率低於閩南 (94.7%) 及客家籍 (100.0%) 學員。

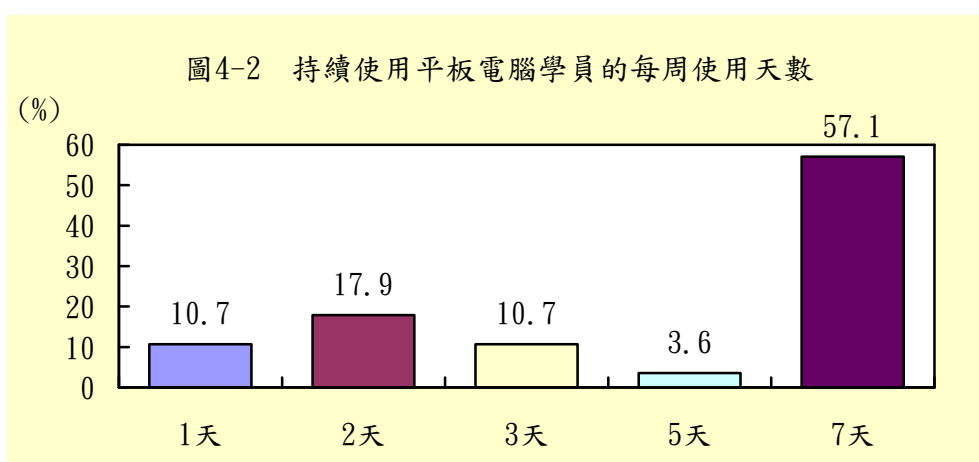
¹³ 玉里鎮 C6 學員因配偶身體狀況惡化中途退出，不列入統計。

表 4-2 平板電腦繼續使用率

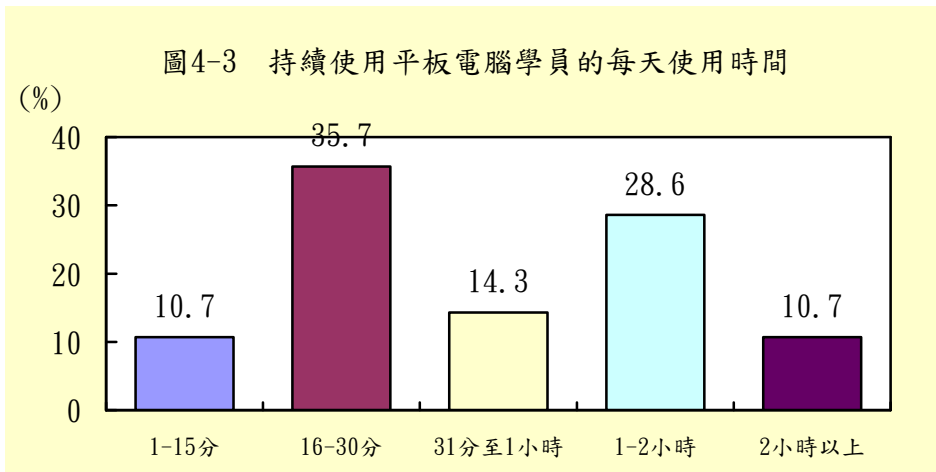
	%
地區	
新店區	87.5
彰化市	100.0
玉里鎮	85.7
東河鄉	87.5
性別	
男性	87.5
女性	93.3
年齡	
60-64 歲	94.4
65-69 歲	83.3
70 歲以上	85.7
族群身分	
原住民	75.0
閩南人	94.7
客家人	100.0

(二) 平板電腦使用頻率

平板電腦繼續使用率雖高達九成，但學員間的使用頻率不一。圖 4-2 顯示，有超過半數學員是平板電腦天天不離手（57.1%），但也有約一成學員每周平均使用一天（10.7%）、17.9%每周約使用二天，使用頻率存在非常大的落差。以平均值來說，持續使用平板電腦的 28 位學員，每周平均使用 5 天。



從平板電腦的使用時間來看，有使用平板電腦的日子，10.7%學員大約使用 1-15 分鐘，35.7%使用時間介於 16-30 分鐘，14.3%約使用半小時至一小時，28.6%平均每天都玩 1-2 小時，10.7%達三小時以上；平均使用時間是 67 分鐘。



交叉分析顯示，四個試辦地區以新店區平均使用天數最高，每周達 6.4 天，但每次使用時間則以東河鄉學員最長，約一個半小時；相對來說，教學期間最忙碌的玉里學員，課後使用時間也最短，平均每周使用三天，每天約使用 45 分鐘。

從性別來看，女性學員使用天數（5.5 天）略高於男性學員（4.3 天），但每天使用時間約短 10 分鐘；年齡部份，60-64 歲學員使用頻率明顯較高，每周平均使用 5.6 天，每天平均使用超過一小時；從族群身分來看，閩南籍學員使用天數最多（5.4 天），使用時間則以原住民學員最長（105 分鐘）。

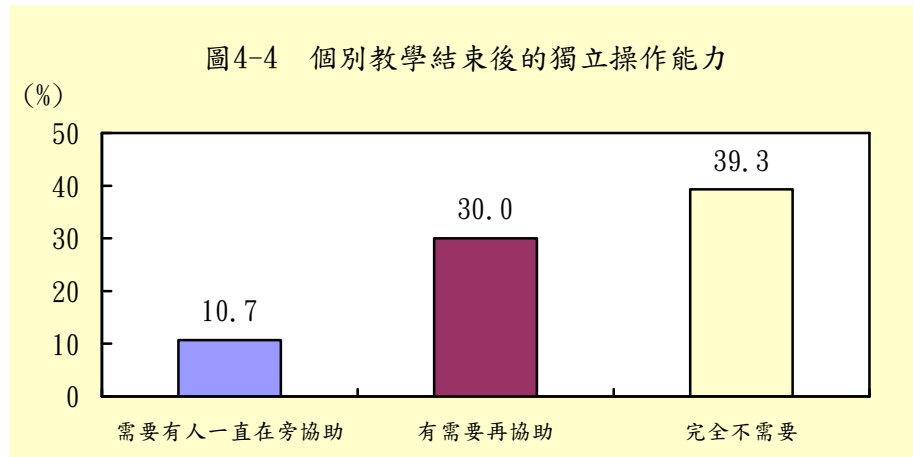
表 4-3 平板電腦使用頻率

	每周上網天數 (天)	每天上網時間(分)
地區		
新店區	6.4	66
彰化市	5.8	59
玉里鎮	3.0	45
東河鄉	4.0	94
性別		
男性	4.3	71
女性	5.5	62
年齡		
60-64 歲	5.6	71
65-69 歲	3.6	44
70 歲以上	4.0	73
族群身分		
原住民	4.0	105
閩南人	5.4	61
客家人	4.0	35

二、資訊近用

(一) 獨立操作能力自評

詢問 28 位學員結束教學後一個月操作平板電腦時的狀態，10.7% 表示使用時需要有人一直在旁協助，30.0% 是發生無法解決的問題才需要他人幫忙，39.3% 可以獨立操作，完全不需要他人幫忙。【圖 4-4】



交叉分析顯示，四個試辦地區以彰化市學員自評可獨立操作的比率最高（75.0%），新店最低（14.3%）。

從性別來看，女性學員自認可獨立操作的比率（35.7%）略低於男性學員（50.0%）；年齡部份，以 70 歲以上學員自評可獨立操作比率最高（66.7%），其次才是 60-64 歲學員（41.2%）；從族群身分來看，客家及閩南籍學員自評可獨立操作比率略高於原住民學員。

只是，從深度訪談跟實機測試的結果來看，學員自評的操作能力未必能反映他們的學習成果，「有需要時再協助」有時只是謙虛之詞，而「不需要他人幫忙」除了可能反映各項操作十分熟練，也可能是因為只玩特定一、二項功能，所以完全不需要他人幫忙。

表 4-4 平板電腦使用能力自評

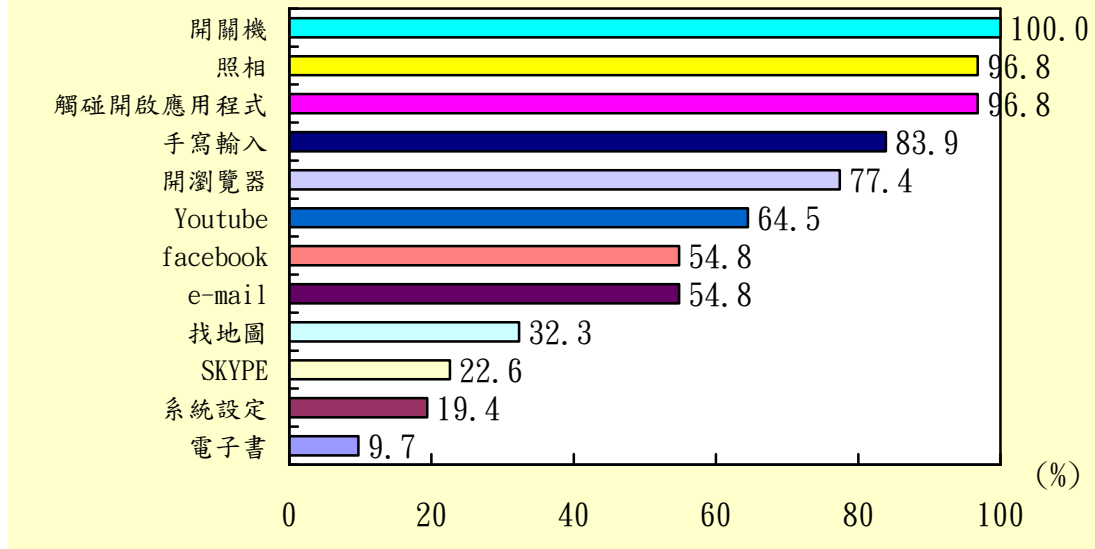
	需要一直協助 (%)	有需要再協助 (%)	不需要協助 (%)
地區			
新店區	0.0	85.7	14.3
彰化市	0.0	25.0	75.0
玉里鎮	16.7	50.0	33.3
東河鄉	14.3	42.9	42.9
性別			
男性	14.3	35.7	50.0
女性	0.0	64.3	35.7
年齡			
60-64 歲	0.0	58.8	41.2
65-69 歲	40.0	40.0	20.0
70 歲以上	0.0	33.3	66.7
族群身分			
原住民	16.7	50.0	33.3
閩南人	5.6	50.0	44.4
客家人	0.0	50.0	50.0

(二) 學習效果持續度評估

有別於傳統量化調查只能仰賴受訪者自行回答使用狀況及使用能力，本次試辦計畫結束後，研究團隊於追蹤訪談辦理的同時，要求學員攜帶平板電腦前來，一方面查看平板電腦內各項應用程式的後續使用狀況（如有無發信、遊戲闖關有無進步等），另一方面則直接進行操作能力實測。

結果發現，操作步驟也許不太熟練，但包含最近一個月沒有使用平板的學員在內，所有人都記得平板電腦如何開關機，96.8%可以成功照相或錄影，96.8%可以自行開啟並玩憤怒鳥或是寶石等 APP 遊戲，83.9%能夠叫出手寫輸入功能並成功輸入文字(如寫 e-mail、回臉書訊息或是 google 搜尋)，77.4%記得如何開啟網頁找特定資訊(如台鐵)，64.5%可以開啟 YouTube 播放影片。不過，只有約半數學員仍記得如何使用臉書及 e-mail（比率都是 54.8%），32.3%記得如何透過 google map 查詢，22.6%會使用 SKYPE，19.4%仍記得如何搜尋所在地點的無線網路環境等系統設定，9.7%會使用電子書。

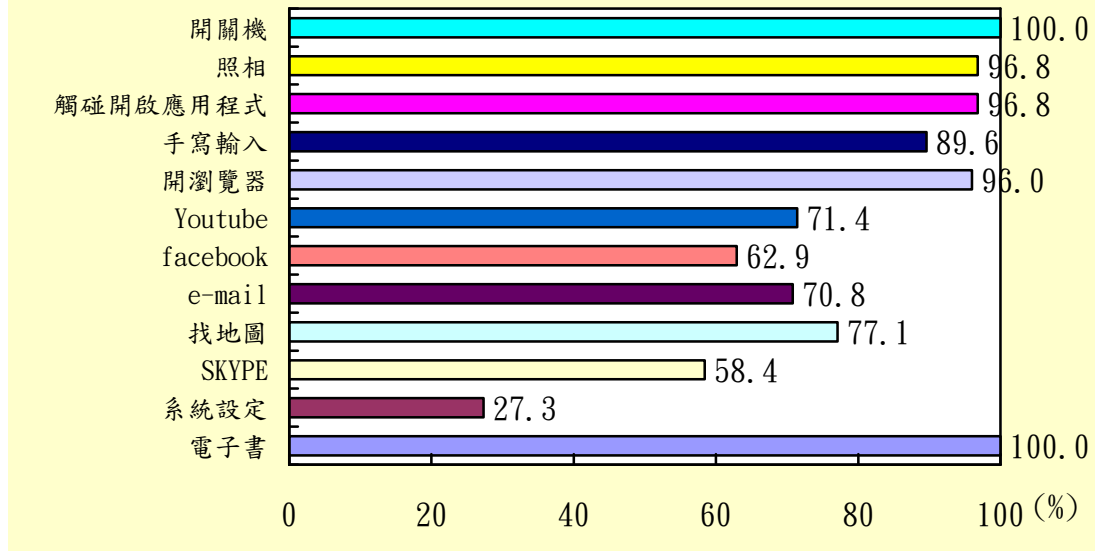
圖4-5 平板電腦使用能力測試



不過，由於本次試辦計畫是依照學員個別需求進行課程規畫，並非所有學員都已完成上述所有功能學習，若以曾授課項目的學習效果持續度來看，扣除不適用者後重新計算，結果顯示，100.0%記得電子書使用方式，96.0%記得如何查詢網頁，89.6%能夠叫出手寫輸入功能並成功輸入文字，77.1%仍會找地圖，71.4%可自行開啟 YouTube 播放影片，70.8%記得如何收發電子郵件，62.9%會使用臉書，58.4%記得如何使用 SKYPE。

這樣的實測結果顯示，高齡學員經過一個月的課程後，不論有無持續練習，但開關機、照相、APP 遊戲、開瀏覽器及手寫輸入，幾乎是教過就不易忘；其他如臉書、YouTube、e-mail、SKYPE 等功能，有三到四成學員會因為沒有需求或少用而忘記；所有功能中，以系統設定對於學員來說最為困難，只有 27.3%記得。

圖4-6 平板電腦使用能力測試(扣除未教該課程者)



(三) 平板電腦操作障礙觀察

如前所述，雖然多數學員可以逐步完成各項功能測試，但操作步驟有時仍顯生疏，也出現部份共通的操作盲點，特將研究團隊的觀察經驗彙整如下，以做為日後教學參考：

1. 基本操作與遊戲

首先，觀察學員課後一個月的操作情形，學員對於開關機、觸碰手勢等基本操作都能夠順利執行，闖關成績也屢創新高，如學員 D3 最高紀錄一天玩 6 小時平板電腦，消泡泡遊戲過了 365 關，相當驚人。



圖 4-7 學員 D3 的遊戲成績

不過，經過一段時間後，學員無可避免會碰上遊戲「卡關」問題，若沒有能力找尋過關秘笈或是開發新遊戲，平板電腦的遊戲吸引力難保不會日漸消退。

「很有興趣耶，尤其是那個（指遊戲），有時候玩兩三個小時，可是就一直 30（關）啊」（D2）

「我都是十點睡覺，晚上九點就給他玩一個小時，一直想要給他玩過關，到這邊，就沒辦法玩過關。我就是每天晚上就是一直在玩這個、想要給他玩過關，可是就是玩不過關啊，沒有辦法」（A7）

其次，學員對於遊戲軟體的名稱認識有限，多數會以我喜歡玩那個「跳跳跳」、那個「小雞」、那個「打鳥」來指稱自己愛玩的遊戲。不過，由於教學中使用的 TF101 需要歸還，部份已購買 iPad 或其他平板設備的學員，在課程結束後也陸續出現因為不知道 App 正確名稱或是遊戲只支援 Android 系統而無法重新下載的問題，未來教學或許應反覆提醒各式 App 搜尋時的正確名稱。

2. 照相

雖然大部份學員都可以順利完成拍照，且大力稱讚平板電腦比數位相機好用（螢幕大、不用兩段對焦），不過，學員們很容易忘記「自拍-拍他人」的鏡頭轉換，也有部份學員需要簡單提示才能想起攝影與錄影的轉換方式。

「剛開始拍，我回去看都覺得不敢想像。我先生說，這個比照相機好用耶，相機還要對焦，這個不用，拍起來就可以了，我先生都搶著拍。我以前用我兒子的相機，拍起來頭少一角或是角度很難看（A2）」

3. 手寫輸入

由於 Android 系統中，切換輸入法並不容易，所以除了不識字學員是採用語音輸入外，其餘學員都是使用手寫輸入模式。學員們書寫速度雖然不快，但透過點字、選字步驟的幫忙，幾乎每位學員都可以獨立完成電子郵件的撰寫。只是，高齡學員們對於「主旨」及「內文」概念模糊，測試期間收到的電子郵件，清一色都將「感言」寫在「主旨」欄上，頗有特色。

此外，對於高齡學員來說，「回信」比「寫信」容易許多，這主要是因為 e-mail 位址多包含英文字母，對於不識英文字母（如 D5）或看到英文就頭昏（如 B2）的學員來說，光是輸入電子郵件地址就要花掉好多時間。當然，透過臉書發 mail 能避開這方面問題，惟缺點是，只能和臉書朋友或是有加入臉書的人通訊，各有利弊。

當然，學習上的挑戰也會帶給學員極大的滿足感，當 B5 學員敘述與日本朋友通信的辛苦時，臉上其實滿是驕傲。

「那個寫信喔，有的人英文字大寫有的小寫，按錯就打不通了，我為了練習寫信喔，差不多花了三天，我說不相信打不進去，比如說第一封信，寫到日本去，以前有一個人有留給我 e-mail 代號，打進去說怎麼都沒有回應，問那個朋友，後來他問別人，別人網路連接到我這裡，就可以看到，我就重新輸入新的就可以打進去，差不多花了三天，一天花一小時，一直練習，後來用電話聯絡，一個字一個字直接問位址」(B5)



圖 4-8 學員寄給研究團隊的測試郵件

至於 TF101 的語音搜尋功能，對於不識字或是識字較少的長輩們來說也是一大福音。教學期間，講師曾半推半就請學員說「英文」，當語音搜尋成功辨識學員說的「飛矢不可」是「facebook」時，在場者無不驚喜。而語音搜尋功能也是讓本次唯一不識字學員得以從 YouTube 找到想聽的歌曲，滿足上網美夢的最大功臣。

4. 網路設定

網路設定是本次實測失敗率最高的項目，這除了與本次教學未將網路設定列為重點課程，當然也與學員欠缺練習機會有關（家中無線網路沒有出狀況，學員就不需要重新設定網路，但網路真的出問題，學員也沒有能力解決）。

只是，訪談過程中發現，網路設定其實是日後應該每堂固定複習的項目。因為當學員對於網路設定欠缺正確概念，就會誤以為平板只能在家裡用、或者會因為沒有重新執行連線而錯失了許多使用機會。

5. Youtube

YouTube 是本次參與計畫學員最愛的功能之一，有多愛呢？愛到即便醫生囑咐不能過度用眼也不願放棄使用（B3）。

實測也發現，學員們自行瀏覽的內容非常多元，從生態、歌唱、相機、豐年祭都有，他們多半能善用手寫輸入、關鍵字及關聯影片進行搜尋，即便是不識字學員也發展出一套屬於自己的搜尋技巧，由於語音辨識歌曲名稱對於平板電腦來說仍有難度，所以學員會先找到他想聽歌的節目，再透過相關的影片連結去找到他想找的歌手。A5 學員驕傲的說：「不識字也有不識字的方式」。

同樣情形也出現在喜歡日文歌曲的學員身上，由於 Android 日語鍵盤使用不易，所以學員會先利用中文關鍵字先找到任何一首日文歌曲（如先打美空ひばり的美空），再透過相關的連結，去找到其他人的日文歌曲。

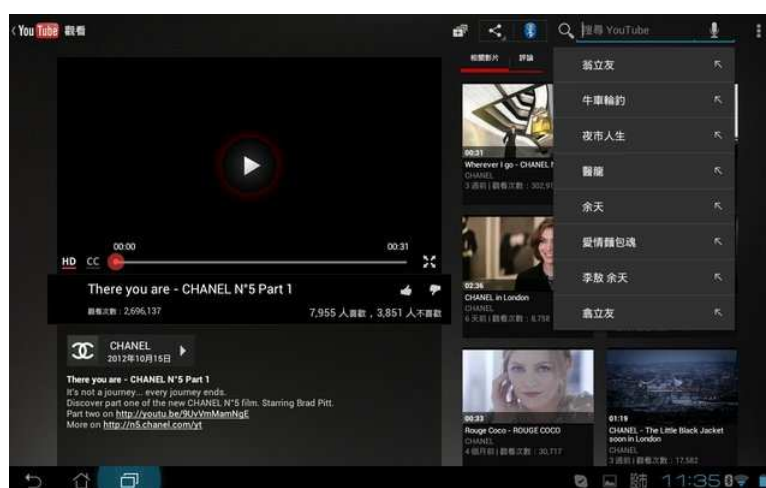


圖 4-9 學員的 YOUTUBE 搜尋紀錄

6. 網頁查詢

除了影音功能，Google 搜尋也是大部份學員都能完成的應用項目，透過關鍵字找到特定資訊或圖片，對於學員來說不算太困難。

只是，進行線上訂票或掛號時，學員通常需要花一段不短的時間才能完成任務，這主要是因為頁面上需要輸入的訊息太多，而當螢幕上滿是一堆待輸入資訊時（如台鐵訂票），學員會感覺熟悉卻又陌生的問：「按這個嗎？」，沒有十足把握。這樣的狀況，除了可能導因於學員欠缺練習，也可能反映網頁指引性不佳，是網頁（或 App）開發者需要省思的地方。

7. 臉書

臉書是這次實測操作中，學員遺忘比例較高的項目。一般來說，「看」臉書

對於學員來說不是問題，但長期「看」臉書的結果，會讓部份學員忘記該怎麼留言、回應或該怎麼點「讚」。

不過，對於熱衷臉書的學員來說，原先學過的功能不僅熟能生巧，甚至開始自學新功能，如 B7 學員課程結束後學會「tag」他人在文章中，從網頁版本轉換到 App 版本¹⁴看不出有轉換上的使用障礙。此外，連結學員們的臉書，常能看到他們遊玩各類遊戲的成績，由於課程內容並未教臉書遊戲，這項成果顯示部份學員已能自行嘗試不同的功能，尋找所需的娛樂內容。

不過，最常「卡」住學員的狀況是臉書帳號被登出，或是被小孩重新登入未登出時，學員會不清楚該怎麼登入，這是課後學員經常中斷臉書的主因之一。



圖 4-10 學員 A4 臉書上的遊戲成績

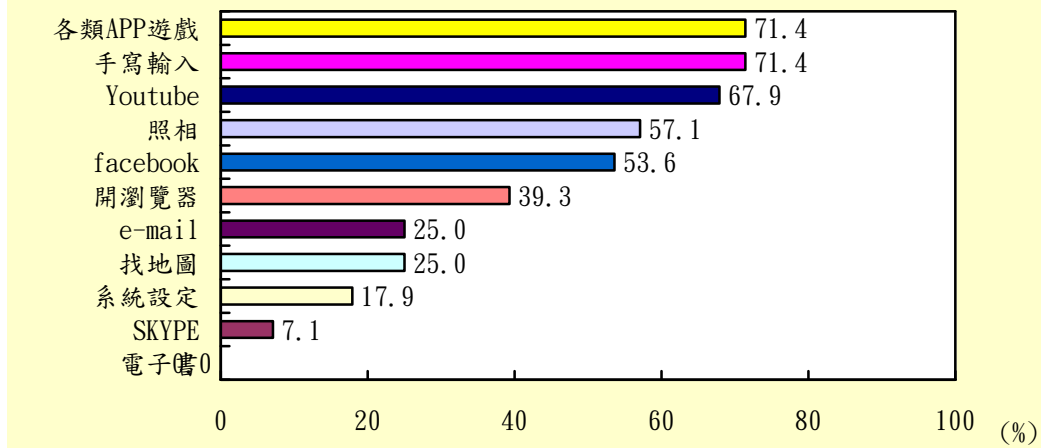
三、資訊應用

除了驗收學員的學習成果，研究也詢問學員最近一個月能持續使用哪些應用程式，希望據此觀察銀髮族的實際需求與偏好。

結果顯示，最近一個月仍使用平板的學員中，71.4%仍使用各類 APP 遊戲，71.4%有使用手寫輸入功能，67.9%使用 YOUTUBE，57.1%有使用平板電腦照相，53.6%使用臉書，使用瀏覽器查詢網頁的比率低於四成（39.3%），e-mail、地圖、系統設定使用率介於 17.9%~25.0%，7.1%仍使用 SKYPE。

¹⁴ 這是課後回收電腦時的發現，對於學員們從網頁版的臉書轉移到 App 版本的臉書尚可適應，沒有太特別的問題

圖4-11 平板電腦各項功能繼續使用情形



(一) App 遊戲

App 遊戲是最熱門的應用，持續使用率達 71.4%。課後訪談發現，平板遊戲衍然已成為學員生活中重要的休閒娛樂，排遣寂寞的百憂解。不過，青菜蘿蔔各有所愛，有人愛具挑戰性的憤怒鳥，有人愛麻將，有人則特別偏愛消泡泡。

「遊戲很不錯，有時候覺得悶悶無聊的時候，我會開遊戲來玩。我有偏好，我喜歡有挑戰性的，比較喜歡那個鳥。一次一次玩，玩累就睡了。」(A6)

「電動最有趣，還有麻將。我以前從來不摸麻將的，有時候會贏，有時候會輸，我自己摸會的！」(A7)

「最愛麻將，鑽石跟打鳥」(C3)

「打鳥的，我女兒回來看到我，「媽媽你不要太緊張，你太緊張不行」，她看到我「哎唷沒有打到」就叫起來，她就說你做什麼那麼緊張」(C5)

當然，也有不愛遊戲的，沒有時間、沒興趣、視力不好都是原因。

「我不玩遊戲，醫生叫我不玩電腦玩太久，只剩右眼，左邊黃斑部病變。看久很吃力」(B3)

(二) YouTube

Youtube 是次熱門的應用，持續使用率達 67.9%，其中又以網路聽歌最為熱門，高齡學員們基本上是把 YouTube 當成可點歌的收音機或卡拉 OK 使用。

「我學的也覺得很不錯，我先生也跟著學，就不會一直看電視，他就抱著聽歌，我就跟他說：「電腦對你很有幫助，暗時都抱著」....他會帶去菜園唱歌，他就不會無聊。我先生把平板當照相機跟收音機 (A2)

「我都看影片，沒有看到的節目，都可以補看」(B3)

(三) 照相

調查顯示，雖有 96.8%學員記得拍照功能，但只有 57.1%在課程結束後仍拍照，兩者差距，除了來自學員因為 TF101 必須歸還而減少拍照數量，也與學員近期沒有旅遊行程或活動，或是未養成隨身攜帶平板電腦習慣有關。C7 學員分享他的故事，他說，有次在玉里天邊看見好漂亮的彩虹，心裡第一個念頭竟是：「沒有帶平板。。。。。」。

「有一次沒帶到，我看到那個彩虹，很漂亮喔，可是就沒有帶.....」(C7)

至於課後仍持續拍照的學員，「孫子」及「農作物或家畜」是最常入鏡的麻豆，看著學員細數照片拍攝情境時滿足的表情，就知道平板這台「大相機」已產生串連回憶、串連家人的效用。此外，有學員已將拍照應用於工作，透過平板拍攝、展示相關照片給客戶瀏覽，也有學員遇到充電器插頭壞掉時，處理方式是幫插頭拍照，然後拿去店裡跟老闆說要買一樣的。種種現象顯示，平板電腦讓高齡學員能夠且想要紀錄生活，其重要性不言而喻。

「我從來沒有幫我的小雞拍過照(註：2000 多隻)，這是第一次」(D1)

「我先生說，這個以後出去玩，我們都可以當留念(A2)」

更棒的是，本次學員也透過平板參與公共事務，遇到居住區域淹水時，學員第一時間拿平板拍照當證據，解決了長期以來的問題。

「上次我們那裡淹水，所以我就趕快拿去拍，然後拿平板去給里長看，看能不能做個堤防，後來水利局有來。。。真的，以前跟他們說，他們都說我們這裡不會淹水，結果這次我照到，他們說，喔，真的會淹水」(A2)

(四) 臉書

臉書是本次課程的重點項目，不過，課後只有 53.6%學員繼續使用臉書，比率並不高。學員有意願使用臉書，前提當然是想分享或是有人可分享，觀察學員持續使用臉書的方式，最常見是分享孫子們活動照片，也有學員會放遊玩照片或工作場景照片，也讓大家見識了彼此不同的生活樣貌。

除了照片的分享，生活點滴也是學員們常常分享的內容，像這次試辦計畫期間曾經遇到颱風，玉里 C3 學員就在臉書上發表颱風心情，彰化市學員也會在臉書上談論各種議題、互相吐槽，妙趣橫生。

「颱風天氣，外面風雨一陣一陣，偶爾會打雷，大家沒出去吧，電腦現在是最好選

擇，好啲！讚！」(C3 臉書)

「阿爸的願望～有鄉土感人的劇情，戲中几位鄰居好友能幫阿茂，再早回一隻阿炮回來，幫他重現人生讚！但是劇情有太坦護壞人，讓好人太過委屈希望能改進收視會更好。」(B7 臉書)¹⁵

「哈哈，你真是太迷囉！真是附和古早人講台灣話一做戲空(呆)，看戲愚。這是講笑話，邁生氣喔！」(B4 對 B7 臉書的回應)

此外，臉書也能激起學員的「上進心」。看到其他學員能夠自行修圖加文字上傳臉書，其他學員也會興起跟進念頭；看到有人常常玩臉書上的遊戲，也逐漸帶起同區及跨區同學玩遊戲的熱潮。此外，上課期間，彰化學員在臉書上看到玉里學員玩麻將，也因此興起想玩的念頭。

(五) Google 查詢

本次教學有試圖帶領學員們體驗使用 Google 查詢功能帶來的便利性，儘管有些學員非常善用此功能，如 B6 曾查詢停水公告、B1 熱衷於搜尋歷史資料，不過，整體來說，參與本次試辦計畫的學員，只有不到四成持續使用 Google 查詢功能。

訪談結果顯示，學員應用網路搜尋頻率不高，一是高齡學員可能沒有特別想找的東西，玩玩遊戲、聽聽歌就相當滿足，二是高齡學員對於現有網站的認識有限，即便有需求也不知道該搜尋什麼，三是因為每個網站長的都不一樣，增加操作困難，四則是因為平板看網頁的字體較小，這些都形成學員使用搜尋功能上的阻礙。

(六) e-mail

研究顯示，高齡學員主動使用 e-mail 的機率不高，不知寫給誰、不知寫什麼是最常見的問題。教學過程中，學員們最常寫信的對象是講師，而且，不同區域學員之間也會競爭，如玉里鎮講師曾跟彰化學員提到「C3 是我在課後第一個主動寫信給我的學員，太讓我感動了」，結果，彰化學員不甘示弱，有學員課後一個月期間，共寫了 10 封信給老師，認真練習成果讓講師激動不已。

(七) Skype

本次參與試辦計畫的學員中，最後只有二位經常使用 Skype，比率偏低。不過，對於有需求的學員來說，Skype 確實好處多多。

「以前都是通電話，可是家裡電話只有一支，有時先生會用、占線啊。現在，她們

¹⁵ 保留原文，錯別字不予更正。

會問我，你什麼時候會開機，打這個有網路不用錢啊，不然聊太久要錢」(A2)

(八) 其他應用

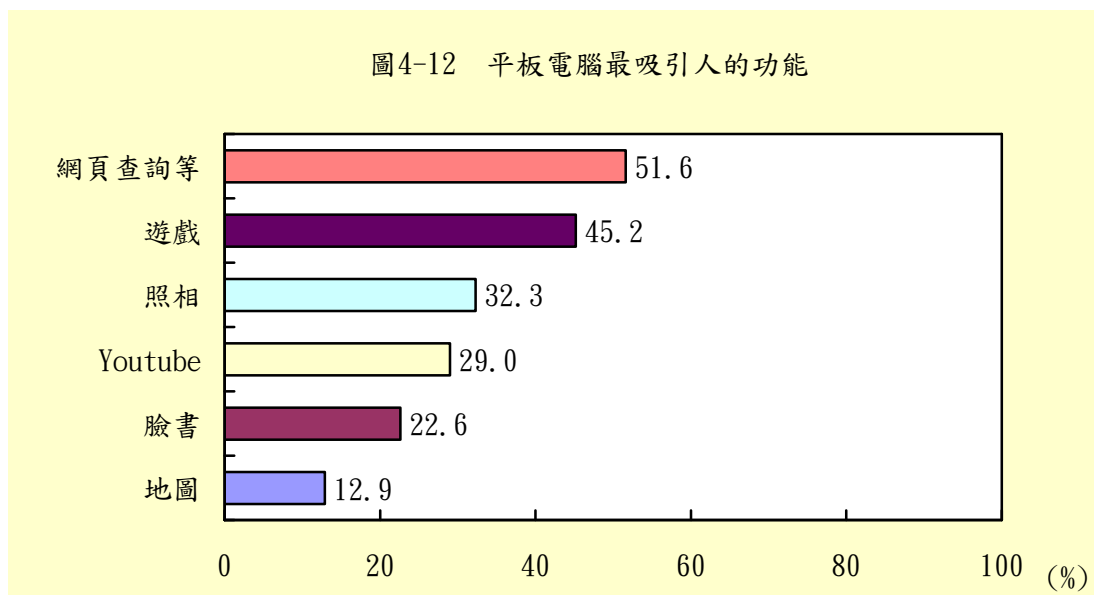
許多生活應用的 App 都是因應學員們的需求而生，自然，課後也成為學員們生活的一部份，譬如有學員偶爾會使用平板來看新聞，有學員常用平板來看聖經，因為平板上的字體比書本的大，讓他們愛不釋手，還有學員會透過修圖軟體將拍好的生態照片加上註解；其他還有像股市、對獎、記帳、農民曆、掛號、火車訂票、翻譯等等，也都是學員們生活當中的小幫手。

四、學習經驗分享

(一) 學習樂趣

總結過去二個月的使用經驗，問學員平板電腦到底哪裡吸引人？51.6%對於可以透過平板電腦查詢各式資訊及連結各項服務感到最感驚喜，45.2%喜歡各類小遊戲，32.3%喜歡照相，29.0%喜歡可以看影片，22.6%對臉書最有興趣，12.9%覺得地圖功能很吸引人。

圖4-12 平板電腦最吸引人的功能



(二) 學習困難

詢問學員覺得這次學習平板過程中，感覺最困難的是什麼？訪談結果顯示，31位學員中，有5位學員表示平板比他們想像中簡單，回憶起來並沒有什麼特別困難的項目 (B1、B7、C3、D5、D8)，至於其他學員，學習困難大致可以分為記憶力問題、視力問題、網路環境問題、識字問題、互動問題與應用程式問題

等六大項。

其中，記憶力不佳是最多學員反映的困難項目，包括「很快就忘了 (D6)」、「記性不好 (C6)」、「容易忘，但家裡沒人問 (C8)」、「記性不好 (C1)」、「記性不好，容易忘記 (A3)」、「常常會忘記步驟，老師離開後只能問女兒或自己摸索 (A4)」、「因為開刀，一陣子沒用就變的生疏。不過，問了小孩，很快就又上手了 (B6)」、「記步驟很難 (A6)」等等。

4 位提到視力問題，包括「平板螢幕上的字小，但放大又看不到旁邊的字，只好改用放大鏡 (A1)」、「字小，需要戴眼鏡 (B2)」、「視力不佳 (B3)」與「記性不好 (C1)」。

3 位提到網路環境問題，除了家中沒有網路比較不方便之外 (D1、D3)，也出現家中無線環境故障卻不知如何處理的困擾 (C7)。

3 位提到不識字或識字少，包括「識字太少，過程中常需要用字典 (A2)」、「不識字，需要寫字的任何事還是只能請孫子幫忙 (A5)」與「書寫不熟悉 (C4)」等。

此外，有 2 位學員是因為不熟悉網路互動，對於該寫什麼與他人互動感到最困擾（「不知該怎麼回 e-mail 跟臉書 (B8)」、「不知該寫什麼回覆別人的臉書訊息 (D7)」。

只有 6 位是覺得平板電腦的應用程式難學或不易理解，如 Skype 很複雜 (A7)、e-mail 很難 (C2)、臉書不知道為什麼不見了 (B4)、不懂怎麼換 FB 大頭照及刪文章 (B5)、遊戲不能破關 (D2)、泡泡很難 (D4)。

(三) 自修潛力

儘管學員們的整體表現不俗，不過，詢及課程結束後是否仍有學習新的應用程式，調查發現，合計只有 38.7%學員應用範圍有超過老師教導的範圍，其中，16.1%是自己摸索、9.7%是家人教導、12.9%是自修與家人教導皆有；換句話說，合計有 29.0%學員有自修新的功能，22.6%有家人教導。

學員自修的新應用，除了現有應用程式的功能擴充外，如 A4 自己摸索出怎麼在臉書聊天，還包括 PPS (A1)、樂透彩 (B7) 與 Jewels Legend、Talking Ben 等新遊戲(A1、A7、B4、B6、D2)。

至於家人教導的新應用，則包括 facetime(A4，女兒教)、螞蟻、賽車遊戲 (A5，孫子教)、麻將 (A5，女兒教)、音樂 (A7，兒子教)、酷狗音樂 (B7，女

兒教)等,且家人身分以女兒教導的比率略高一些。

交叉分析發現,四個試辦地區以彰化市學員自修新應用的比率最高(50.0%),新店區學員則是超過六成獲得家人教導。

從性別來看,男性學員透過自修學習新功能比率較高(37.5%),女性則是透過家人學習比率較高(33.3%);年齡部份,60-64歲學員有38.9%自修,比率也高於65歲以上學員。

從族群身分來看,閩南籍學員不論是自修或是家人教導比率都高於客家與原住民學員。

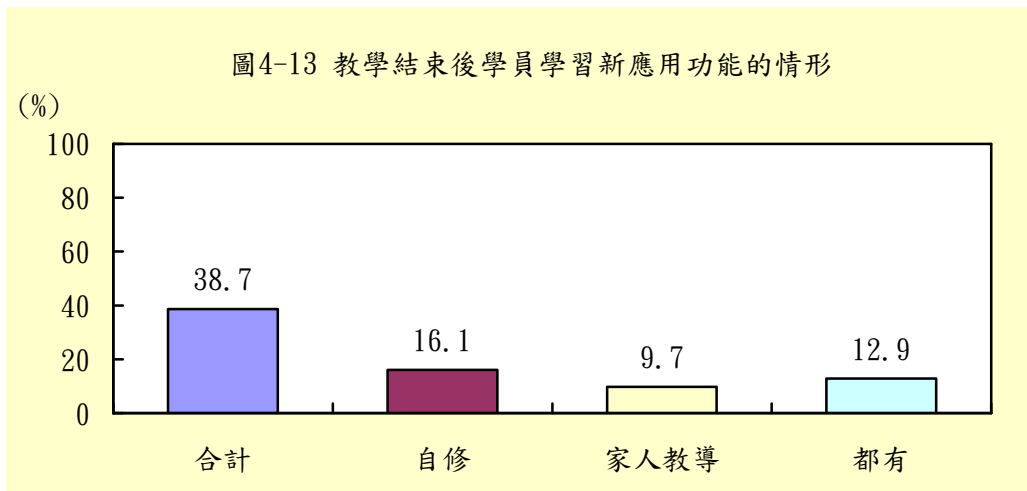


表 4-5 學員課後學習新應用功能情形

	自修 (%)	家人教導 (%)
地區		
新店區	37.5	62.5
彰化市	50.0	12.5
玉里鎮	0.0	0.0
東河鄉	25.0	12.5
性別		
男性	37.5	12.5
女性	20.0	33.3
年齡		
60-64 歲	38.9	27.8
65-69 歲	16.7	33.3
70 歲以上	14.3	0.0
族群身分		
原住民	12.5	12.5
閩南人	42.1	31.6

客家人	0.0	0.0
-----	-----	-----

五、自我實現

(一) 對生活與心情的影響

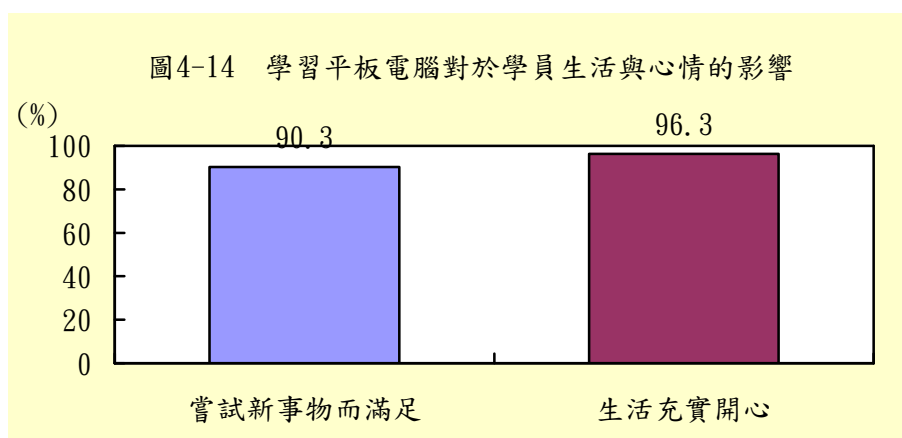
請學員自評參與平板電腦試辦計畫的影響，有 96.3% 自認學會平板電腦讓他們的生活變得比較充實開心，90.3% 坦言因為嘗試新事物而感覺滿足。

「學了之後，就你也不會無聊。像以前下雨天，出去怕花錢，在家對著電視、先生又覺得很煩，有了電腦，就可以抱著電腦。孫子睡覺，就可以找很多東西」(A2)

「比較不會寂寞，現在大家都是關起門來，只能看電視、勤打掃、吃東西，電視天天都是一樣的，非常的寂寞。這裡可以看到很多東西，還有很多貼近心聲的文章，真的很感謝你們」(A6)

「我們心裡很悶的時候，開個電腦，就很高興了呀。」(D5)

「收穫就是，可以把我的痛苦還是什麼的，都會忘記，你很寂寞的時候，會玩一玩這個、聽歌，把那個心情就開朗了，不會說很寂寞了」、「學了平板，比較快樂、很幸福」(D2)



交叉分析發現，不論學員的居住地區、性別、年齡或是族群，都有超過八成的人因為參與平板電腦學習計畫而感到生活充實開心或因為嘗試新事物而感到滿足。

表 4-6 學習平板電腦對於生活與心情的影響

	生活充實開心	嘗試新事物滿足
地區		
新店區	100.0	87.5
彰化市	100.0	87.5
玉里鎮	100.0	85.7
東河鄉	87.5	100.0
性別		
男性	93.8	93.8
女性	100.0	86.7
年齡		
60-64 歲	100.0	88.9
65-69 歲	83.3	83.3
70 歲以上	100.0	100.0
族群身分		
原住民	100.0	87.5
閩南人	94.7	89.5
客家人	100.0	100.0

此外，學員們的生活作息也因為平板電腦的加入而悄悄發生改變，睡前玩平板或是索性工作偷懶的，大有人在。

「以前是我們專門去田裡，沒有事還是要去田裡，阿有這個就不常去了。還是要用這個，動動頭腦，田裡雜草不管了，噴藥就好了」(D5)

(二) 來自家人及朋友的肯定

調查發現，參與本次試辦計畫的學員中，71.0%因為學習平板電腦受到家人或同齡朋友肯定，聽到小孩稱讚時，學員們心裡都很開心。

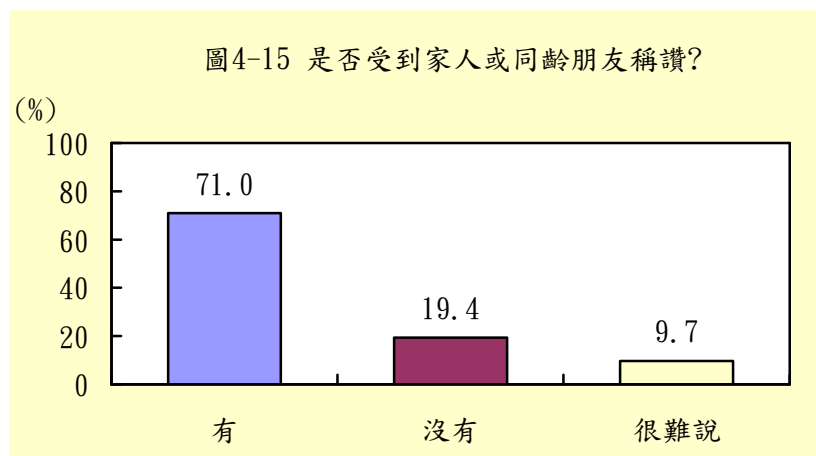
「我跟小孩抱怨記憶力不好...我小孩說：媽媽，以前叫你，你碰都不碰，現在你至少會主動拿來把玩，這樣就很好了啊」(A6)

「像我們教會的人就會說，你很厲害耶，誰誰誰學多久。像我孫子說，啊，你現在有電腦耶，更進一步，真的很有福氣。我跟他們說，這可能要歸於主的加持」(A2)

「我晚上運動的朋友說『啊你怎麼這麼厲害啊，我都不會，我小孩好幾台電腦在家說要教我，我都說不要，我都不會』」(A5)

「我的女兒還欺負我：哎唷，淑小姐，你玩電腦好厲害。」(D2)

「女兒稱讚的時候，感覺很舒服」(B3)



交叉分析發現，四個試辦地區以玉里鎮學員因為學習平板受家人或同儕稱讚的比率最高(85.7%)，彰化市最低(50.0%)。

從性別來看，女性學員因此受稱讚(73.3%)的比率略高於男性(68.8%)；年齡部份，60-64歲與70歲以上學員都有超過七成受到家人或朋友的鼓勵，比率較65-69歲學員略高一些。

從族群身分來看，有68.4%閩南籍學員因為學習平板受到家人或同儕稱讚，比率較客家及原住民略低一些。

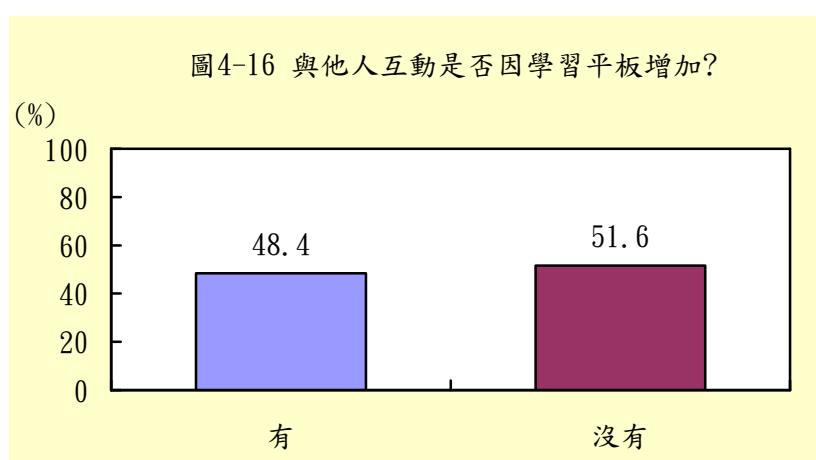
表 4-7 家人及同儕肯定學員學習平板電腦情形

	家人朋友肯定
地區	
新店區	75.0
彰化市	50.0
玉里鎮	85.7
東河鄉	75.0
性別	
男性	68.8
女性	73.3
年齡	
60-64歲	72.2
65-69歲	66.7

70 歲以上	71.4
族群身分	
原住民	75.0
閩南人	68.4
客家人	75.0

(三) 對人際互動的影響

調查發現，參與本次試辦計畫的學員中，有 48.4% 因為學會平板電腦而與他人有較多互動，51.6% 沒有。



交叉分析發現，有 75.0% 新店區學員與他人互動因為學習平板而增加，比率居四個試辦地區最高，玉里鎮最低 (28.6%)。

從性別來看，男性學員透過平板電腦增加與他人互動 (50.0%) 的比率略高於女性 (46.7%)；年齡部份，60-64 歲學員有 61.1% 因為平板電腦與他人互動增加，比率遠高於 65 歲以上學員。

從族群身分來看，學習平板後，原住民及閩南籍學員都有半數與他人互動增加，比率高於客家籍學員。

表 4-8 學習平板對於與他人互動的影響

	家人朋友肯定
地區	
新店區	75.0
彰化市	50.0
玉里鎮	28.6
東河鄉	37.5
性別	
男性	50.0
女性	46.7
年齡	
60-64 歲	61.1
65-69 歲	33.3
70 歲以上	28.6
族群身分	
原住民	50.0
閩南人	52.6
客家人	25.0

不過，透過訪談可以發現，高齡學員們的互動對象，通常僅限於家人。幾乎所有學員都能夠和家人產生一種有別於以往形式的連結(未必是頻率的增加)，像是兒孫們會幫學員下載更多的應用、教學員如何換臉書的照片，透過臉書讓學員立刻獲知外地家人動態，拉近不少親子距離。

像我的兒子出去遊玩，他照相有 PO 回來，作怪嘛，年輕人照相有點飛起來的感覺，他就說：「阿母我會飛」。下面我就給他回，你就厲害，你哪會飛，你母就會鑽地...我兒子後來跟我說，媽媽你不錯喔，有進步喔 (A6)

「那個小的是很喜歡抓遊戲讓我玩，抓螞蟻有很多種，我跟他說，你現在點這個那麼小隻，我眼睛很吃力，他就點另外一種，很大隻。」(A5)

「我那小女兒在澳洲，我如果一兩天沒有傳(臉書訊息)喔，他就寫給我『你不要偷懶』」(A7)

至於平板電腦對於促進既有朋友圈互動的效果，則可能因為大多數學員的同齡朋友並不上網，因此無法產生正向效果，甚至可能是個負數。

訪談過程發現，部份學員遲遲不肯回覆他人「加入臉書好友」的要求，理由

不是「不認識」，而是「這個常常會看到啦，不用啦」。另外，也有發生因為迷上平板反而減少跟原本朋友接觸的狀況，朋友邀約都會以「有事」婉拒。

「很少跟別人在一起了，因為這個迷住了，以前是會坐下來聊天，(有了平板電腦以後)就沒有時常去了」(D5)

「跟他們現在只會有重要的事，才會跟他們接觸，就其餘的時間，沒有像以前的生活；以前的生活都沒有在玩，下班就會跟他們這樣子。」(D2)

那麼，加入網路世界會拓展高齡學員的人際網絡嗎？目前看來，效果因人而異。彰化學員是本次試辦計畫中，唯一見證高齡人際網絡向外擴張的例子，B4、B5 與 B7 三位學員常常在臉書上分享自己的想法、互動，不只是這次試辦計畫的「同班同學」，還成了網友。

不過，更多情況是：學員們加入臉書之後，很容易有各式各樣的人要求「加為好友」，也因此讓學員們產生恐懼感。譬如，本次 31 位學員中，部份很樂於跟他人互動，所以主動留言給其他地區學員想加入好友，但被邀請的學員，則因為「不知道他是誰？不知該聊什麼」、「怕被騙」等種種理由，遲遲不採取行動，害的提出邀請的學員有些氣餒的說：「想跟人互動，人家也不回，大部分都沒有回(A1)」

「我都上去看 Facebook 跟 MSN，可是我都不說話」(A6)

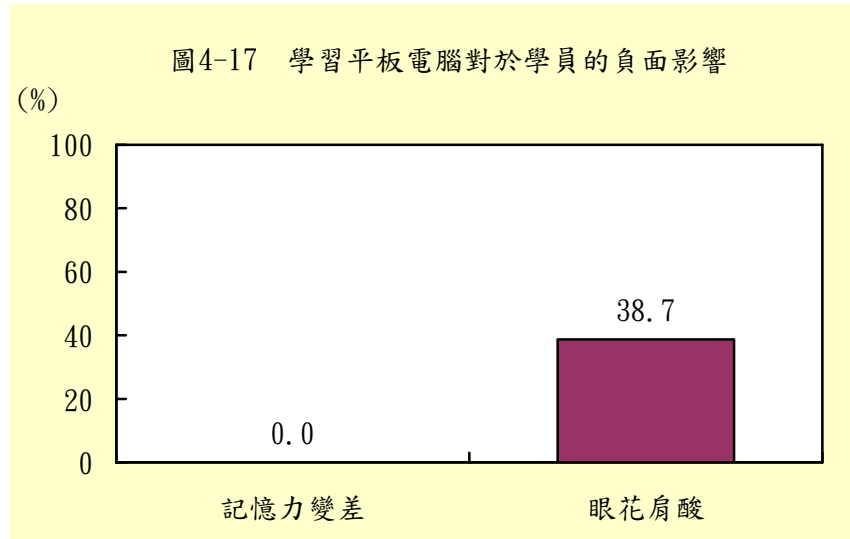
「臉書，有認識的就會回，不認識的就不敢。。。不好意思，不知道要寫什麼」(C3)

「台北那邊好像有三個人要跟我做朋友，我沒有回應.....不認識啊，不能隨便做朋友，還在猶豫」(C7)

六、基本能力退化

使用平板電腦二個月，對於高齡學員的生理狀態會不會產生負面效應呢？調查顯示，沒有任何學員認為記憶力有因為使用平板而變差，反倒有 19.4% 學員主動稱讚頭腦會因為玩平板遊戲而延緩老化；不過，38.7% 表示有因為使用電腦而感覺眼睛疲勞或肩頸酸痛。

「每天都會開電腦看看有沒有新訊息，大概一個多小時。眼睛不好，也不敢玩太久，肩膀會酸痛.....年紀大了，要有節制啦」(C3)



交叉分析發現，新店區學員因為使用平板電腦導致眼睛疲勞或肩頸酸痛的比率最高（50.0%），東河鄉最低（25.0%）。

從性別來看，男性學員自述有眼睛疲勞或肩頸酸痛症狀的比率高於女性；年齡部份，則是以70歲以上學員對於平板負面影響較有感受，42.9%有出現眼睛易疲勞等症狀；從族群身分來看，閩南籍學員有將近半數反映因使用平板而感到眼花肩酸，比率高於原住民及客家籍學員。

表 4-9 學習平板對於高齡學員生理的影響

	眼花肩酸 (%)
地區	
新店區	50.0
彰化市	37.5
玉里鎮	42.9
東河鄉	25.0
性別	
男性	43.8
女性	33.3
年齡	
60-64 歲	38.9
65-69 歲	33.3
70 歲以上	42.9
族群身分	
原住民	25.0

閩南人	47.4
客家人	25.0

從訪談可以發現，學員們玩到眼花肩頸酸痛，其實是因為平板太好玩了，欲罷不能所致。

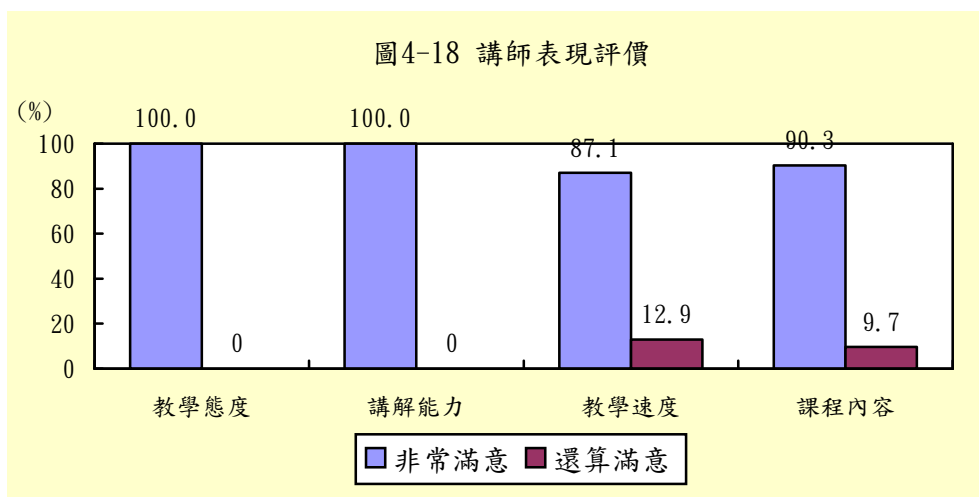
「記憶力變壞？不會，會變好。眼睛，我自己用太多啦，我現在改了，半個小時就趕快休息一下，出去走走，可是……一下子又想回來找東西了，哈……我每天都在想這台」(B1)

參、試辦計畫滿意度

除了從學員課後資訊近用、資訊素養及資訊應用等不同面向瞭解本次試辦計畫的成果外，追蹤調查也同時瞭解學員對於講師及教材、設備的評價，結果如下：

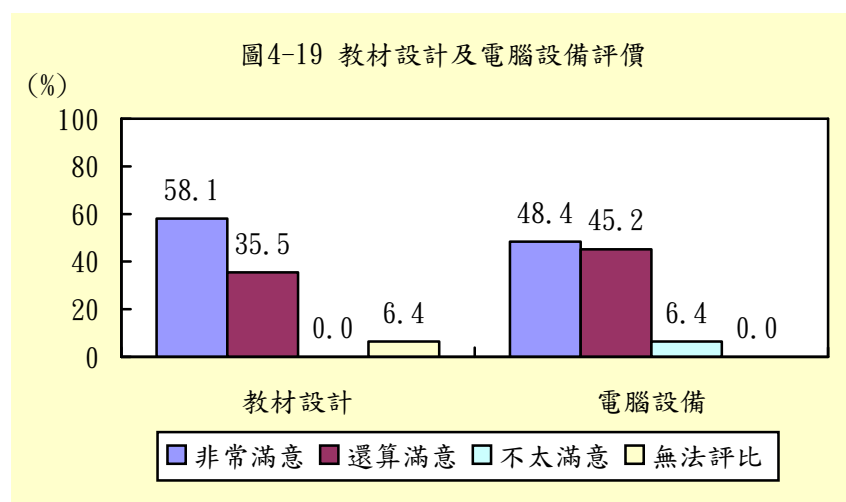
(一) 講師及教學評價

調查顯示，講師教學態度及講解能力都獲得學員的高度肯定，全數非常滿意；教學速度部份，87.1%非常滿意，12.9%還算滿意；課程內容規畫部份，則是90.3%非常滿意，9.7%還算滿意。



(二) 教材與設備評價

相對於講師的高度評價，教材與設備則有改進空間。本次教材設計，58.1%非常滿意，35.5%還算滿意，6.4%因不識字未閱讀而無法評比；研考會提供的ASUS TF101設備，48.4%非常滿意，45.2%還算滿意，6.4%不滿意。



肆、平板電腦試辦計畫的辦理效應

(一) 資訊社會認知與人生的改變

對於初次接觸平板電腦的學員來說，本次試辦計畫其實帶給學員們非常大的震撼。參與計畫前，A6 學員坦言覺得自己是社會的淘汰品，學了平板之後，A6 學員不僅敢碰電腦，還會大聲告訴別人電腦不難、好玩，連跟子女的距離都拉近了。東河 D2 學員也說，他懷疑自己有魔法指，在「法術平板」上點一點，所需知道的都會出現。A5 學員更是神氣，他說，我不識字還可以玩電腦，朋友都很驚訝不已。31 位學員參與計畫前後的想想法改變，整理如表 4-10。

表 4-10 學員參與平板電腦試辦計畫前後對照

學員代號	計畫前	計畫後
A1	<ul style="list-style-type: none"> ● 對資訊社會沒有特別的想像 ● 抱著試試看的心態 	<ul style="list-style-type: none"> ● 敢碰電腦了，也可比較出平板和桌上型電腦的差別 ● 可以玩遊戲、和小孩孫子聊天、知道近況很不錯
A2	<ul style="list-style-type: none"> ● 里長拜託才加入 	<ul style="list-style-type: none"> ● 在無聊時可以做一些喜歡的事 ● 最大收穫是能透過網路瀏覽教會網站
A3	<ul style="list-style-type: none"> ● 小孩不太愛當資訊代理人，就決定自己學起來 ● 曾去過補習班學電腦，但跟不上 	<ul style="list-style-type: none"> ● 電腦成為生活的一部份，也多了一個娛樂 ● 發現學平板比較簡單
A4	<ul style="list-style-type: none"> ● 過去都只看孫子在玩，自己不會主動碰 	<ul style="list-style-type: none"> ● 最大的差別是生活變得有樂趣
A5	<ul style="list-style-type: none"> ● 先生、家人都會電腦，只有自己不 	<ul style="list-style-type: none"> ● 已能夠用電腦聽歌

	<p>會</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 過去覺得自己不識字，很難學起來 	<ul style="list-style-type: none"> ● 發現不識字也可以用平板 ● 朋友也感到驚豔
A6	<ul style="list-style-type: none"> ● 試著接觸過後覺得電腦很難，又放不下身段問小孩 ● 看子女每天玩電腦、用電腦聊天，覺得跟小孩距離很遙遠，自己像社會淘汰品 	<ul style="list-style-type: none"> ● 敢碰電腦了，也覺得電腦不是那麼難 ● 已能在網路上跟小孩互動，而且很開心可以吸收電視上沒有的訊息
A7	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前曾請小孩教電腦，但滑鼠操作不來便放棄了 ● 想像中，上網是很困難的事 	<ul style="list-style-type: none"> ● 收穫最多的是打電動，同時也學到很多東西 ● 接觸平板以後，覺得很好玩
A8	<ul style="list-style-type: none"> ● 電腦很方便、免錢但困難 	<ul style="list-style-type: none"> ● 最主要的收穫是照相，覺得電腦很有意思，可以帶出去照相
B1	<ul style="list-style-type: none"> ● 電腦可以用於保存檔案，快速處理檔案 	<ul style="list-style-type: none"> ● 更加認為平板電腦相當人性化，比想像中還簡單 ● 覺得透過網路，可以獲得更多元豐富的資訊，使知識更加融入生活
B2	<ul style="list-style-type: none"> ● 對電腦、網路沒有特別的想法 	<ul style="list-style-type: none"> ● 覺得電腦比較方便，透過電腦還可以分享生活 ● 電腦帶來樂趣、不會無聊 ● 已經開始將電腦應用在工作之中
B3	<ul style="list-style-type: none"> ● 家中有電腦，但以往覺得學習困難，而遲遲不前 	<ul style="list-style-type: none"> ● 覺得平板電腦的操作比較簡單，沒那麼多步驟，而且也不容易故障
B4	<ul style="list-style-type: none"> ● 覺得電腦方便，但平常沒什麼機會看其他人使用電腦 ● 除了聽人說可以找資料外，不太能說出電腦可以做什麼 	<ul style="list-style-type: none"> ● 親身體驗後，確實感覺電腦方便很多，可以看很多東西 ● 感覺生活也比較不會那麼單調
B5	<ul style="list-style-type: none"> ● 知道可以透過電腦查詢資料，使用相當方便 	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前認為自己不可能學會電腦，如今至少會了一些東西
B6	<ul style="list-style-type: none"> ● 知道電腦可以做很多事情，但過去都是由小孩處理 ● 也知道可以從網路上找資料、看影片等等 	<ul style="list-style-type: none"> ● 原來電腦要「抓」什麼東西都有，甚至想要去看越南的地圖也可以
B7	<ul style="list-style-type: none"> ● 知道可以透過網路拍照片給另一邊的人觀賞、且相當方便。但因為沒有學習而不會用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 覺得平板電腦確實比較方便 ● 學習之後相當有成就感
B8	<ul style="list-style-type: none"> ● 覺得很方便但好像很困難 	<ul style="list-style-type: none"> ● 平板電腦比較簡單，一般桌上型電腦比較複雜

		<ul style="list-style-type: none"> ● 最大的收穫是可以自己獨立操作電腦
C1	<ul style="list-style-type: none"> ● 想像電腦很方便，但不想多了解 ● 興趣淡、概念陌生，表現出冷感 	<ul style="list-style-type: none"> ● 年輕時，看到有朋友用電腦覺得很羨慕，沒想到自己也可以學會，相當有成就感 ● 學會電腦之後，同輩的朋友都很羨慕 ● 空閒的時候也多了一個休閒的方式
C2	<ul style="list-style-type: none"> ● 對於電腦的想像，主要是它的方便性 ● 知道可以用電腦掛號、買票等，相當方便 	<ul style="list-style-type: none"> ● 覺得增加了知識，也瞭解到很多資訊
C3	<ul style="list-style-type: none"> ● 知道可以利用電腦做很多事情 	<ul style="list-style-type: none"> ● 除了便利性之外，電腦比想像的更有趣
C4	<ul style="list-style-type: none"> ● 覺得電腦可以快速聯絡、快速取得資訊，為生活與事務的處理帶來便利性 ● 電腦主要的好處是在處理資料 	<ul style="list-style-type: none"> ● 平板電腦的使用確實不錯 ● 覺得因為學了新的東西，能夠跟得上潮流
C5	<ul style="list-style-type: none"> ● 沒有學過電腦，以前覺得電腦很難，一定學不會，怕學不會被笑 ● 知道電腦可以訂購車票、醫院掛號。因不會電腦，車票都是去車站直接購買或是請小孩先訂；醫院掛號也是叫小孩幫忙 	<ul style="list-style-type: none"> ● 發現透過電腦網路，想要什麼就可以看什麼 ● 已經可以自己上台鐵網站訂購車票
C6	<ul style="list-style-type: none"> ● 認為學習電腦可以動腦，防癡呆 	<p>說明：因中輟課程，無法透過完整課程後訪談瞭解想法的改變</p>
C7	<ul style="list-style-type: none"> ● 看孫子玩電腦，覺得好像很好玩、很有興趣很想學 ● 因為沒學過電腦，也不知該學什麼 ● 可以的話，想透過電腦看世界奇觀 	<ul style="list-style-type: none"> ● 覺得平板電腦比較好玩 ● 對於能夠看到很多資訊，像是新聞、原民會消息等，感到非常驚訝
C8	<ul style="list-style-type: none"> ● 因為缺乏過往經驗，無法想像學電腦可用來做什麼 ● 子女在打電腦時有在旁看過，覺得學電腦很困難，鍵盤不知道要敲那個鍵 	<ul style="list-style-type: none"> ● 覺得比較好玩、多了一項娛樂 ● 沒想到自己也可以玩電腦
D1	<ul style="list-style-type: none"> ● 電腦是用來做文書處理 ● 對這次課程表示可認識一下，學幾 	<ul style="list-style-type: none"> ● 收穫最多的是認識平板、認識新事物

	項就好	
D2	<ul style="list-style-type: none"> 想像中電腦可用在工作上、買東西、掛號和訂車票 	<ul style="list-style-type: none"> 年紀這麼大會玩電腦值得驕傲 手動一動就會出現要看的、要知道的，電視不好看就玩電腦，可以心情開朗、不無聊、不寂寞
D3	<ul style="list-style-type: none"> 以前工作上雖然有碰到電腦，但都是請同事代為處理 對電腦課程的需求也難以說清楚 	<ul style="list-style-type: none"> 在家無聊時可以玩平板，覺得很不錯 最大的收穫是用平板讓腦力不會退化
D4	<ul style="list-style-type: none"> 一直想要學電腦，怕不會用被孫子笑 電視中看到別人用電腦覺得滿不錯的，想把學電腦當驕傲的事 	<ul style="list-style-type: none"> 覺得學電腦很好、很開心 心理上很快樂，有學就好
D5	<ul style="list-style-type: none"> 以前學過電腦，覺得很難，對電腦的認識也有限 想像學會電腦就會覺得很驕傲 	<ul style="list-style-type: none"> 發現平板用寫的輸入比較簡單 有用電腦也比較不會痴呆 現在心裡悶的時候用電腦就很高興
D6	<ul style="list-style-type: none"> 家裡有小孩幫忙架資料庫做宅配，會想知道平板能否用在工作上 一直都太忙沒時間學，也覺得要學輸入法和按滑鼠很困難 	<ul style="list-style-type: none"> 沒想到自己可以學會 雖然沒有使用就會忘了，但認為電腦還是可以學會的，跟桌上型電腦比也較簡單
D7	<ul style="list-style-type: none"> 在家中有看到小孩在用電腦，對電腦感到好奇才來學的 對電腦沒有太多認識，說不太清楚課程需求 	<ul style="list-style-type: none"> 學了電腦後覺得有好處，像是可以認字，也覺得學電腦很有意思 以前電腦開關在哪都不曉得，現在懂得一些基本了
D8	<ul style="list-style-type: none"> 有用桌上型電腦，但覺得輸入法很困難，只會用注音慢慢輸入 對平板電腦好奇才來學 也對平板電腦有照相功能感到驚訝 	<ul style="list-style-type: none"> 最大的收穫是學會修圖 出外可以用平板馬上看相機拍的照片

(二) 學習擴散效應

本次試辦計畫，旨在瞭解資深公民學習平板的歷程與障礙，所以當初並未將創新擴散效果列入觀察重點。不過，追蹤訪談發現，雖然多數學員對於本次學習機會保持低調態度，沒有特別對外宣揚自己正在學習平板電腦，不過，也有不少學員主動提到，平板電腦學習計畫不僅改變了他們的生活及觀念外，也影響了周

遭的朋友。

最常見到的影響是，周遭朋友因為見證學員成功經驗而感到羨慕，主動詢問是否仍有學習機會。

「有個朋友說，喔，你非常棒耶。我也應該學耶。我跟他說我在你們這邊學，他說，喔，怎麼這麼好，下次也要告訴我。另一個朋友說，妳趕快學會，學會再教我」(A6)

「其他同齡朋友，很多都很羨慕我們，很多都問我，還有沒有機會？」(C3)

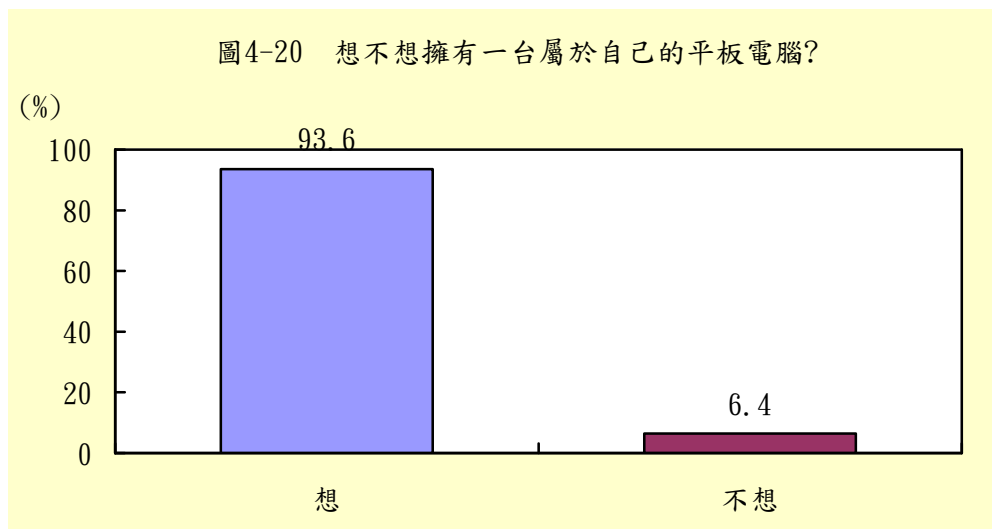
更棒的是，學員們的學習經驗也影響了配偶或朋友直接投入平板世界。

「晚上有個教我跳舞的林老師，他聽我這樣說(學平板電腦)，我先生就幫他報名去技嘉學電腦，他學了一期初級的課程，學了學覺得沒什麼。他來我們家玩，聽我這樣說(用平板電腦)，他覺得很有趣，就跑去買了一台蘋果，他兒子就幫他灌了一些資料，玩了玩，就換他跟我說，怎樣怎樣好玩。」(A5)

「我先生每天晚上都拿去玩遊戲、唱歌，玩的比我開心。我下班回來，我先生就趕快把小孩丟給我，然後抱著平板.....」(A2)」

(三) 購買平板電腦意願與行動

經過一個月的平板電腦教學，有 93.6%學員想購買一臺屬於自己的平板電腦，6.4%不考慮。



當然，有意願未必代表會行動，因此，若以學員「行動力」來看本試辦計畫成功與否，結果顯示，新店區與彰化市十六位學員已經全數購買平板，玉里鎮7位學員有4位已經購買平板電腦，東河鄉則是8位學員中有2位已購入平板電腦。換句話說，一個月教學計畫結束後，有七成學員認為自己需要一臺平板電腦，試辦成果非常成功。

第五章 結論與建議

壹、結論

行政院研考會規劃「應用可攜式行動設備創造資深公民數位機會試辦計畫」，旨在瞭解可攜式行動設備是否有利於縮短電子化政府與資深公民間的距離，落實公平參與機會，從新店區、彰化市、玉里鎮及東河鄉四個地區的試辦成果來看，答案是肯定的。

相對於傳統桌上型或筆記型電腦，平板電腦學習門檻非常低，開關機、觸碰、遊戲、拍照等基本及進階功能，約可以在 1 小時內完成教學，也就是說，學員第一次上課就可以立刻展開有趣應用，無怪乎部份在試辦教學結束後嘗試接觸傳統電腦的學員會反映「平板電腦實在是太容易了」。

「因為平板比那個電腦好學多了，輕鬆多了，又可以隨身攜帶。我覺得平板好學。如果可以大家手上都有一臺，真的很不錯」(A6)

「學校那個比較複雜，用英文...不會用.....還有要用ㄅㄆㄇ。如果有老師一直在旁邊，學校那個也可以，但如果要自己用，我比較喜歡平板」(C7)

只是，高齡學員的基礎課程表現雖無太大不同，但進入進階課程，進度開始出現相當明顯的落差。思考同為「高齡」的一員，何以有些學員可以快速進步、有些進展緩慢？誠如傳播學者 Rogers(1983)所提出的創新擴散觀點¹⁶，新科技、新事物會透過社會網絡進行擴散，但創新能否被接受其實關係到人的特質與環境、文化因素，研究團隊認為，「學員個人特質、所處網絡特質、可詢問者特質」三者所交織出來的結構環境，其實是影響資深公民學習成效的重要因素。

表 5-1 關鍵因素及內涵

學員個人特質		網絡特質		可詢問者特質	
偏好	1. 獨樂樂 ¹⁷ 2. 眾樂樂	資訊化程度	1. 高 2. 低	距離	1. 住一起 2. 不住一起 3. 無人可問
可用時間	1. 多 2. 少			溝通	1. 好 2. 差
生理	1. 健康 2. 退化				

¹⁶ 參考資料：E. M. Rogers，《創新的擴散》，2006，唐錦超譯，遠流出版社。

¹⁷ 學員個人偏好可能同時含有獨樂樂或眾樂樂應用，此為相對概念。

學員個人特質，包括學員偏好、可用時間與生理狀況。首先，本次教學經驗顯示，部份學員偏好「獨樂樂」應用程式，如遊戲、Youtube 或找資訊，部份學員則特別喜歡「眾樂樂」應用程式，如臉書、電子郵件跟 Skype。後續訪談發現，偏好「眾樂樂」學員開機頻率較高，他們已習慣每天迎接新訊息；相對的，若是以 Youtube 和遊戲為主的「獨樂樂」學員，通常就是在無聊或是睡前使用電腦，黏著度較低；其次，學員可用時間多寡也會影響學習成效。本次教學過程中，花蓮縣玉里鎮部份學員正逢農忙時節，課後練習時間有限，平板電腦使用度便明顯不如新北市新店區學員；最後，生理狀況對於學習成果的影響也很直接，當短期記憶不佳或是視力出問題，都會讓學習被迫中斷、難以繼續。

網絡特質指的是高齡學員所處人際網絡成員的 e 化情形。本次教學顯示，當子女或是其他經常往來親友皆具備上網能力時，通常可以給予高齡學員額外教導，甚至在後續平板電腦選購決策上，學員也會因為家人以 iPad 使用者居多而決定採買 iPad；相對的，偏鄉地區人際網絡資訊化程度相對較低，在欠缺其他資訊來源的情況下，偏鄉民眾通常較倚賴課程內容。當然，這些學員也可能因為成為網絡中的早期擁有者，而成為平板電腦創新傳播的動力。

可詢問者特質，則是指學員出現網路疑問時是否有可求助對象。學員、可詢問者和網絡的關係如下圖所示，網絡以學員為中心，可詢問者亦存在於網絡之中：

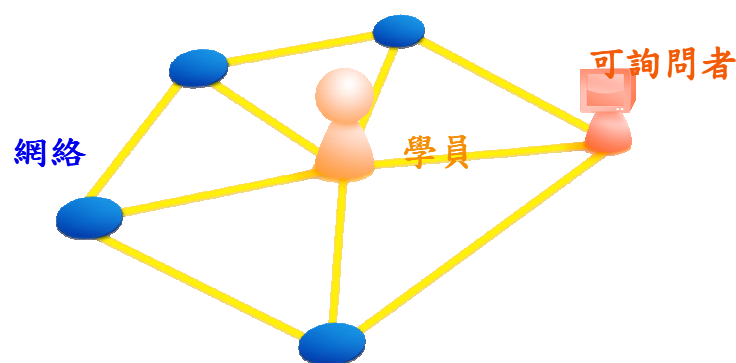


圖 5-1 學員與網絡關係圖

遇到問題時，若有同住家人可以解惑，對於學員持續學習最有利，若協助者距離遙遠或需要靠電話溝通，則通常無法處理像網路設定這類比較複雜的問題，最糟情況則是只有老師可問。

對學員而言，可詢問者除了居住距離差別外，也存在溝通品質差異，部份學員很樂於詢問小孩，還笑稱「他們哪敢不教？」，但也有學員在詢問過程中，會

因為遭遇子女負面回應而暫時影響學習信心¹⁸。不過，整體而言，家有可詢問者對於學員學習仍是正向影響居多，特別是，A6學員表示有一些基礎後，請教小孩比較能清楚表達問題，小孩也能針對問題做回答，可以減少彼此的不耐煩和衝突。

綜合本次學員的學習成果，有個人時間、生理狀況健康、偏好眾樂樂、網絡資訊化程度高、可詢問者距離近、溝通好的學員，只要些許資源介入就都可以激發出很好的學習成效，而這些特質，其實比較符合都會地區老人特徵，而這或許也是新店區與彰化市學員的學習成果普遍優於玉里鎮及東河鄉的重要結構因素。

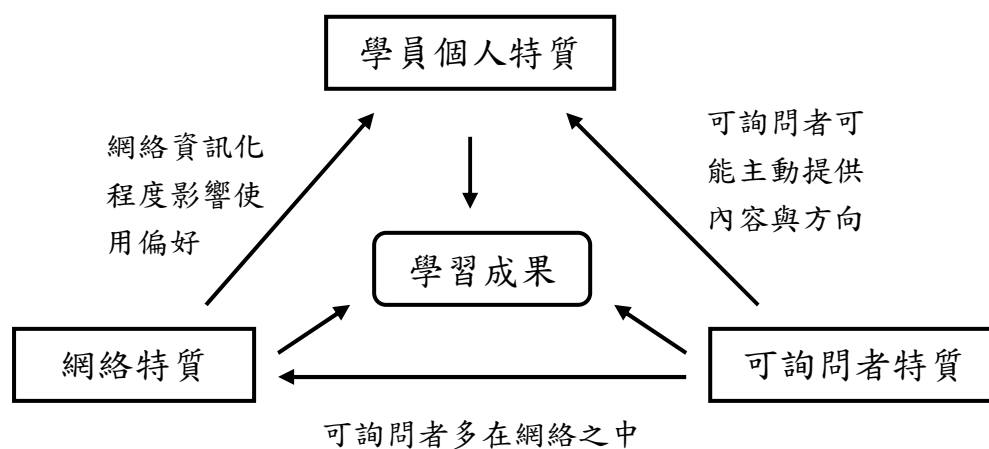


圖 5-2 三項關鍵因素與學習成果之關聯

當然，本計畫雖然讓資深公民們得以快速進入網路世界，學起年輕人玩遊戲、上網看 Youtube、掛號、臉書留言等，但後續追蹤卻也發現，若欠缺家人引導，多數學員只能重複教學期間的應用，自學能力不足。此外，一個月的短暫教學，其實也沒有辦法培養學員處理自購平板電腦設定、帳號轉移等能力，對於學員們的後續使用來說，都是潛在的不利因素。

¹⁸ 兒子覺得我很笨。他會說，這個這麼簡單你還不會。他會覺得，有電腦讓我們動一動是讓我們不會痴呆，他是這種觀念 (A2)

貳、建議

本節首先就此次試辦計畫之執行提出心得與檢討，其次對系統轉換提出中長期建議，最後亦針對不同學員類型資源投入及資訊志工導入提出規劃，以期協助未來開辦課程與確保學習成效之延續。

一、教學型態

為了瞭解個別學員的學習狀況，本次試辦課程是採用一對一的教學方式。

從教學者的角度看，採行「一對一教學」，講師會需要較多的專注力在每位不同的學員，基本上精神耗費較多，但教學品質較高。從本次教學的過程可以觀察到，正因為一對一教學，所以每位學員都可以針對自己的學習上遇到的問題提問，老師也能夠就每個人不同的問題給予回應；而且一對一上課的過程對學員來說也比較輕鬆，進度可以彈性調整、講師也可以和學員深入交談，對學員而言沒有太大的學習壓力，講師也可藉談話過程來瞭解學員的學習成效與需求。

就教學形式而言，採用「一對一教學」，講師可以直接「就近」展示電腦的操作給學員看，由於平板電腦是觸控螢幕，如有適當的教學展示平臺，對於多數視力不甚理想的資深公民而言，可以減輕不少負擔。

不過，從成本的考量來看，「一對一教學」的講師移動成本相對較高，由於需到學員住處進行教學，當中除了金錢成本，也隱含時間成本，這兩者無論對計畫執行或講師而言都可能造成負擔。

相對於「一對一教學」，「集體教學」則有講師可專注於課程齊一進度、減輕重複講課壓力，降低移動及時間成本等優點。

綜合整理「一對一教學」及「集體教學」的差異如下：

表 5-2 教學形式差異比較

	一對一教學	集體教學	比較
講師	老師會需要較多專注在每位學員上，同樣內容需講多次	重點放在整體的學習進度	集體教學較理想
學員	學員可以針對自己的學習遇到的問題提出來	學員進度與需求不同，難以一致；且難以提問	一對一教學較理想
成本	老師需負擔移動成本，且移動的時間成本高	由學生負擔移動成本，移動的時間成本低	集體教學較理想
授課	老師可就近操作給學員看	需要有適當的教學展示平台	一對一教學較理想

綜合而言，當專案人力、資源允許時，一對一教學確能達到較佳的效果。不過基於經費與資源的考量，由於集體教學仍是未來比較可能採取的教學方式，或許可以先行試辦，思考如何打破傳統集體教學模式，擷取兩者的個別優點。

二、授課對象

本次試辦計畫當初篩選學員的條件，除了要年滿 60 歲，更需要「沒接觸過電腦」。未來建議可以考慮降低年齡並放寬條件，讓「沒學會傳統電腦」的中高齡民眾也能參與其中，應該可以讓此創新科技的擴散速度更快。

此外，課前訪談時發現，對於沒接觸過電腦的資深公民，其實很難說出對於電腦功能的想像，也因此很難產生學習需求，不過，這次教學有個值得一提的實例，即 B2 其實一開始對於學電腦沒什麼興趣，會參加本次課程，主要是因為朋友的邀約。不過，隨著課程的進行，平板電腦逐漸開啟了他對於電腦新的認知，也為生活帶來了很多便利性，這是教學當中的意外收穫。這顯示，不會電腦的資深公民沒有學習意願，或許只是因為他無從想像電腦能夠帶來什麼可能。

因此，未來課程若能發掘這一類型的學員，將可帶來更高的課程效益。

不過，要開發這類學員，確實有一定難度，可能的方式譬如說，開放試聽課程、旁聽課程或是平板體驗機會，提供資深公民更多認識電腦的機會。

三、授課地點與使用環境

心理學研究指出，在和記憶時相同的情境下回憶，會比在不同情境的回憶好（Smith, Glenberg, & Bjork, 1978）。延伸到本次教學，本次規劃不僅只是一對一教學，還是在學員的家中上課；也就是說，學員們在學習平板的場所，也就是他平時會使用的地方；因此，同樣的場合似乎有助於學員們的學習。

對於多數人來說，平板電腦攜帶方便，可以在外出時收發 e-mail、進行文書處理，或休閒娛樂，而回到家中仍有個人電腦或筆記型電腦可供取代。但對於本次教學學員們來說，平板即唯一的電腦，觀察學員們的使用行為，主要的使用環境就是家裡。因此，學員們家中的網路環境非常重要，若沒有網路環境，平板電腦就無法彰顯他的優勢之處。只是，學員家中的無線網路環境是難以控制的變項，如果無法自行架設無線網路分享器，則只有依賴台灣無線網路的更高覆蓋率才能有更實際的應用。同時，高覆蓋率也不能僅只是宣稱，應定期檢驗訊號涵蓋狀況，以免和民眾使用經驗有所落差。

此外，如果考量未來「集體教學」，學習場域與使用場域是不同的地方，可能會讓學習的效果有所折扣，因此建議教學場地的選擇有幾個重點：

1. 地點選在符合未來上課人數的場所即可，且因為教學的載具是平板電腦，所以不需要有像傳統電腦教室那樣大型的場所。
2. 由於對象是資深公民，地點的選擇要符合他們的狀態，應至少選擇光線充足、通風且位於一樓的場地。
3. 除了教學環境，就是平板電腦的適應性。由於在沒有網路的環境之下，平板電腦幾乎只剩下拍照和遊戲的功能，所以上課地點至少要具備無線網路的基本條件。

四、單次教學份量與時間

本次試辦計畫的單次課程主要是以一個小時為規劃，教學過程中，講師們除了遇到一些突發狀況（如無線分享器遇到問題）需要延長上課時間，也多次遇到學員因為個人因素需要調課。不過根據觀察：單人的上課時數還是以一個小時最適切，控制上課時間主要的考量是「授課量」，由於學員是資深公民，對於他們來說，記憶力不僅不及於一般年輕人或中年人，對於新科技應用所知也相當有限。所以在一天的課程當中，量的控制很重要。

不過，這也衍生出另外的一個議題，授課量(內容)雖相同，每位學員需要的學習時間不同。像在 B5 的例子，因為他會在上課時間記筆記，所以學習歷程就需要花比一般人多的時間。

未來如果設計「單一」集體教學課程，勢必可能「犧牲」一些學習進度慢的

學員，研究團隊建議，或許可考慮採共通與需求課程分流設計，共通課程一同上課，需求課程則依能力及偏好區分為小班或小組，讓能力接近者一同學習。

五、上課時程安排

根據本次執行試辦課程的經驗發現，除了原本忙於社團志工活動者會因為突發工作事宜（如 B2 與 C4）而無法上課，至少我們可以知道，一般農忙季節是在 6~8 月、11~1 月份，因此在種稻地區，課程應該避免該季節。不過，若其他縣市有特殊生活型態，應就地瞭解當地生活習慣，安排合宜上課時程，以便真正有需要的資深公民可以參與課程。除了開課日期，上課時間也相當重要，像是早上開課或晚上開課等等，如果重視學員們的需求，則時程的安排應就地瞭解。

六、課程內容規劃

（一）網路設定

本次教學觀察發現，要讓學員們進入到網路世界最重要的過程就是「網路設定」。不過，上課時因為網路的設定僅需要一次就可以完成，往後電腦都可以主動連上已儲存的網路，是以，原課程並沒有規劃太多著墨在網路設定課程。

不過，由於在後續追蹤學員們學習成效時發現，大多數學員對於網路的設定都不甚熟悉，檢討發現，這其實是相當重要的一個課程，因此建議，課程的規劃應注重網路設定的教學，至少要能讓學員們可以完全獨立進行網路的設定。

此外，提出幾點在網路設定時會遇到的狀況，現階段網路設定主要有兩種方式，一是直接在「設定」選擇要連取的網路來源，再看是否要密碼連上網路，也是目前課程教學內容。第二種方式，其實相對來說比較複雜，如 Hinet、iTaiwan、Taipei Free 等連線方式，當找到網路訊號之後，必須「先開啟瀏覽器」，出現登入畫面，輸入帳號密碼，方能上網（需要申請帳號密碼者，又是另一回事了）。

因此，對於未來網路設定的課程應讓學員知道如何在不同的網域使用，才能真正遨遊在網路的世界裡。

（二）學習課程

面對學員們不同的需求，除了基礎共通課程之外，其他課程的規劃，尤應預先瞭解學員需求。在這次教學過程當中還發現，即便是同樣的課程，但應用時又可能會有個別差異，譬如說這次玉里學員們學習網路掛號，大家選擇的醫院也都不盡相同，有人選擇慈濟醫院，有人是門諾醫院，而在不同醫院的掛號方式又各異其趣，是未來課程規劃勢必要注意的。

對於學員們不同的需求，可能的解決之道就是「事先」瞭解要上課學員們的學習需求，針對不同的需求，以大方向為主，開設不同的課程供學員們「選修」。

(三) 課程困難與協助

在本次的教學過程中，針對軟體面，資深公民學習上的阻礙，首先是軟體缺乏中文化，考量到 60 歲以上民眾以初中以下學歷居多，英文接觸較少，閱讀軟體內訊息的能力便明顯受限。其二是軟體出現廣告的問題，特別是蓋住全螢幕的廣告，部份學員找不到熟悉的選單位置便無法繼續進行。最後是軟體的當機問題，雖然軟硬體出現當機對習慣電腦的人而言不是奇怪的事，但對初次接觸電腦的資深公民而言，易出現不知所措和學習信心受影響的情況。因此就短期來講，建議考慮由官方或執行單位提供優良、中文化的各類型軟體名單(如娛樂、資訊、生活應用類等)，做為課程內容的參考。中長期而言，建議配合需求，鼓勵發展軟體中文化或開發中文軟體，以提供資深公民更豐富的選擇。

七、教學課程時數

如前所述，即便是同樣的課程內容，每位學員學習的時間差異亦很大，未來如開設團體教學課程時，兼顧每一位學員的進度更加困難。因此，課程的時程安排，應可規劃適中的上課時間，並要有課後的輔導規劃，方能讓每位學員的學習成果達到最好的表現。研究團隊建議考慮以 15 分鐘為一個單位，授課時可參考學員的學習狀況進行微調，建議各重點課程教學時數如下表：

表 5-3 教學課程時數建議

上課內容		教學時數 (分鐘)
基本操作與遊戲	開關機、觸碰與手勢	15
	各式相關遊戲	30
進階平板功能	相機	30
	錄影	30
網路功能	網路設定	15
	申請帳號	15
基本網路功能	Google 搜尋	30
	App 下載	30
	Youtube	15
通訊與社群功能	e-mail	30

	Skype	45
	臉書	90

註：「網路設定」應於往後每堂課進行複習

八、追蹤調查

本次計畫為期三個月，課程結束後，由於逾七成學員已購買個人平板電腦，建議可於一年後規劃追蹤調查，確認平板教學的長期效應。

貳、系統轉移問題

本次計畫採用的是 Android 系統的華碩 TF101，課程結束後，有三位學員因為擔心轉換系統不習慣，因此仍延用華碩產品（2 位買 TF101、1 位買 TF700），其餘學員則幾乎都是購入 Apple 的 iPad 系列。

學員購買 iPad 的理由不一，部份是考量親友使用 iPad 比例高，採購同款商品有利後續請教；部份是因為小孩或講師推薦 iPad 而決定轉換系統；當然也有因為不滿意 TF101 觸碰靈敏度而購買 iPad 者。

從舊平板到新平板，學員都必須把帳號登錄至新電腦、下載常用 App 才算回到熟悉的狀態。課後追蹤發現，部份學員是購入電腦時請賣場販售人員協助設定，部份請小孩幫忙，部份是講師於回收出借平板電腦時協助進行設定。

就後續使用來說，延用華碩平板的學員，雖有省去了重新摸索介面的優點，缺點則是 TF101 已是一年半前的硬體，未來執行資源需求大的應用程式時恐有困難。

至於絕大多數改用 iPad 的學員來說，無可避免要面臨重新挑選配件、基本設定與適應的成本，以及商店和軟體陣容的差異。只是，對於參與本計畫的高齡學員，由於欠缺自行「開發」新遊戲的能力，轉換至 iPad 後，第一個念頭通常是想安裝跟之前一模一樣的軟體。只是，研究團隊當初進行課程規劃時並未考慮日後系統轉換問題，因此部份軟體僅在 Play 商店上架（如華文 News、特定麻將遊戲）或是需付費才能玩全部關卡，難免使他們的轉換經驗受挫。

未來政策推行時，避免因為系統轉換影響學員們剛建立起來的自信心，努力做到讓高齡學員能夠「無痛轉換」。中長期而言，或可考慮邀請廠商加入教學計畫，由廠商提供相關設備，並提供學習狀況回饋給廠商進行產品改良，以帶給資深公民更好的產品。對廠商而言，「經過實際測試證明」資深公民也能夠上手的平板，不啻是一項好的產品背書；同時像本次新店區及彰化市十六位學員皆已購

入平板電腦的情況來看，在高齡化社會中也可能是一塊潛在市場。

資深公民雖然向來不是 3C 產品的目標客群，但隨著平板電腦的誕生，行動裝置的易學性似乎也讓資深公民擁有成為藍海市場的可能性，期望藉由廠商的加入，在未來可達成產、官、民三贏的局面。與廠商之合作規劃關係，可簡列如下：

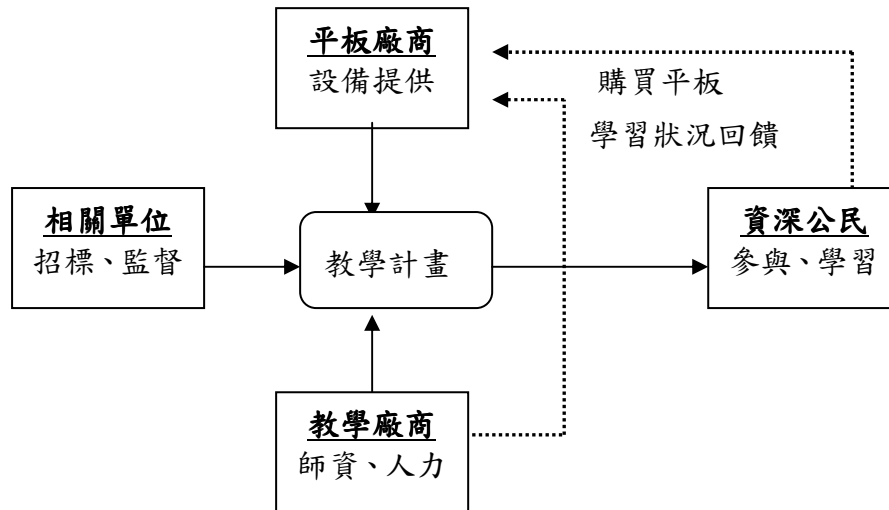


圖 5-3 廠商與教學計畫合作示意

參、未來教學規劃建議

一、教學手冊

為了幫助資深公民學習電腦，本次試辦計畫設計了教學手冊讓學員們參考。除了教學時可以輔助，更期望他們在事後遇到問題時，有可以自我解決的途徑。教學手冊的製作方式是以大圖搭配指示與說明，並用 20 級字（Microsoft word）的大小呈現；研究發現，20 級字對於資深公民來說，閱讀不構成問題。

這兩個月教學發現，除了 A6 和 B5 會自己另外寫筆記外，其他的學員都問或會參考手冊；有的人會拿來複習，也有人會拿來預習，但也有學員（譬如說 B6）一度忘記有手冊可以參考。

如果讓學員參考手冊並配合口頭說明來操作電腦，大部分學員還算可以按部就班閱讀；只是研究者觀察發現，目前手冊的呈現方式似不是資深公民閱讀最合適的方式，問題包括：大圖會讓他們沒辦法專注，說明文字或指示箭頭的呈現會讓學員混淆，也就是他們容易「跳」著看。透過間接觀察，包括學員們自己的記錄、他們查閱手冊的方式等等，發現可能適合他們的手冊寫法會是以文字條列式的呈現，將操作方式步驟化（後者類似原本的作法），但不需要大圖呈現，也不

要用箭頭指示，並搭配小圖輔助；也就是說，文字是重點，圖示只是幫助學員辨認。

舉例而言，原版手冊說明 e-mail 操作如下圖：



建議修改的方式為：

1. 想要寫信給別人，要先點「Gmail」 
2. 開始寫信給別人，點螢幕右上方的 
- ...
- IV. 點螢幕右上方的  可以看看有沒有新的信寄過來

不過，這樣的教材編排方式，可能會因為大量文字讓學員卻步（也許需搭配插圖）。此外，如果遇到不喜歡唸書（如 A7）或是不太識字（如 A5）的學員，仍有可能遭遇無法提高資深公民使用手冊頻率的問題。

二、開課規劃

就本次試辦計畫的設計而言，免費、到府教學、出借平板電腦三個月、協助建立無線網路環境、甚至主動提供三個月家戶上網，應或多或少都增加了學員當初報名加入的意願和過程中學習的成效。除平板電腦的特性外，本計畫所投入的大量資源亦相當幅度影響了最後結果，就像學員回憶當初被問到報名意願時的反應：「哪有這麼好康的事」。

因此，以下建議將基於本次試辦經驗，考量在資源有限的情況，提出尋求其他替代方案的可能性。基本規劃方向包括：(一)依據學員類型提供資源，(二)結合資訊志工。

(一) 學員類型與資源配置

觀察本次試辦計畫學員本身和其周遭環境對學習狀況的影響，共可將學員分成幾個類型，建議不同類型的學員可進行不同的資源配置，以達到妥善分配之目標；此外不同類型的學員，亦可預估其學習成果的差異，有利於後續評估教學單位執行成效以及宣導、成果發表等工作的進行。各類型之規劃建議分述如下：

1. 高學習潛能、高擴散潛能：

此類型學員在具備學習意願的情況下，可預估其學習成果良好，且不需太多的額外介入與協助，亦有擔任課堂小老師、課外資訊志工的潛能，建議開課初期可鎖定此類型學員，擔任學習領頭羊的角色。

另外，雖然創新擴散的效果在本計畫中並不一致，但若鼓勵高擴散潛能之學員多向外展示其學習成果，應有助於帶動地方上的學習意願。

2. 需引導支持：

部份學員雖然表示周遭沒有人問，但可能是家庭關係或過去詢問經驗不佳使然，藉由課程老師適當的引導，可協助重新建立詢問管道，減少後續志工資源配置的需求，也能讓學員從最熟悉的親友身上獲得幫助；如 A6 表示，有基礎知識後，問小孩電腦的事也不會鬧得彼此都生氣，或如 D7，雖然小孩不熟平板操作，但向小孩簡單說明後，小孩便可勝任資訊志工的角色。

3. 需志工導入：

本次教學計畫涵蓋都會區與偏鄉，兩者間一大差異即為小孩是否住附近，後續追蹤也發現，如玉里鎮與東河鄉多數學員之小孩在外地求學、工作，遇到任何問題無法立即找到人諮詢，進而影響學習興致與信心，長久來看學習成效容易與都會區拉大。

到府教學對學員而言，老師亦如同資訊志工般，可針對個人問題或需求快速提供解答，在學習進展上幫助甚大；也因此，未與家人同住者，如有可詢問者是學習的關鍵因素，並將之視為資源配置上一大重點，前述三類型的學員可由小孩、鄰近親友擔任可詢問者的角色，但對缺乏可詢問者的資深公民而言，資訊志工的導入便至關重要。對此，相關之規劃將於第二大點詳述。

4. 需特殊支持：

此次參與學員之年齡多在 60 至 70 歲間，健康狀況大部份皆不錯，視力、記

憶力與肢體控制能力對於應付平板操作並不構成太多問題。但仍有部份學員在身體機能上有明顯退化，對於學習有較大的影響，此類學員可考慮額外開班或請家人提供更多協助，硬體設備亦需要更多輔助功能，如更大的字體與圖示、針對資深公民設計的介面（如調整後的觸碰靈敏度與手勢判斷）、更多的提示功能（如減少隱藏式選單、提供語音提示等）。

5. 挑時間開課：

如前所述，本次參與學員有些正好歷經農忙時間，學員中如 D6 也提到這次參與也是因為正好是農作工作告一段落，不然完全沒有時間練習。針對部份學員可能因為其工作型態，而在特定時期缺乏個人時間，建議開課前應確認學員的可利用時間，如部份地區農忙時期一致，則可另擇時間開課，以免學習成效不彰。

表 5-4 學員類型與相對規劃

類型	規劃與資源投入
高學習潛能	需投入資源低。 適合擔任課堂小老師或資訊志工。
高擴散潛能	需投入資源低。 適合擔任課堂小老師或資訊志工。 可鼓勵多向外展示其學習成果。
需引導支持	可不配置資訊志工。 需協助建立與可詢問者之關係。
需志工導入	需配置資訊志工。 志工需瞭解學員需求與狀況。
需特殊支持	有高度意願可考慮額外開班。 需有家人協助與配合。 硬體設備具備額外輔助功能為佳。
挑時間開課	需事前確認學員有個人時間練習。 特定時期忙碌的地區應擇期開課。

(二) 資訊志工導入

擁有諮詢對象是資深公民學習平板電腦時能持續進步的關鍵因素，前述也指出需志工導入類型學員的存在，特別是在偏鄉地區，尤其後續課程若採團體上課的方式進行，如何解決學員個人問題或家中資訊環境的設定困擾，資訊志工的導

入是一個可思考的方向。

目前國內已有數項資訊志工計畫在執行中，如教育部的資訊志工團隊計畫，民間亦有如大學生組成的資訊志工團團隊，如 e-Eureka 等¹⁹，像教育部的資訊志工團隊，以在數位機會中心和偏遠國中小學服務為主。就本次計畫的執行經驗，對許多資深公民而言，交通距離和身體不便都是影響學習意願的因素，考量偏鄉地區交通更為不便，且家中的網路環境設定與障礙排除，往往必須現場實際瞭解問題所在，因此，本計畫建議，可由多元管道建立志工團隊，以盡可能擴大資訊志工的服務可及性。以下，將討論幾種可能來源與其相對應的任務：

1. 與既有資訊志工團隊合作

既有的資訊志工團隊已有相當程度的紀律與訓練，若能將人力擴及至服務當地平板電腦課程之學員，對解決較複雜的問題（如網路環境設定），應有最好的幫助。然而，若要到府服務，除人力資源外，交通成本也是一項問題；本計畫建議可參考胖卡計畫²⁰之運作方式，以行動車的方式於固定時間巡迴各聚落，方便資深公民們累積問題後詢問，並針對複雜問題優先處理。

2. 邀請前期課程學員協助

如前所述，部份類型的學員擁有較高的學習潛能和成果，此類型學員除了可擔任課堂的小老師外，亦適合協助當地其他資深公民解決部份問題，如某些軟體的使用方式（像是遊戲怎麼開啓、臉書怎麼留言等），同時可幫學員們紀錄複雜問題，再交由如資訊志工或小老師等協助處理。

3. 替代役男

雖然替代役已經接近走入歷史，但現階段許多地方國小或政府組織的替代役男（如教育役、社會役），若單位許可，亦可安排外出從事教學活動，並給予役男適當獎勵，同時也符合替代役男「服務社會」之形象。

¹⁹ e-Eureka 相關資料可參考：<http://www.e-eureka.tw/>

²⁰ 胖卡計畫相關資料可參考：<http://puncar.tw/>

附錄一
開課前訪談紀錄

◎學員代號：A1

學員背景	
性 別	女
年 齡	65 歲
學 歷	初中
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none">● 字需要大一點● 觸碰和滑動沒問題
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none">● 與兒子同住● 兒子不讓別人碰電腦● 有一個妹妹住外縣市，會用電腦● 有小孩在國外，會用視訊、臉書
生活狀況	<ul style="list-style-type: none">● 喜歡看股票● 愛玩數獨(紙上板)
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none">● 試用平板過程中，英文介面略有阻礙● 用傳統手機● 先生喜歡拍照洗出來
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none">● 沒學電腦，會想試試看，但怕按錯
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none">● 玩遊戲與下載遊戲● 股票● 拍照、視訊與臉書● 搜尋網路影片(動物生態類)、搜尋旅遊資訊● 在外上網

◎學員代號：A2

學員背景	
性 別	女
年 齡	62 歲
學 歷	國小
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none">● 字大小還可以，戴眼鏡可看的到● 觸碰、滑動螢幕沒問題
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none">● 與兒子、媳婦和孫子同住一、二樓● 平常會幫忙照顧孫子● 與其中一位兒子同住一樓，有電腦和網路● 小兒子會擔心學電腦太累、傷眼睛● 周遭有會上網、用 skype 的人
生活狀況	<ul style="list-style-type: none">● 日常生活忙碌，表示沒時間休閒● 有自己種菜，樂於談論和分享自己種的菜● 有參加教會● 為鄰長
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none">● 沒有手機
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none">● 之後做資源回收想要用電腦打報表
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none">● 對拍照較有興趣● 想要拍自己種的菜並分享● 對於遊戲，表示為了會電腦會把它學起來● 會想上教會網站● 未來要打報表，可學輸入法和文書處理

◎學員代號：A3

學員背景	
性 別	女
年 齡	62 歲
學 歷	初中
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康 ok，需戴老花眼鏡看電腦字 ● 撥弄螢幕及手寫輸入 ok
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 一家七口(先生、2 個兒子、媳婦、2 個孫子-小四和小二)
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 早上在診所兼差打掃，約 2-3 小時。忙碌的家庭主婦，照顧一家人、帶孫子 ● 平常會去爬山、做健美操、跳元極舞等
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 家中有電腦、有網路，都是兒子在玩遊戲 ● 有請小孩子幫忙上網查資料、掛號、探聽那個醫生較好 ● 最近(今年)才用手機(上一次是十多年前)，非智慧型，大按鍵(銀髮族用)，不會收發簡訊，兒子也不教使用方法 ● 沒用數位相機
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 學習動機：之前想說叫小孩子弄(電腦)就好了，現在發現，小孩子根本就不幫你弄，年輕人很愛打電動，而且電腦都不讓碰，算了!現在需要跟著時代走，自己什麼都要會，不用求別人 ● 之前曾去巨匠想學電腦，一位老師對很多學生，其他人都有點基礎，但自己是完全不會的，沒辦法跟上 ● 試撥弄平板電腦後，感覺很有興趣，對每個 APP 圖示的功能都很好奇，也覺得平板比傳統電腦簡單
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望上課時段：下午 1 點-3 點 (四、五點後要煮晚餐) ● 想學上網查資料(旅遊、醫療)、放照片至電腦、網購

◎學員代號：A4

學員背景	
性 別	男
年 齡	61 歲
學 歷	國小
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 健朗、手腳靈活、表達清楚 ● 視力看平板不吃力
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 廚師出身，開過自助餐，已退休 ● 兒女皆已婚嫁，三名孫子同住。女兒住新店常回來走動 ● 電腦皆孫子在用，只觀望不會主動接觸
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 個性沉靜，但在家坐不住，白天都會外出找朋友，喜歡爬山、釣魚...看球類轉播，晚上回家看電視、看影片 ● 常與朋友相約到外縣市吃美食 ● 朋友圈皆男性年紀大，少有資訊上的互動
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 手機只會接聽撥號、數位會按而已 ● 相機以前用單眼 ● 家中有 MOD、數位機上盒，數位器材大都看孫子使用，自己不會主動接觸
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 常看孫子玩電腦，如：餵食魚群，想參與，不會害怕摸電腦，喜歡多方接觸新事物，從基礎開始入門
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 上網、視訊、美食介紹、旅遊、mail、facebook、線上養魚、照相、傳輸照片、唱歌、看影片、球賽轉播、網購

◎學員代號：A5

學員背景	
性 別	女
年 齡	66 歲
學 歷	國小
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 觸碰、滑動螢幕 OK ● 字看不太清楚
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 先生、兒子、媳婦及孫子，都懂電腦 ● 孫子會要阿嬤學電腦 ● 有在用視訊通話的親友
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 不太會看字 ● 興趣為卡拉 OK，會看歌名 ● 喜歡看歌唱節目 ● 較缺乏自信和感到驕傲的事物
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 沒用智慧型手機 ● 先生愛拍照，有用過數位相機 ● 家中用 MOD
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 想試試看 ● 從簡單開始，看能不能多學一點
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 擔心看不懂字 ● 對拍照、看網路歌唱影片和卡拉 OK 有興趣 ● 視訊

學員背景	
性 別	女
年 齡	64 歲
學 歷	國小(曾去念補校，肄業)
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 看起來非常健康、手指靈活 ● 雖自認眼睛不如前，但平板電腦圖示看得頗清楚
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 男 2 女，長子已婚，小兒子住新竹，小女兒住家裡 ● 先生不懂電腦也沒興趣，但愛聽收音機
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 社團活動活躍，目前參與最多是民俗社團，訪談隔天要比賽（唱北管），碰面時可問問上周比賽結果 ● 之前常聽周遭朋友要透過 e-mail 寄東西或上網聊，都沒辦法參與，有些失落 ● 喜歡唱老歌、看洋片，覺得電視台影片不斷重複 ● 正在學二胡，看不懂簡譜 ● 子女對於媽媽要學電腦，會說，就去學 Y...可是，你自己摸一摸，摸久就會啦（Y 姨說，哎，他們不知道我的問題）
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 手機就撥接，不會拍照 ● 會說：比孫子還差，孫子還會玩遊戲
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 原本覺得電腦應該很簡單，但請教過小孩後發現，小孩講的快、自己記憶力不好，發現自己真的不會，所以覺得電腦很難。自尊心強，不想子女說自己是笨蛋，不敢請教子女，所以都跟子女說「不需要學」，後來因為擔心自己學不會而裹足不前 ● 看著子女每天坐在電腦前種菜、聊天，覺得跟子女的距離好遙遠，覺得自己不懂電腦、是社會淘汰品（心情落差很大，以前覺得自己是萬能媽媽，現在覺得自己學習力很差、很丟臉）。想讓兒女刮目相看 ● 阿姨是個目標明確、非常有決心的認真學生，但訪談過程問了近十次「會不會很難？」，不時透露他的擔心，學習過程需要協助建立自信心（Y 姨說，他會自我要求，學不會會很難過） ● 很樂於分享心情，是瞭解老人學習平板會遇上那些挫折的好研究對象

電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none">● 不斷重複，如果學會，真的會好高興● 最想在網路上跟小孩聊天談心、上網查資料（如胡琴學習）。以最終教會 e-mail、即時通或臉書為目標，又，小孩說電腦可以看影片，有興趣學這個● 網路唱歌有點興趣● 對拍照、遊戲興趣普通，教學時記得反複提醒，學習有進度，要跟小孩線上聊天前，要練基本功
--------	--

◎學員代號：A7

學員背景	
性 別	女
年 齡	61 歲
學 歷	國小
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康 ok，需戴老花眼鏡看電腦字 ● 撥弄螢幕及手寫輸入 ok
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 一子二女，小女兒目前在澳洲，平常打電話聯絡 ● 目前僅兩夫妻同住，先生不會電腦，目前無工作 ● 同輩朋友大多不會電腦，會的人也因她不會，不會談論電腦相關話題 ● 娘家妹妹會電腦，也有平板，如有回去時會秀一下
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 目前有上班，全天(8 點-17 點)，研磨工廠操作機台。同事年輕人應都會電腦 ● 平時就看電視、走走運動、爬山、唱歌 ● 看電視就看歌唱節目、連續劇，喜歡看古裝片(如狸貓換太子、王昭君)，覺得現在影片都不好看了
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 家中沒電腦、沒網路(以前有接網路，小女兒出國後就停止了) ● 里長辦公室有網路，可以借用來上課，課後也可去練習。但不知有無無線環境 ● 未來如學電腦，打算恢復申請網路。反正 10 月份小女兒回國，應也會再接 ● 使用非智慧型手機，但為觸控螢幕，會看手機簡訊(研究者註：感覺受訪者很有嘗試精神，說自己亂按，已可用手機聽 FM 收音機、照相、手寫輸入……)。也會教先生操作手機
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 學習動機：完全不會電腦，以前曾有意請小孩教，但滑鼠操作不來，就放棄了 ● 也曾想出去學，但只知道付費課程(三個月兩千多元)，缺乏免費課程資訊 ● 想像中上網是很困難的事
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望上課時段：周六、周日較好；但若需要，一週可請假一天。 ● 想利用電腦與在澳洲女兒聯絡(網路電話)

	<ul style="list-style-type: none">● 想學上網、照相、唱歌、網路電話、視訊、下載影● 擔心識字不多，學習查詢”文字”資料可能有困難● 試撥弄平板電腦後，感覺很有興趣學，覺得平板應該比較容易，比較有信心● 其他：學習意願很強，自認很肯學。曾去學日文、英文、插花……（但自承因程度不足，英日文都未學成）
--	---

學員背景	
性 別	男
年 齡	80 歲
學 歷	高中
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 有高血壓等慢性病，長期於臺大醫院看診，步行較為緩慢 ● 童爺爺閱讀手機或是平板字體看起來沒有大問題，也慣以國語溝通，但記憶力顯然有狀況，訪談時常陷入回憶，短期記憶可能不佳 ● 請爺爺試著開啟應用程式，因為留指甲關係，不太容易按。有建議爺爺剪指甲，會比較容易按，但因為得去中和剪，不知是否可行
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 獨居，兒子媳婦住樓上，平日由未出嫁的女兒照顧，住隔壁棟樓。周日，是其他三個出嫁女兒負責，會輪流帶童爺爺出去走走或吃飯 ● 問爺爺平常有沒有往來對象，爺爺提到一位從前開照相館的鄰居，不過，應該只是路上遇到閒聊
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 公務人員退休（區公所） ● 有片農田，會獨自去山上「耕種」？家中似乎也有種種花草，好此道 ● 問爺爺平日作息，爺爺完全沒辦法準確說出內容，只說，早上會去吃早餐，做做雜事，小孩也會帶他出去。不太看電視、不聽收音機
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 兒子家有網路，爺爺的女兒表示，可收到無線訊號 ● 手機只會接聽，訪談時，一直問我手機怎麼使用
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 學習動機：人要進步ㄚ，有得學，很好 ● 對電腦的想像：很方便
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望上課時段：只要不是去台大拿藥即可，時間可能要再約 ● 爺爺對於課程沒有特別需求，建議可以從照相(拍拍他的農作物)、如何查看醫院掛號時間開始 ● 上課時間不要太久，要注意爺爺需不需要去洗手間

◎學員代號：B1

學員背景	
性 別	男
年 齡	62 歲
學 歷	高中
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	● 身體硬朗、手腳靈活、些許老花、看字無礙
家庭及交友狀況	● 已退休，兒子二人皆未婚住一起 ● 朋友大多山友、畫友，也有住日本的友人 ● 朋友有 mail 互通，自己不會，都以寫信、電話聯絡
生活狀況	● 喜好畫畫(水彩、油畫)，曾在台北紫藤蘆展過，與周瑜是好朋友。攝影野生蘭科植物、登山百岳、打太極拳 ● 興趣廣，喜好大自然、美學、知識廣博、屬地方雅士
資訊使用情形	● 中英文輸寫 ok, ● 手機、數位相機拍蘭科植物由兒子儲存，怕把檔案用壞，想自己學自己製作，將作品數位化製成檔案保存。企圖心強，學習精神佳
資訊社會想像	● 保存檔案、快速檔案處理
電腦課程需求	● 拍照儲存、傳輸、轉檔、製作檔案、mail、修飾相片、掃瞄彩色相片、視訊、skype、日語、英文、導航 ● 對麻將遊戲類無興趣

◎學員代號：B2

學員背景	
性 別	男
年 齡	64 歲
學 歷	國小
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● APP 上字體較看不清楚，需要戴眼鏡（但當天沒帶） ● 觸動滑動沒有障礙
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 兩個兒子，一個女兒，小孩們（包括媳婦）都會用電腦 ● 和太太、女兒同住，兒子都住在附近，太太也不會用電腦 ● 交友廣泛，老少皆有，有的會用電腦，有的不會用
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 平時大概七八點起床，十二點左右就寢 ● 除了待在家中，最主要的時間就是到二兒子家那邊泡茶 ● 平常沒有其他固定活動，除非友人邀約
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 使用手機接聽、撥打電話及看簡訊都沒有問題，但不會傳簡訊，原因是懶得使用，會使用手機拍照、看照片 ● 有相當程度的數位產品使用基礎 ● 家中雖有電腦，但未使用主要是因為自覺不需要特別去學，若有需要則請家人（如媳婦）去操作即可 ● 這次課程是在友人的勸說下報名
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 認為電腦壞事好事都可以做，應用廣 ● 一般想像主要還是文書的操作（帳單）
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 白天禮儀社，視狀況工作，晚間康樂隊，工作時間為下午 4 點到 10 點，建議上課時間可利用其午休時間（下午 1 點到 2 點，到 3 點亦可），避免因工作突發狀況而造成課程中斷 ● 對於課程沒有特別想法，但訪談中間有試用平板電腦看新聞，發現此功能有引起興趣 ● 會希望能利用平板電腦因應工作需求 ● 因為平時接觸音樂過多，不希望接觸音樂相關課程

◎學員代號：B3

學員背景	
性 別	男
年 齡	73 歲
學 歷	高中
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康狀況尚 ok，有老人慢性病，要定期拿藥 ● 自承聽力及視力都不太好（註：訪談過程中確實發現，叔叔有時需要側耳傾聽；傳統手機鍵盤字體也感覺太小） ● 撥弄螢幕及手寫輸入皆 ok
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 一家五口(太太、二女、一男)，兒女皆受過高等教育，有大學或碩士學歷 ● 女兒在彰化秀傳醫院工作
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 原本開印刷廠，但後來趕不上新科技，無力再大規模投資，就收掉 ● 平常喜歡看書、聽音樂(主要是國語歌)、看報紙
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 家中有電腦(2 台筆電、1 台桌機)、有網路，都兒女在用，不太給老人家碰 ● 使用傳統手機，不過很少用，不會收發簡訊。手機鍵盤字母對叔叔來說太小，平日撥打手機，其實是靠記憶中的按鍵位置，或快速撥號鍵，螢幕則是放大字體
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 家中有電腦，但以往覺得學習困難。對平板電腦有印象，在大賣場和餐廳都看過別人使用，覺得很有興趣 ● 過去由於不用電腦，不太清楚朋友們會不會電腦，只知當老闆的朋友，有需要時，就請秘書來打電腦
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望上課時段：周一至五下午 2-5 時較好(中午有午睡習慣) ● 想學上網找資料、看新聞、視訊(有大陸、美國親友)，如果可以自己掛號也很好 ● 希望也可學傳簡訊

學員背景	
性 別	男
年 齡	60 歲
學 歷	五專
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	● 看起來很硬朗，觸碰平板螢幕也都相當順利
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 個兒子，1 位已婚、1 位單身。已婚兒子有 3 個女兒，最大小二，最小 2 歲 ● 四代同堂，兒子住 3 樓，自己住 2 樓 ● 兒子有網路，未來應該是要從三樓借訊號
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 兒子是里長(叔叔其實反對兒子選里長，因為完全沒有人脈，但兒子堅持競選，還被鄰居笑說陪同拜票人員太少[對手是 10 幾個鄰長陪同拜票]，最後竟然當選，很神奇喔) ● 市公所釋出相關訊息，因為兒子早就會電腦，所以鼓勵父親參加。參加是因為幫兒子完成市公所任務嗎？叔叔說：我自己想學。 ● 去年工作的廠商，今年沒有標到停車場營運業務，所以就失業了。找了好久，到目前還沒有適合工作，8/14 要參加就業輔導中心課程，持續努力中。看天氣狀況，目前早上會去種稻[非天天去]，若去種稻，一般中午左右就會回家，閒暇時間主要是幫忙照顧 2 歲孫子、種種花 ● 對了，兒子還買了幾隻雞給他養，他邊養邊罵，兒子根本就是沒事給他找事! ● 太太應該會使用電腦，但不確定(太太在家裡沒有使用電腦，但以前工作好像需要) ● 有什麼覺得比較有成就感的事…完全說不出，他說，他的人生就只是一直辛苦賺錢養小孩而已。只是，現在小孩大了，但看他有三個小孩要養，壓力也很大，根本不可能跟兒子拿錢，只好繼續工作賺生活費
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 手機使用很棒喔，會拍照，還會使用多功能鍵 ● 去年當停車場收費員，會需要操作電腦打發票，是設定好的，四個鍵而已，很容易
資訊社會想像	● 覺得電腦方便，但平常沒什麼機會看其他人使用電

	腦，除了聽人說可以找資料外，不太能說出電腦可以做什麼（兒子都在 3 樓使用，孫女還不被允許使用電腦）
電腦課程需求	● 生活很簡單，說不出什麼需求，他很想找工作，也許可以試著讓他看看 104、職訓局或是類似網站

◎學員代號：B5

學員背景	
性 別	女
年 齡	63 歲
學 歷	高職
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 整日做煮飯工作，身體硬朗，活動力強，以手洗衣，手腳靈活 ● 有些微老花，一般字體沒問題，自訴看 pc 電腦覺得吃力
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 先生及二個子女住台北，一個兒子一起住彰化，皆未婚，尚無孫子，平常皆以手機聯絡，兒女鼓勵學電腦課 ● 在日本有一好友希望留網址通 mail，但本身不會，只能通信或電話
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 自訴家境清苦需艱苦賺錢，但在彰基前有一棟 6 層樓透天專做出租。據同學說：她在車站前也另有一棟房子 ● 從早到晚重心都在工作，除煮飯也做粿販賣，沒什麼生活樂趣，與朋友、同學也少有聯繫，偶爾參加同學會，都以電話聯絡 ● 會說日文，很驕傲。被倒會，得教訓：錢不可外借！
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 手機、家用電器、數位相機都能使用 ● 年輕時在 Nikon 工作，熟暗房沖片，日本攝影曾得獎 ● 會說日文，書寫中文、英文字 ok
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 可查資料、方便 ● 不怕接觸、不怕用壞、好學不倦、興趣多樣，想退休後再多學習新知
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● Mail、上網、學日語、拍照傳輸、做價目表、做菜、視訊 ● 遊戲類沒興趣

◎學員代號：B6

學員背景	
性 別	男
年 齡	62 歲
學 歷	高中
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 戴老花眼鏡看螢幕 ok, 但字要大一點 ● 撥弄螢幕及手寫輸入 ok
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 一家四口(太太、一兒、一女) ● 女兒在彰化秀傳醫院工作
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 原在台化紡織任職，已退休多年(退休時不到 50 歲) ● 平常去釣魚，有時還會帶親戚小孩直接開車去嘉義吃蚵仔煎；也喜歡健行、旅遊 ● 在家看電視，常看新聞、喜歡棒球 ● 每周一晚上學日語(社區免費)
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 家中有電腦、有網路，兒女會電腦 ● 有請小孩子幫忙上網查資料 ● 因女兒在秀傳醫院工作，平日掛號沒問題；如果要至台中看診，小孩會幫忙上網掛號 ● 使用傳統手機，會收簡訊，但不會發 ● 看英文字母沒問題
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 學習動機：以前公司曾要求學電腦，但不想學，就退休了；小孩也曾想教，但都無心學習。現在覺得還是要學一下好，覺得只要有心學，一定學得會
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望上課時段：周一至五上下午皆可(只有周一晚上要學日語) ● 想學上網找資料，看過朋友從網路下載影片、軟體，也很想學；對玩遊戲可能比較沒興趣

◎學員代號：B7

學員背景	
性 別	男
年 齡	62 歲
學 歷	初中
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● APP 上字體勉強可以閱讀 ● 觸動滑動沒有障礙
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 家庭為大家族住在一起，自己有五位子女，兩男三女，都住在外面：大女兒在彰化，二女兒未嫁，在台北，小女兒在員林，大兒子在彰化、小兒子在豐原，都會使用電腦 ● 因為家人（家族或小孩）都比較忙碌，沒空可以教電腦，但他認為，未來平板有問題亦可問小孩
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 目前沒有特別工作（家與工廠在一起，公司是做皮件五金），工作少，有工作需求才會工作，平時主要就是帶孫子 ● 身為鄰長，有特別事情才會去處理 ● 一三五晚間有學習北管、二胡，在廟上課，有時也會表演。九月會去台東演藝聽表演 ● 平常沒有其他固定活動，除非友人邀約
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 使用手機接聽與撥打電話沒有問題，看簡訊沒有問題，回簡訊沒有問題，會使用手機拍照、看照片 ● 有相當程度的數位產品使用基礎
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 知道可以透過網路拍照片給另一邊的人觀賞 ● 知道網路方便，但因為沒有學習而不會用 ● 可以看表演、記帳、發 e-mail
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 會想用電腦做事情，但因為擔心會把家裡的電腦用壞，而不敢操作，覺得平板電腦較簡單，因此報名參加 ● 對於視訊、語音輸入有顯示出興趣 ● 有提到看表演、發 e-mail，未來課程可參考規劃

學員背景	
性 別	女
年 齡	77 歲
學 歷	初中
族 群	客家
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 奶奶是這次彰化年紀最大的學員，不過，從外表完全看不出已 77 歲 ● 出入是自行騎摩托車，目前每周 1、3、5 早上練太極拳，極為活躍，身體狀況也很好。視力或是觸碰平板沒有問題
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 兒 2 女，內孫及內孫女分別念雲科大及台中商專。兒子好像是開專利事務所，媳婦也在上班，所以，是奶奶負責料理家中晚餐 ● 生活相當活躍，除了固定的太極拳課程，還有學唱歌、日文及英文
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前教人裁縫，問到覺得自己最有成就的事，有提到這段，另外就是把家裡照顧的很好 ● 每周三天打太極拳(上午七八點)，其餘二天上歌唱或是英文課。會趁上課後採買家中食材，下午閒暇會 DVD 練唱歌(真是很認真的學生啊)，傍晚幫家人煮晚餐 ● 爺爺是老師退休，對於外頭事務很不熱衷。奶奶轉述爺爺說法：我上了 40 年的課，現在換你去上了
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 手機只會接聽，其餘都不會，連未接來電都不懂怎麼看，常被爺爺唸 ● 會數位相機，去美東旅遊都有拍。不過，不會轉出，目前是靠兒子幫忙轉存在 DVD，然後透過電視播放。也沒辦法分享給其他團員(奶奶說，大家都有相機，都是看自己拍的) ● 問家人聽到奶奶學電腦怎麼想？奶奶說，爺爺不會反對，只是擔心碰到詐騙；至於兒子女兒，她還沒跟他們說…奶奶說，來上課後，他們就知道啦
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 學習動機：里幹事來問，聽到有興趣，想學 ● 對電腦的想像：很方便但好像很困難
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 對於聯絡功能感興趣，e-mail 及視訊

	<ul style="list-style-type: none">● 唱歌！奶奶很愛唱歌，記得讓他透過平板唱卡拉ok● 因為上課關係，會錯過周二NHK的歌唱節目，如果可以看，奶奶會很開心喔
--	--

◎學員代號：C1

學員背景	
性 別	女
年 齡	71 歲
學 歷	國小
族 群	客家
學員概況	
個人健康狀況	● 健朗有精神、手指活動使力佳、視力可
家庭及交友狀況	● 家中二老及孫子二人共居，子女已婚嫁在外縣市及大陸 ● 平日當志工及參與唱客家歌團體，大多女性朋友 ● 社群互動皆碰面或手機聯絡，無其他資訊往來
生活狀況	● 早上運動做健康操、土風舞、做點農務、做志工、唱客家歌、做家事、準備幫媳婦作月子、看 8 點檔
資訊使用情形	● 依賴子女 ● 手機只會接聽撥出 ● 家電操作可
資訊社會想像	● 方便 ● 不想了解，興趣淡、概念陌生、冷感
電腦課程需求	● 看風景、照相傳輸、錄影、歌唱、視訊、作菜教學、看電視學跳土風舞、運動教學

◎學員代號：C2

學員背景	
性 別	女
年 齡	64 歲
學 歷	高中
族 群	客家
學員概況	
個人健康狀況	● 觸摸沒有問題、戴老花眼鏡可閱讀平板上的字體
家庭及交友狀況	● 與先生同住，若提及驕傲的事情，則是自己能夠照顧先生、以及整個家庭（訪談時，談論很多過去家庭生活） ● 有一個兒子在竹科，兩個兒子在花蓮，平時透過電話聯絡，偶爾會去兒子家
生活狀況	● 平時擔任志工，也有參與社團活動，如家政班
資訊使用情形	● 會使用手機撥打電話 ● 家中有無線網路與電腦設備，電腦是先生使用，因先生擔心把電腦資料弄壞，而不願意讓阿姨用電腦 ● 會用數位相機
資訊社會想像	● 可以用電腦掛號、買票等，相當方便
電腦課程需求	● 訂車票、上網、掛號、照相、看照片、視訊、唱歌、遊戲

◎學員代號：C3

學員背景	
性 別	女
年 齡	64 歲
學 歷	高商
族 群	客家
學員概況	
個人健康狀況	● 觸摸沒有問題、戴老花眼鏡可閱讀平板上的字體
家庭及交友狀況	● 自己一個人住 ● 有一個兒子已婚在花蓮，很少回來
生活狀況	● 在就業輔導處擔任志工 ● 有參與歌唱班（目前唱歌班放暑假） ● 平時較多時間待在家中看電視 ● 對於生活的成就、驕傲的事情沒什麼可想到的
資訊使用情形	● 會使用手機撥打電話 ● 家中沒有網路 ● 會使用數位相機、家中有 DVD 但不太會使用
資訊社會想像	● 可以用電腦做很多事情
電腦課程需求	● 希望能透過電腦學會訂車票、網購、遊戲、唱歌、掛號、照相等

學員背景	
性別	男
年齡	67 歲
學歷	初中
族群	原住民
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 可辨識螢幕上的一般大字，但 APP 下方的小字較無法辨識，即便脫下眼鏡也很難認出，不過認圖就沒有問題 ● 手指運用等也都沒有問題，手寫字電腦亦可辨識。未來課程使用之電腦，應至少把字體做初步的調大
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 與兒子、兒媳婦和孫子還有一位女兒同住。兒子繼承父業（禮儀社），平時受訪者也會在旁協助，同住的女兒則在鎮公所服務。另外還有兩名女兒，一位在台北，一位在南投 ● 南投女兒的丈夫因其父母皆已離開，所以視受訪者為生活重心，因此評估，後續若能夠透過網路產生更緊密的聯繫（譬如說視訊等），對於受訪者家庭圈來說，會有相當的正向影響
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 生活圈相當多元，身為阿美族部落的頭目，部落之間常有聚會，唱歌、跳舞、健康操等等，生活圈除了家庭與部落外，還有其他的團體，像是產經協會、教會等，現今也有參與農業再生計畫 ● 很期盼未來學會使用電腦後可以對目前參與的活動有幫助 ● 周遭人物的使用電腦狀況，除了家人皆會使用，像是產經協會中處理事務的年輕人也會使用，至於平時會聯絡的朋友，應有部份會使用 ● 小孩、孫子都會使用電腦，當然小孩們曾有試圖教他使用電腦，不過他常因為忙碌或不予理會，而錯過學習的機會，至今剛好遇上研考會的課程，想說趁著這個機會來學習
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 持有可照相機，會撥打電話、會使用手機的相機拍照，但不會使用簡訊功能 ● 小孩有數位相機，有時會讓他幫忙拍照，所以在簡易的數位產品上應很容易上手

資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 學習動機：一三五早上會參與部落的老人關懷課程，內容主要是關於健康、政府政令等課程，也因此，希望學會使用電腦，可以獲得更多的資訊，並可帶領部落老人一同使用 ● 電腦可以快速聯絡、快速取得資訊，為生活與事務的處理帶來便利性，有別於傳統緩慢的人工作業。他認為電腦的主要的好處是在處理資料上，譬如說表格整理等
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過平板來找音樂（體操）等 ● 但當介紹平板可用於一些生活、活動的記錄時，受訪者也顯示出興趣，因此，未來對於課程的規劃，可首重於聯繫(視訊、e-mail)、拍照、生活紀錄(facebook)等

學員背景	
性 別	女
年 齡	71 歲
學 歷	國小
族 群	客家
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康、手指靈活 ● 戴老花眼鏡後，電腦圖示不是問題
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 和配偶同住，1 個兒子及 3 個女兒在台北，每月至少會上台北一次。小孩對於媽媽要學電腦一事，相當開心，還說學成要買平板給陳丫姨。丫姨已經開始打聽那家平板較好，學習態度非常積極。 ● 社團及志工夥伴非常多，本次平板電腦參與者，認識 3-4 人。常聯絡的朋友，不知有沒有上網
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 社團活動超級活躍，目前擔任 5 個團體志工，還有家政班、唱歌班等。5 點起床、運動到 7 點，除了擔任志工，其餘活動還包括洗衣(公共洗衣區)、種菜等 ● 家中網路是小孩回花蓮時使用 ● 車票去車站或請小孩先訂，想學網路訂票；醫院掛號也是叫小孩幫忙掛號；小孩訂櫻桃宅配給丫姨 ● 覺得自己的價值在於擔任志工，最遺憾的事，東北旅遊，近 10 兩金子被鄰居偷走
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 手機只會撥接 ● 會使用數位相機及瀏覽
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 沒有學過電腦，以前覺得電腦很難，一定學不會，怕學不會被笑。可是，最近看到姪孫輩，1-2 歲都在玩，覺得應該可以學 ● 這次下定決心想學，一定要學會，也準備買電腦
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 最想學網路訂票、醫院掛號 ● 示範照相，還算有興趣；聽到可以玩麻將、視訊、聽歌唱歌，很驚訝說「這也可以ㄟ？」…老師教什麼，都可以學 ● 可教怎麼把數位相機的照片存入平板 ● 希望上午上課，下午西曬太累

◎學員代號：C6

學員背景	
性 別	女
年 齡	82 歲
學 歷	高等科
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 觸摸沒有問題、不需要眼鏡 ● 但按平板側面的開關會有困難
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 先生生病，需要在家照顧，對於我們能到家中教學也非常感激 ● 與媳婦和孫子同住，一個兒子兩個女兒，都有在使用電腦 ● 這次課程在一開始沒有讓同住的孫子與媳婦知道 ● 過去為慈濟
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 一整天都待在家中，因為照顧先生，無法也不敢離開 ● 對於自己的成就感在於，會煮很多東西，可以分給大家吃，此外就是現在自己能夠照顧先生、還有年紀大還可以學電腦
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 家中有無線網路是孫子的 ● 會撥接手機
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 認為學習電腦可以動腦，防癡呆
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 遊戲、訂票

學員背景	
性 別	男
年 齡	67 歲
學 歷	國小
族 群	原住民
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 看起來很健康，平板電腦圖示閱讀也 ok ● 不過，試按平板，老是按不開，可能是不習慣用指腹，要多練習
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 和妻子、兒子及三個孫子同住（2 國中 1 國小）；跟女兒比較少聯絡，一個月 1、2 次 ● 覺得自己沒有可誇耀處，人生若有遺憾，就是沒有賺到錢。他覺得人生是三分打拼、七分天註定 ● 家人知道他要學電腦，不反對
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 一年離開花蓮 1、2 次，去車站買票 ● 種水稻，生活作息：五點半起床、上午在田裡、中午返家用餐及小睡半小時，下午 2 點左右再去田裡 ● 沒有休閒活動，新聞節目主要看天氣及有線電視報的地方新聞 ● 7/5 收割完，下午 1 點至 3 點有空 ● 覺得自己沒什麼優點，最遺憾是不會賺錢；覺得人生是七分天註定
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 沒有學過電腦 ● 手機會撥接、看相片(但不知道怎麼照相)跟當計算機
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 看孫子玩電腦，覺得好像很好玩、很有興趣、很想學 ● 以前就想上電腦課，但晚上七點才到家，不可能參加 7-9 點的課程 ● 這次是下定決心要學，報名後才知道是老師到家裡授課，好開心!
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 試用後覺得平板好像很簡單 ● 沒學過電腦，也不知該學什麼 ● 想透過電腦看世界奇觀.....請受訪者舉例，說想看大家在網路上賣什麼，學遊戲、照相、網路買票、醫院掛號也可以 ● 颱風季會打電話問路況，若能上網看路況、天氣、找農業相關資訊（農會、農委會、原民會...）也很實用

學員背景	
性 別	男
年 齡	62 歲
學 歷	國小
族 群	原住民
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康 ok，需戴老花眼鏡看電腦字 ● 手指撥動螢幕反應沒問題，但觸摸 APP 圖示力道尚待學習掌控
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 有 5 個小孩(4 女 1 男)，最大的 30 多歲了，都未同住，女兒出嫁了，小兒子在高雄鳳山當兵 ● 平日與兒女聯絡都靠電話 ● 鄰居也大多務農，不會電腦、也沒電腦
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 種水稻，平日早上 5 點起床，晚上 10 點就寢。農忙期有時晚上七、八點才回家 ● 平日與兒女聯絡都靠電話 ● 晚上空閒時間都在看電視(主要是原民台) ● 很少出門去旅遊
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 家中有電腦(是小兒子的)，應該有網路，小兒子當兵去後，好像電腦就壞了 ● 楊先生判斷子女「應該」都會電腦，只是不願教他們兩老操作 ● 有手機，但楊太太說先生都不用，現在聯絡靠太太(註：目前使用的是非智慧型手機) ● 不會看簡訊，也不會發
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 子女打電腦時有在旁看過，覺得學電腦很困難，鍵盤不知道要敲那個鍵…… ● 缺乏過往經驗，無法想像學電腦可用來做什麼 ● 請受訪者試撥弄平板電腦後，感覺眼睛一亮，覺得學會平板操作不是難事。如果是學桌機，那就不必了
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 這次是姪兒幫忙報名的，想說剛好 60 歲以上符合資格，就來學學看 ● 希望上課時段：晚上 6-7 點 (白天都要忙農務) ● 太太也會在旁一同學習 ● 想玩遊戲、照相

◎學員代號：D1

學員背景	
性 別	男
年 齡	65 歲
學 歷	初中
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 身體勇健、手腳靈活、視力佳
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 與太太、母親一起住，二子一女皆在外地 ● 目前是社區理事長，交友廣闊，是地方領導人士，喜歡做公益，也開雞場作批發生意 ● 往來人士年齡偏大，少用電腦，都以電話聯絡
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 每日早上到椰子園走動除草 ● 看電視新聞、8 點檔連續劇 ● 朋友聊天泡茶 ● 服務居民
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前玩過電腦麻將、照相 ● 家用電器都太太使用 ● 社區公務需要資料皆找他人做
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 電腦可以做資料檔案、打字、上網、訂車票，很方便
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 照相、視訊、做檔案、mail、掛號、訂票.....老師要教導可多認識一下

◎學員代號：D2

學員背景	
性 別	女
年 齡	63 歲
學 歷	國小
族 群	原住民
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 會彈鋼琴、做手工藝編織、手腳靈活、眼力佳 ● 常腰酸背痛，學上網掛號很需要
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 一個人住，孫子偶爾會到家中陪，兒子住苗栗，一女在台北，一女在隆昌 ● 朋友大都是教會兄弟姐妹，周遭都是老人，沒人用電腦，皆用電話聯絡
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 原做擴大就業工作，剛結束已無工作 ● 平日看聖經、看看電視新聞、做手工藝交給店家賣、女兒也會幫用網拍代賣手織袋子 ● 本身是教會的執事，晚上常上教會
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 手機、家電洗衣機、微波爐、影印機都會使用 ● 中文寫字可，英文皆用羅馬拼音(聖經)，一般英文不會
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 可以幫助工作時紀錄資料(存檔)、買東西、掛號、訂車票
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 想學網拍、拍照傳輸、製表(幫教會記錄財產.記帳)、訂車票、掛號、點唱歌、線上聊天、mail、視訊、玩遊戲

學員背景	
性 別	男
年 齡	76 歲
學 歷	高中
族 群	原住民
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 眼睛不太理想，右眼看直線會變成歪曲線，左眼有輕微白內障，醫生說：前者是退化，後者半年後再來看 ● 看平板電腦上的大字還行，看圖示下方的小字就比較吃力，但觸碰暫時沒有大問題
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 4 個小孩，原本分居台中、高雄及宜蘭；不過，受訪者幫住在高雄的已婚女兒介紹東河鄉公所的工作，所以女兒平常與他們同住，週末回高雄跟先生小孩團聚（女婿是醫生） ● 東河鄉公所農業課退休(民國 91 年)，非常自豪認得東河所有農民、認識每條產業道路，堪稱活地圖。去年膽結石開刀前，活動很多，會上山獵山豬等等，開刀後身體不如前，活動比較自我節制，但還是會去爬山、潛水、捕魚 ● 教會無人會使用電腦，原民會補助的電腦，放在教會兩年了，還沒有使用過；周圍親友，除了知道女兒會使用電腦之外，其餘都沒有(不太清楚女兒使用狀況，一直說，他是不及格的爸爸，沒有關心這個，哈) ● 本人跟太太都在教會服務，太太幫教會記帳，受訪者則是要帶禮拜(東河地處偏遠，牧師沒辦法每周來)。因為想讓教會記帳電腦化才想學電腦，一直說，他太太最需要學，可是報名沒上，建議：去上課時，最好兩個一起教
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 平時大概六點起床，會去爬山或潛水，時間不定(開過心導管手術，對於自己還能潛水也很得意) ● 周三及周五晚上有固定教會禮拜活動，周五上午參加編織課程
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 很少使用手機，也沒有數位相機
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 還沒退休前，自己實在太忙了，當時電腦相關工作多是由同事處理，根本沒想到電腦會這麼重要
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 很難說出課程需求，不過，從生活型態來看，建議先

	<p>教照相，然後，務必幫忙下載聖經（牧師眼睛不好，紙本聖經閱讀有點吃力），至於聖經版本，除了國語之外，如果能找到阿美族語聖經，就太棒了（他們做禮拜，好像是用阿美族語喔）</p> <ul style="list-style-type: none">● 必教課程：拜託找個記帳 APP，讓他們夫婦先過過癮，這是他們參與這個計畫最重要的目的● 喜歡唱歌，可以教卡拉 OK● 訂票目前都是透過女兒，請教查時刻表及台鐵訂票
--	---

◎學員代號：D4

學員背景	
性 別	女
年 齡	61 歲
學 歷	國中
族 群	原住民
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 手指運用、視力還算可以
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 小孩在台北，對於學電腦這件事小孩也支持 ● 有 7 個小孩，其中有 6 個女兒，另有 7、8 個孫子 ● 小孩放假會帶平板回來用 ● 家中就自己和先生，兩人都不會電腦 ● 周圍朋友都是同齡的，沒在用電腦 ● 跟朋友多以電話聯絡
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 平常主要是種菜、養雞和打掃 ● 以前有幫人做頭髮，覺得滿有興趣的，婚後忙碌就沒再做了 ● 表示婚後養小孩辛苦且忙碌，現在較有空 ● 喜歡唱歌，主要是日本老歌(演歌) ● 表示現在的興趣就是想要學會電腦
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 會看電視，但少看 ● 有用傳統手機
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 看電視有看到別人在用電腦，覺得滿不錯的 ● 怕不會用會被孫子笑 ● 本來就想學電腦，正好村長在找人就答應了
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 跟小孩聊天 ● 台鐵訂票 ● 唱歌

學員背景	
性 別	女
年 齡	61 歲
學 歷	國小
族 群	原住民
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 也是眼睛不好，有白內障。都是去台東市現場掛號，抱怨早上去一直到下午才能看診，耗掉一整天。醫生安排 9/13 進行雷射手術
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 與先生及弟弟同住，小孩分散在高雄及台北，很少回家，但每天都會打電話回家聊天。偶爾會去看兒子，都是到火車站現場買票
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 五點起床，會去走路運動 ● 自己種青菜芋頭等等 ● 周三及周五參加教會禮拜 ● 有接編織工作，閒暇時織，時間不固定
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前上過電腦課，只記得老師教打字，注音很難，學不來，上完就通通還給老師了 ● 看到平板可以手寫，覺得很好 ● 手機只拿來接聽，不懂英文，沒有使用過數位相機
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前學過，覺得很難 ● 認識很有限，說不出網路可以做什麼 ● 問阿姨到目前為止有沒有覺得讓自己很驕傲的事：阿姨說，等學會平板電腦就會覺得很驕傲啊.....
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 醫院掛號（署東醫院）、台鐵訂票對阿姨應該很實用 ● 跟長老同一教會，下載聖經也很受用 ● 請阿姨幫他的農作拍照囉 ● 也喜歡唱歌，希望平板可以娛樂，也許可以多教些遊戲 ● 記得幫忙問問小孩可否視訊，阿姨其實很想小孩，若能視訊聊天，應該會很開心

◎學員代號：D6

學員背景	
性 別	男
年 齡	60 歲
學 歷	國小
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康狀況 ok，戴老花眼鏡看螢幕 ● 撥弄螢幕及手寫輸入 ok
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 目前與太太同住。三個小孩，都 30 多歲：一女兒嫁至高雄，一女兒在台東市，一兒、一媳在台東市做事
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 種水果(肚臍柑、晚崙西亞)，目前是修枝、套袋階段，相對來說比較空閒一點。工作時間大約是上午五至九時，下午三、四點再去 ● 家中開雜貨店。自家水果自己宅配，有時送瓦斯 ● 平時很少休閒時間
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 家中有網路，但電腦最近故障了。之前小孩有將一些客戶資料建檔，太太會簡單電腦操作。很想知道客戶資料能否轉至平板電腦處理 ● 使用傳統手機，不會收發簡訊；客戶要傳送貨資訊，都請他們傳給太太。沒什麼在照相，都小孩照 ● 看英文字母可能有點困難 ● 曾想利用網站賣水果，但成果不怎麼樣。覺得可能是因為網路使用者多為年輕人，而買水果者比較是家庭主婦或中年人
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前曾有學電腦機會，但當時太忙，沒去 ● 聽說電腦打字要學輸入法、按滑鼠，覺得很困難 ● 看過平板操作示範後，覺得比較簡單，也較有信心學
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望上課時段：周一至五上午 10 時至下午 3 時左右 ● 想學上網看股票、找資料(與農業有關，如種水果、農藥使用等……)、唱唱歌(台語)

◎學員代號：D7

學員背景	
性 別	男
年 齡	70 歲
學 歷	國小
族 群	原住民
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 字看不太清楚，要戴眼鏡。
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 跟太太、女兒同住 ● 住在家中的女兒有平板電腦 ● 另有 2 個小孩在台中，主要用電話聯絡，假日偶爾回來，也都會用電腦 ● 朋友都住附近，年齡相近，沒在用電腦
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 家中開自助餐，忙碌 ● 自己有種菜 ● 晚上較有時間 ● 表示自己的生活還可以，是小孩會稱讚的父親
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 喜歡看電視，每天都會看 ● 用傳統手機 ● 家中有數位相機，但是小孩在用
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 對電腦好奇才來學 ● 小孩聽到學電腦的事，表示自己教即可
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 玩遊戲 ● 掛號

◎學員代號：D8

學員背景	
性 別	男
年 齡	68 歲
學 歷	高中
族 群	閩南
學員概況	
個人健康狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 有老人慢性病，自覺有一眼視力不佳(焦距不集中)，但戴老花眼鏡看電腦螢幕還 ok ● 撥弄螢幕及手寫輸入 ok
家庭及交友狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 目前與太太同住 ● 三個小孩，都在台北。都結婚了，最大的已經快 40 歲，平時聯絡都打電話
生活狀況	<ul style="list-style-type: none"> ● 之前是東河國小校長，已退休 10 年，目前是鳥會會員、童軍會、水利署志工 ● 平時最大的嗜好是參加鳥會活動，到處賞鳥、照生態 ● 有時暑假會與朋友相約一起旅遊
資訊使用情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 家中有電腦、網路 ● 使用傳統手機，會收簡訊，但不會發。 ● 會用數位相機 ● 自認英文底子差，但看英文字母應該還 ok
資訊社會想像	<ul style="list-style-type: none"> ● 對電腦的用途有點概念，但以前覺得要學輸入法很困難，所以只會慢慢用注音輸入 ● 不太了解平板電腦，對於平板電腦可以照相，覺得很驚訝
電腦課程需求	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望上課時段：周一至五白天時間均可 ● 因平時有照相，想學修照片、視訊(可跟小孩聯絡)，反正可以多學就好

附錄二
教學觀察紀錄

教學觀察紀錄：新店

日期	101年7月4日	地點	新店
標題	新店叔叔阿姨們的第一堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

第一堂課結束囉，平板們都順利交到學員手上了，來看看大家對平板的反應吧。

A1 對遊戲很有興趣，玩的也不錯，共學了氣泡，寶石和切水果等遊戲；麻將更是吸引了原本不感興趣的先生的目光「看，還有麻將可以打(by A1)」。未來想要用平板看股票，也有開始尋問買平板的事了。

A2 的日常生活相當忙碌，工作之餘一邊照顧孫子，但也希望能幫自己的農作好好拍個照；這次先學了氣泡，寶石等遊戲，先生在一旁看了以後也加入了「這邊可以點啊(by 先生)，看來在旁邊也聽的頗有心得。A2 對照相更有興趣，和先生各拍了幾張照片，一開始有點手震，但也逐漸掌握到訣竅了；閒聊時先生表示，他覺得「這個計畫照這樣應該可以成功」，感謝先生的鼓舞呢。

A3 和放暑假的孫子一起聽課，進度非常快，五項遊戲都學了，還學了相機和如何用圖片庫看照片；小孩子的理解很快，雖然 A3 表示「不懂就可以問孫子」，但希望 A3 也能多自己嘗試呢。目前 A3 對遊戲和照相的興趣都還好，未來還要找到更合適的內容來讓平板電腦更融入她的生活中。

A4 很樂於嘗試新事物，這次接觸平板電腦也很高興看到 A4 樂在其中，A4 對遊戲的理解很快，是學員中最快將氣泡上手的，其他遊戲也很快學起來，詢問成功的原因，A4 表示小孩有平板，看過小孩子玩，雖然小孩會當他的資訊代理人，但並不讓 A4 碰他的平板電腦；此外 A4 也學了照相和如何看照片，學習進度飛快，看來未來要排更多課程了。

A5 和兩個孫子一起聽課，不過孫子們可能興趣太高了(聽說平常能玩阿公電腦的機會也不多)，常常會主動出手幫忙消方塊，A5 把遊戲和照相，看照片都學了起來，其中對寶石方塊最有興趣；孫子們在第一堂課中，雖然有時會搶著玩，但也樂心的教 A5 怎麼用，大的更會自己讀教材，並表示想學中打，未來孫子如何幫助 A5 學習，還是會變資訊代理人，是值得注意的部份，特別是 A5 在課後有著「孫子比較會，不懂就問孫子」的想法。

A6 對學平板興致高昂，但也容易緊張，特別是在玩有時間壓力的遊戲，如氣泡和寶石方塊，把遊戲都學過一輪後，發現 A6 對憤怒鳥特別有天份，是學員中進度最快的，同時也學了相機，A6 對平板還可以照相感到很驚訝。第一堂課 A6 玩遊戲玩的很開心，還表示「以前都罵小孩是低頭族，以後自己也要變低頭族了」。

A7 的小女兒前陣子出國，A7 都跟女兒用通電話的方式聯絡，接下來幫

記錄內容

A7 學會用視訊通話會是重點課程；而第一堂課還是先從遊戲開始，A7 玩了一輪後，表示寶石比較簡單，但對遊戲興趣還好，不過有表示會試著把不太會打的麻將學好。另外學了照相，雖然 A7 興趣一般，但講到可以分享小女兒留在家裡的貓給女兒看，A7 顯得比較有興致了。

A8 是這次學員中年記最大的，不過仍對學習平板很有意願，但要重覆多次步驟才比較能夠記起來，開關機待機解鎖等步驟也顯得複雜，觸碰的技巧也花費不少功夫練習，A8 易出現壓太久，從開 app 變成拖曳圖示的指令；遊戲教了氣泡和寶石方塊，但遊戲考驗了反應能力和對規則的理解與記憶，因此在學習上進度較緩，未來若是學習本身會的遊戲如何在平板上玩可能會更有學習效率。課程後半段是 A8 之前表示較有興趣的拍照功能，經過幾次練習後，也成功拍下了幾張很清楚的照片，希望 A8 在下次上課時可以帶來更多照片分享。

第一堂課，學員們興致有高有低，有些人還沒找到最貼近需求的應用活動，但也有對購入平板興致勃勃的學員們，對於平板可以讓自己不用跟小孩搶電腦感到很高興。而在教學上，每位學員都需要一段時間理解遊戲的規則，特別是氣泡的難度稍高，同時需要反應和有時間壓力的遊戲，雖然可能有趣，但也要注意學員們的上手情況，倒是對於會打麻將的學員，麻將遊戲反而是個快速的入門，加上有中文，學習開 app 頗有幫助。硬體上，這台平板拿的角度好像會影響觸碰的靈敏度，有些角度會失靈，這點還不太清楚原因，但發生時很容易引起學員緊張。

由於學員們的進度都頗快，下堂課，或許要邁向網路了。

日期	101 年 7 月 7 日	地點	新店
標題	新店.第二堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

很快的大家已經來到第二堂課了，首先是 A8，不過 A8 表示他這幾天並沒有開機，因為沒空。不過我們還是先請 A8 複習一下上次的進度，開保護套 -> 開機 -> 解鎖，這流程的操作方法 A8 多半記不太得了，但對解鎖仍會操作。今天的課程重點在於複習上次教的相機，首先在開啓相機，A8 透過在桌面找到相機這兩個字，能夠開啓相機，但如何觸碰來開啓 app 和開啓相機後拍照要按快門這步驟已忘記了，因此課程前半段將照相的流程重新複習一遍，複習後，整體來講熟練度有比上次進步，練習拍照後再來練習開圖片庫看照片，但在看完照片要回上一頁或首頁上，因為按鈕非固定顯示，需點選才會出現，因此在操作上有遇到困難。而今日在操作上明顯的困難點在於開照片，A8 在觸碰的力度，壓下去的時間掌握和穩定度始終不佳，常常壓太久或壓不穩，反覆練習多次後有成功幾次；個人認為未來設備上若能提供記憶使用者觸碰習慣的功能，讓機器去配合使用者觸碰習慣，應能幫助老人家們學習使用。另外今天有一位 A8 的友人陪 A8 過來，待會要帶 A8 出去玩，所以我也請 A8 等會兒出去玩要拍個照，下次給我看，當作此次的功課；A8 也在現場幫友人拍了一張照，希望下次上課可以看到漂亮的照片。

A4 則在這幾天常打開來玩遊戲，上次已發現 A4 對遊戲天份頗佳，這次檢視也的確成果驚人，氣泡已玩至 30 多關，麻將贏了一萬多分，上次教的遊戲中也較喜歡玩這兩個，有照相，但想說以後這台也要還回去，就先刪除了。因為 A4 家中已有 wi-fi 環境，請他家人給了密碼後，設定好即可上網。首先幫 A4 申請自己的 gmail，但這部份卡住了，認證一直沒過，原因還未知，因此這部份最後就先跳過。接下來就教使用 Youtube，請 A4 先利用手寫輸入找看看自己喜歡的影片，A4 找了費玉清，也練習了放大縮小，基本操作沒問題，希望 A4 有空常練習把它記起來。接著因為 A4 愛玩遊戲，也教 A4 到 play 商店下載遊戲，如到免費熱門下載看有什麼想玩的遊戲，如何安裝，再回到桌面開啓，A4 下了幾個，也趁 A4 覺得不好玩的時候教了如何移除。另外本次 A4 的女兒和孫子們也在家，女兒在旁邊會跟 A4 說下載什麼好玩，也幫 A4 下載了 PPS，順便看了一小段電影；之後也教了 A4 用華文 News 看新聞，今天進度相當豐富，下次會觀察 A4 是否都還記得。

功課則是：找費玉清的卡拉 OK 帶，以及下載神來也這款麻將遊戲。

接下來的 A3，表示有玩氣泡，切水果，憤怒鳥和山羊，但興趣都還好，反而孫子常拿去玩，因為 A3 家也已有 wi-fi 環境，因此今天就來教上網，有剛才 gmail 的經驗，這時就直接從 Youtube 開始，A3 表示對老歌有興趣，在教了手寫輸入的基本操作後，A3 找了費玉清和江蕙的歌，也可以看到 A3 表現出有

記錄內容

興趣的表情(雖然孫子在旁邊一直想看亞瑟小子)，同時練習了返回鍵和首頁鍵，這兩個概念複雜些，要多解釋幾次，成果可能要下次上課再檢視；另外也用了華文 News，A3 也對可以看新聞感到興趣，同時練習了上下滑動，A3 中間提到想看股票，因此也幫了看股票的 app，不過我自己不太熟股票，是否符合需求就不知道了。整體來說可以上網後 A3 顯得較有興趣了，但操作上還不太熟，下次上課時要再觀察一下學習情形。

功課：找費玉清的卡拉 OK 帶，記 7/6 的蘋果政治版頭條(A3 較常看蘋果)

A2 表示比較忙碌，這幾天有碰一下，主要玩了氣泡，寶石，今天就先教了上次沒教到的憤怒鳥和切水果，A2 對憤怒鳥較有興趣，同時練習了放大縮小和滑動畫面，先生也玩的很有興致，原本的重點應用：照相，A2 表示上次本來要照菜，但太暗了照不出來，等下次有陽光再照；網路設定好後，練習了 Youtube 和華文 News 的操作，學了手寫輸入和搜尋，但這時 A2 抱著孫子，所以其實是阿公在操作，由於 A2 生活忙碌，也還沒找到更有興趣的應用，因此下次上課要再觀察一下，有哪些更合適的應用可教(如照菜園後 PO 上網)，同時也再檢視一下這幾天的使用情形。

A2 樓上的 A1，則花了不少時間玩遊戲，寶石打到五萬多分，憤怒鳥到第 18 關，也有拍了幾張照片。由於這幾天 A1 的小孩有幫忙設定好網路，因此已經可以上網了，甚至也幫 A1 裝好了看股票的 app，但沒教怎麼用，所以檢視完進度後，課程前段在跟 A1 一起研究股票 app 怎麼用，之後教了 Youtube，練習手寫輸入，搜尋，放大縮小等。A2 有提到 A1 已經很有興趣要買一台了，看起來使用情況不錯。

功課：找阿妹的卡拉 OK 帶，下載神來也麻將遊戲。

A5 這幾天玩了山羊和寶石，其他沒興趣，也不太常用，玩遊戲時有遇到廣告，不知道如何處理，最後請孫子幫忙，A5 寶石玩的滿好的，研發出雙手按的招式，也拿到了四萬多分。在設定好網路後，由於 A5 興趣是唱歌，就從 Youtube 開始，

但 A5 並不太會認字和寫字，因此改用語音輸入，語音輸入的辨識度還不錯，A5 找了詹雅雯，江蕙都沒問題，這時 A5 也提到之前不想學電腦，就是因為要看字，打字的關係，不然早就學了，接下來就在練習影片的放大縮小，選單滑動等，由於 A5 會認歌名，因此都能找到想看的歌和節目，另外在孫子要求下，也教了 play 商店下載遊戲，但 A5 不太認字，因此下載遊戲再教 A5 玩的任務就落在孫子上了。由於 A5 對遊戲興趣一般，所以會看影片後，A5 表示使用頻率應該會提高，希望 A5 真的會開始常常用了。

功課：找一首卡拉 OK 歌。

A6 則是真的變成低頭族了，表示一天花好幾個小時玩遊戲，特別是憤怒鳥，進度大概是第一類的關卡差不多都過完了，因此課程開始反而是再提醒一

記錄內容

下別玩太久，要動一下手和脖子，對寶石興趣就還好，表示比較難，最不喜歡玩山羊，跟 A5 相反；設定好網路後，教了華文 News，看樂透(知道這個時滿高興的)，還有 Youtube，A6 學手寫輸入也滿快上手的，也跟歌友 A5 一樣找了詹雅雯。A6 是很認真學習，很主動發問和發表心得的學生，A6 提到了小孩孫子到家裡都顧著跟電腦講話，因此她想學，至少可以透過電腦跟小孩孫子講話，不過之前想學，但又不好意思拉下面子問小孩，小孩也不太有耐心慢慢教，有老師的話比較敢問問題。另外 A6 的平板，觸碰似乎比較不靈，點了沒反應的機率明顯較高，甚至有當機經驗，對 A6 來說，不靈和當機影響她學習信心滿大的，在維護使用者使用經驗上這點還是很重要。

功課，找蘋果 7/7 頭條和找一首卡拉 OK 歌。

A7 家最近考慮把網路復機，在那之前就改在 7-11 上課，用 7-11 最近的免費 30 分鐘 wi-fi，A7 有開過 2 次玩遊戲，但興趣還好，寶石有忘了怎麼進入，在英文選單那邊卡住了，翻課本時覺得課本字太小；因此今天首先復習了一下各個遊戲的開啓法，接下來幫 A7 申請了 7-11 wi-fi 帳號，就從 Youtube 開始教起，讓 A7 練習手寫輸入搜尋影片，練習幾次後有比較上手。

之後教了華文 News，順便練習了返回鍵和首頁鍵的不同，A7 對網路應用的興趣較遊戲高些，接下來要請 A7 早點裝好網路，雖然教了 A7 如何在 7-11 上網，但登入程序較為複雜(大概是這周最難的課程內容)，因此早日可以在家上網會方便些。

功課：練習到 7-11 上網，搜尋影片

這次大部份都教了 Youtube 和華文 News，算是可以較簡單感受到網路方便性的工具，特別是看影片，對於沒興趣玩遊戲的長輩們來講，是比較好玩的功能，一些內容也更適合在這時候教，像滑動，返回鍵(看新聞時會用到)，但課程的複雜度也增加，因此下次課程會著重在驗收上。

這次也發現一些普遍的困難點和一些暫時性的想法：

1. 不習慣 Youtube 的隱藏式選單，會找不到放大縮小
2. Youtube 字太小
3. 滑動的意思搞不太清楚，不太知道什麼時候可以往下翻
4. 手寫輸入都滿上手的，只有一些個別小問題，但指正都後都有改進，不過普遍來講，手寫後常會忘記要按放大鏡做搜尋(軟體上增加 idle 過久時自動提示功能?)
5. 英文介面，廣告或額外跳出的訊息，若家中沒資訊代理人，滿容易造成困擾的(回到軟硬體設計上必須要確保使用者體驗內容)

日期	101年7月11日	地點	新店
標題	新店第三堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

本次進度的目的在消化前二堂課，特別是上一堂開始教了 Youtube 和華文 News 等網路功能

首先 A1 在開 Youtube 和手寫輸入上沒什麼問題，中間也有自己開來聽歌，只是手寫完要按搜尋鍵這件事還不太熟，影片操作也還要多練習，特別是還不太會叫出隱藏式的選單，找卡拉 OK 的作業倒是沒做；商店操作記得，也會用熱門免費下載找遊戲，只安裝有點忘了；中間有教麻將遊戲註冊，但對於線上遊戲表現出排斥，覺得不需要到線上玩。除複習外，教了一次用兩個關鍵字的搜尋方法。由於 A1 進度很 OK，部份操作不太熟但提示後有印象，比較困擾的會是目前較沒新鮮感了，接下來如何進行，註冊帳號，使用 Gmail,FB,Skype 等，要注意註冊過程中可能產生的排斥(覺得複雜,要取名很麻煩)，若是只想把平板做玩遊戲用，那需要足夠的誘因帶到下一步的教學內容。

A2 的先生滿愛憤怒鳥的，也玩了很多，也有照了很多相片(但不知道是誰照的)，

先生也有想用 Youtube 聽歌，但忘了聽歌要用 Youtube 而作罷，後段課程有幫 A2 的先生複習；A2 對遊戲的興趣一直不高，因此今天直接帶 A2 看她平常去的教會網頁，教會網頁內容也很豐富，帶 A2 練習了網頁的操作(超連結,分頁切換,回上一頁,Google 搜尋等)，以及開 ppt,doc 等附件，A2 顯得較有興趣了；另外也幫先生練習了看圖片庫和 Youtube 搜尋等操作。

A3 有用華文 News，但操作上似乎還不是很熟，會忘了要點標題進去，功課都有做，在孫子協助下也成功了，由於 Youtube 操作上有點忘了，今天便在複習，也一併教了用兩個關鍵字搜尋；由於孫子正好要出去，最後教了 Google Map，包括地名搜尋，路線規劃等，A3 也表示想學網路搜尋。

A4 的功課做的都 OK，不過 Youtube 操作沒有練的很熟，複習之餘也教了兩個關鍵字搜尋；A4 也有點出現學很順，缺乏新鮮感和挑戰的狀態了，後來教了 Google Map 和街景，勾起了 A4 的興趣，特別是 A4 用街景找到了朋友的養殖池和女兒家，但也表示 Google Map 的課程比較難，要認真學了(原來之前太簡單了)。

A5 這幾天有用 Youtube，但表示自己和孫子用語音輸入常出錯(不過先生講的 TF101 倒聽的懂)，後來是請孫子幫忙手寫，自己也表示要把詹雅雯怎麼寫學起來，Youtube 的熟悉度 OK，同時教了兩個關鍵字的搜尋法，超級偶像 + 2012XXXX 來搜尋特定日期節目，實在是很方便的範例；同時教了 Google Map 和街景，但孫子在聽比較多，自己表示就問孫子，後來有練習自己下載遊戲，對步驟的熟悉度還可以

記錄內容

A6 表示有跟 A5 研究怎麼做找卡拉 OK 的功課，中間也自己練習出用兩個關鍵字搜尋，不過再講解一次 A6 才比較了解自己做了這件事；另外中間手寫一度失靈，瞭解後似乎是女兒有請她用酒精布清潔螢幕，不知是否為酒精殘留影響觸碰，

後來乾布擦拭後就解決問題了；課到一半 A5 來訪，要問遊戲為何沒聲音，兩個人就聊起來，提到要買平板，並詢問是否可以兩人視訊通話，對此顯得很有興趣(兩個人離約四,五分鐘的路程)，也談到酒精的問題，有趣的事，A6 表示怕孫子和其他家人弄壞平板，不愛讓別人用，A5 則表示讓孫子一起聽，就可以向孫子學。A5 離開後，A6 表示想學上網找買東西的資訊和推薦，因此就直接開了 Google 搜尋，一開始連到奇摩購物中心，A6 表示看起來太花太慢，後來有找幾個部落格和論壇看鍋子的推薦及使用心得，有提醒 A6 網路搜尋資訊，過濾能力的重要性，不過也需要日後的經驗了，最後教了商店下載(因為 A6 想學的頗多，這個反而沒教到)，下載了 A6 很愛的憤怒鳥新版。

A7 這幾天有自己去 7-11 上網，當天她也有電話詢問我 7-11 的密碼，據說當天最後是問現場的年輕人，年輕人最後分享自己的訊號供她上網，A7 這幾天有用 Youtube 隨便看影片，操作上熟悉度很 OK，同時教了兩個關鍵字搜尋，不過 7wifi 實在很不穩，頻寬也不足，因此改教 Google Map 和街景，A7 對街景閒逛也滿有興趣的，只是開啟街景的按鈕位置不太統一，找起來比較麻煩。

A8 這次複習了開關機，有比上次更進步了，中間拍了很多照片，也有女兒幫忙拍的照片，這次主要複習開圖片庫，基本上還找的到位置，操作上教了放大縮小，左右活動和移除照片，不過開圖片庫看照片的步驟會有點搞混，觸碰的成功率也還不是很好，但已有進步；本次花較多時間在移除照片上，因為隱藏式選單叫出來後消失的太快，會來不及，刪除圖示也略小，會按到旁邊。過程中仍有跟上次類似的觸碰問題，包括手指按下去後會滑動，不太穩，按下去會按太久，操作過程中也會忘了把手指拿起來(想下一步時手指會貼在螢幕上)；對於較高齡的使用者，若能有對應的觸碰組態設定應會比較好，另外，A8 對某些手勢會較有印象，不容易忘，如開鎖，放大縮小等，較易連結意義的手勢應對記憶操作上會有所幫助。

幾個課題：

1.部份按鍵位置未統一，像街景，或像搜尋鍵在 Map 和 Youtube 的位置便不同，如何讓學員練習自己找到要的按鈕應會有所幫助(只記步驟和按鈕位置可能不夠)。

2.進度較快的學員，如何保持其熱忱又能往下一步，特別是目前所學已滿足其興趣時。

日期	101年7月16日	地點	新店
標題	新店第四堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

A8 在第四堂課又有些進步，記得比上次更清楚一點，不過整體來講，開圖片庫的操作仍不太熟，有時會忘記怎麼看照片；觸碰方面也還是有按太久的問題。另外在教學過程中，有時會忘了其中一個步驟，如要先點一下照片叫出隱藏式選單，而跳到下一個步驟一直在找垃圾桶；此外也會被我的動作影響而產生混淆，如 A8 按錯時我會幫忙按返回鍵，接下來他也會跟著按返回鍵。這次教了把照片設桌布，但似乎太複雜了，沒什麼反應，同時設桌布也要裁剪照片，不太好用。

A4 這幾天有複習，桌面上的 App 又更多了，因為太多了，所以教了把 App 拉到下一頁的操作，經過幾天練習，A4 對上次教的街景和 Map 也更熟練了，A4 也表示先聽，之後多練就會了。今天幫忙申請好了 Gmail，簡單教了信箱的操作後，幫 A4 申請了 FB；加了女兒臉書後，很幸運的女兒也很快回應了，讓課程有趣多了，可以看到嫁出去的女兒和孫子孫女的照片，A4 也顯得滿開心的，也練習了留言和按讚；不過 FB 的 App 頗難用，拍照後上傳的功能似乎有點問題(看下載頁面的留言該版本似乎是的確有這問題)，後來是用網頁版直接操作；對於比較複雜的操作，A4 也是表示會多練習學起來。A4 周圍家人的資訊化程度高，A4 本身也不排斥接觸資訊科技，在上手後，跟家人的數位網絡連結起來，學 FB 的樂趣也更明顯些。

A3 一上課就先問怎麼清除愈來愈多的 Youtube 搜尋紀錄，同時也問了 Tag 是什麼，藉機會也順便帶 A3 瞭解一下喜歡／不喜歡，評論等訊息；接著幫 A3 申請 Gmail，並寄信給 A4，但並沒有收到 A4 的主動回信。A3 對遊戲興趣還好，不過還是教了 A3 利用 play 商店下載 App，孫子倒是在旁邊聽的很樂，A3 也表示還有很多要學。再下來帶 A3 練習一下 Google 搜尋，找了幾個 A3 有興趣的東西，看了一下網頁，上網查資訊變動比較多，不知道 A3 接下來操作是否仍 OK，另外 A3 查了某連鎖店網頁，也藉機教 A3 看好地址後，用 Map 找路線的技巧。找資訊這點，對 A3 應是接下來可以繼續學習的課程方向。

A2 這幾天自己上教會網站看東西，點連結，開附件等動作似乎還 OK，但好像僅看了我設為首頁的教會網站，沒至其他教會網站看；複習完後，決定讓 A2 到樓上，同樓上的 A1 一起練習用 Skype，因此 A2 的課程後半是跟 A1 的課程前半一起進行，在我幫 A1 申請 Gmail 和 Skype 帳號時，順便教了 A2 用華文 News，或許是在等我幫 A1 申請帳號的關係，也因為孫子不在身邊的關係，A2 很認真的在用華文 News 看 App

經過一番設定後，兩個人的 Skype 成功連上了，兩位學員也試用了一下子，不過電腦離太近會有雜訊，雖然還不確定對 Skype 的操作熟悉度，不過 A1 有

記錄內容

表示要加女兒 Skype，並覺得這是很方便的功能；不過 A2 則講到自己沒有女兒可以加 Skype；這裡也看到了 A1 和 A2 在家人的網絡上，利用資訊連結的需求並不一樣。

A1 在結束 Skype 後，再做了一下複習，也發現 A1 的小孩有動過平板，刪了一些 App，因此就教 A1 怎麼把 App 放回來，同時在用商店下載上，操作也大致 OK。

A5 的孫子下載很多遊戲，A5 從孫子的下載中，發現自己愛玩賽車，加上山羊也是 A5 的最愛，大概可以猜到 A5 是動態感應器派，幫 A5 申請 Gmail 後，我先前往附近的 A6 家，幫 A6 複習好後，再請 A5 過來，一起用 Skype 連線

先幫 A6 複習了 play 商店，這幾天 A6 有自己玩遊戲，也下載了遊戲，由於 A6 偏愛憤怒鳥，就教 A6 用搜尋下載，不過卡在 Angry Bird 是英文，成效不太好，另外 A6 表示這幾天有自己用 Google 搜尋，不過出現意外狀況，緊張之下就關機了，對電腦訊息的解讀仍是要時間和經驗累積的技能。另外也練習寫信給 A5，接著就請 A5 過來一同用 Skype。

示範後，兩人都對 Skype 的視訊感到方便，A6 也現場重覆練習多次，A5 則是叫一起帶過來的孫子專心聽，她再問孫子，兩位學員感情不錯，有了 Skype 通話對她們應該頗有幫助，希望這幾天她們有主動開來用。另外也在孫子要求下，教他申請了一個 email，孫子對暱稱想的很仔細，結果他不知道滿不滿意。

A7 表示去復辦了網路，下下次課程或許就能不用再跑 7-11 了，不過 A7 這幾天也會自己跑 7-11 上網，會用 Youtube 隨意聽歌，在申請 gmail 時，A7 表示有自己點進入商店過，雖然 A7 之前對遊戲反應都平淡，但是在申請帳號前先教一下 A7 用商店下載，沒想到 Cut the Rope A7 玩的頗有興趣，一問之下才知道 A7 後來比較常玩遊戲，A7 表示後來上手後就覺得比較有趣了，所以興趣也是可以後天培養的，也因此再重教一次 A7 開遊戲的方式，因為 A7 有提到憤怒鳥想玩但卡在選單不知怎麼按。最後幫 A7 申請好 email 後，也寄了一封信給 A2，下週再看看 A2 的反應。

日期	101年7月19日	地點	新店
標題	新店第五堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

課程也來到一半了，多數學員有註冊好 email 帳號，接下來會是更多的網路活動。

A1 表示這幾天比較沒用，出去玩了，前一天則有開一下 Skype 跟 A2 講話，不過今天要再開，密碼就忘了，之後需要時再幫 A1 申請；今天主要幫 A1 申請好臉書，中間也請 A1 試著輸入自己的 email，這部份沒問題，另外臉書在輸入密碼的過程中，有一直密碼不對的情況，A1 也抱怨了平板不好用。臉書 App 的一個問題在於字太小也不能調，後來就直接用網頁版；開始用了以後，加了一些 A1 的小孩和孫子們，可以看到認識的人的照片後，A1 也更有興趣了，同時請 A1 拍了一張先生的照片上傳，也試著按一個讚(也加了上周申請了臉書的 A4 好友)。整體而言基本上的操作都還 OK，不過今天臉書在功能和步驟上比較繁複，也教了比較久一些。

A2 這幾天有拍了不少照片，不過主要都先生在用，先生喜歡開 Youtube 聽老歌。

今天主要教了 Google 搜尋，找了食譜，A2 知道網路可以這樣用後，也覺得滿方便的，由於 A2 拍照用比較多，也樂於分享，因此教 A2 如何 email 照片，結束前看到之前幫 A7 上課時寄給 A2 的信，因此出了回信的作業給 A2。

A3 表示這幾天都被孫子拿去玩遊戲，桌面也多了不少遊戲，今天主要複習 Google 搜尋和 Google Map，由於 A3 要找一些特定資訊，因此教 A3 用兩個關鍵字做搜尋，並把找到的資訊丟到 Map 上去查，但過程比較複雜，不知道 A3 是否能記得。接下來幫 A3 申請臉書，但要加 A3 兒子的時候，A3 表示怕吵到兒子，所以拒絕了，搜尋資訊對 A3 來講可能比較有需求，接下來可能還是以搜尋資訊為主。

A4 主動加了 A1 好友，這陣子也常在看親戚和女兒們的臉書，不過還不太會發表動態，現場就練習了一下上傳照片和丟訊息給 A1。

A4 進度很快，也表示有自己先把課本看完了，並講到有試直讀中文這 App，不過在選單的部份卡住就沒繼續了，於是就帶 A4 操作一次，A4 學的頗快，不過 A4 也表示對電子書需求還好，只是想學看看，另外直讀網有字太小又不能調的問題。

最後教了 Google 搜尋，自己找了一些裝潢相關的圖片和一些資訊，同時也練一下在 Google 上用兩個關鍵字搜尋。

A5 這幾天有用 Skype 打給 A6，不過對方沒接，原因還要再確認，不過也

記錄內容

有加孫女 Skype，據說也成功通話了；另外仍是孫子用比較多。

今天教 Google 搜尋，因為 A5 不太習慣看字，就同孫子一起教，主要示範了用 Google 查歌手名字，然後查唱片發行資訊，A5 看到有興趣的歌時，就可以複製到 Youtube 再貼上找來聽，但這複製貼上的方式不確定 A5 是否學起來了。另外 A5 主要問了照片的相關問題，就順便複習了，同時也教了孫子修改圖片。最後有把剛才拍的照片寄給 A6，但語音輸入在 email 上不太好用；同時也再撥一通 Skype 給 A6，這次就沒問題了，A5 也操作上也 OK。

A6 這幾天有看新聞和聽歌；首先先練習收 A5 寄的 email，並檢視附件的照片，接著也請 A6 照了一張照片寄回去，A6 表示寄信加附件這動作比較難，也認真的記下筆記，寄出後也撥了一通 Skype 給 A5 確認一下。接著幫 A6 申請臉書，結果 A6 的女兒已幫 A6 申請了，但 A6 似乎也不太清楚，另外女兒也幫 A6 加入了一些社團，但也因為如此，A6 的臉書一開始就有比較複雜的資訊量，A6 表示不想看到那麼多人，同時也對個人隱私產生疑慮，未來要串連到其他學員上可能會需要先確定不影響到 A6 的隱私。

A7 這幾天也會自己來 7-11 上網，A7 喜歡在 Youtube 上亂看，不過 A7 在使用上也隨性，據 A7 表示，7-11 的 wi-fi 斷線後，就去玩遊戲，看來可能沒去嘗試重連。A7 雖然提到 Youtube 和商店都有嘗試用，不過再請 A7 操作的話，可以發現還不太熟練，因此就帶 A7 做複習，同時也發現 A7 習慣直接在 Youtube 首頁看熱門影片，比較少用搜尋的，於是請 A7 練習搜尋一下前幾天看到的熱門影片，並鼓勵 A7 多練習搜尋功能。另外 A7 上課中主動問了一些桌面的 App，就順便教了 Super Note，結果還滿好用的，考慮也教給其他學員。

A8 這幾天沒拍照，不過開機，解鎖都 OK；倒是桌面多了一個 App，A8 也不清楚誰裝的。今天首先複習，照相，退出相機和開圖片庫看照片，刪除照片等動作，A8 都有點忘了，提示後有想起來，放大縮小雖然操作的不太順，但基本上還記得；但操作上仍不太熟，不時還是需要在各個步驟上做提示，但提示後想起來的狀況有進步。今天主要教了攝影，但 A8 似乎不太理解攝影的概念，同時也表示攝影比較複雜，不好記。上完課時 A8 表示待一下要出門，會帶平板去拍照，期待下次的照片。

這二堂課比較多在做串連的工作，也發現到，學員間對彼此的學習進度很有興趣(也很在意自己有沒有落後)，對一開始訪談會中的其他學員也有點印象，在串連上能藉此減少一些陌生感。

對學員而言，或許也還是把這當成一整個班，未來在規劃串連上，加強學員間彼此熟悉度應有所助益。

日期	101 年 7 月 22 日	地點	新店
標題	新店第六堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

很快的課程也結束第三周了，學員們雖然還稱不上熟練，但也把大部份的功能摸了一次，也有些自己的心得出來了。

A8 這幾天有帶平板出去玩，也拍了很多戶外照片(自己照和女兒拍皆有)，不過怎麼看照片有點忘記了，還是需要提示一下才行。觸碰的情況也差不多，仍會習慣性貼在螢幕上，手指跟螢幕也呈直角(斜一點會比較好)；另外放大縮小的動作，雖然有印象，但執行上會慣用指甲，調整手勢後有比較好，但不確定是否之後又會變回來。A8 這次有主動問怎麼看電力和洗照片，以及可能太多課程在複習照相上了，有主動問有沒有其他功能，因此教了 supernote，可能因為不用選字的關係，A8 寫的還 OK，只有刪除鍵會按太久，有些字忘了寫法等問題，但不確定 A8 是否下周對操作筆記本仍有印象。

A4 表示這幾天在練習臉書較多，另外 A1 也有在 A4 的臉書留言，由於 A4 還沒回，因此就教 A4 回留言，另外也發現 A4 都是看別人臉書居多，不太發表；今天主要便在複習臉書的操作。另外在直讀中文方面，A4 有用，但還不太熟，只會下載後再看，不會直接看的樣子；由於大部份的平板課程都有跑了一遍，A4 也說了目前課程夠用了，看來也還沒想到接下來想學什麼。最後由於 A4 有買平板的意願，家人普遍推 iPad，但 A4 似乎對華碩也有興趣(個人猜測)，因此就帶 A4 去蘋果和華碩網頁看一下，主要教 A4 分辨 ROM 和 Wi-fi/3G 等部份，好找到符合自己需求的規格，A4 則表示會請女兒代買。另外 A4 有把平板帶上山去玩，據說拍了狗，但又刪掉了(之後有自己平板可能比較會留照片)，由於 A4 問到山上可不可以連線，因此帶 A4 練習了一次掃描訊號，再連線等步驟。

這次 A3 去不知為何突然沒網路訊號，因此就教 A3 如何掃描訊號再連網路，之前寄給 A2 的也收到回信了，因此再請 A3 回信過去(不過信的內容都是表示自己學不好)。這幾天主要有聽歌，另外都孫子在用居多；這次孫子在，就教 A3 如何拍孫子及加臉書好友，也幫孫子的臉書按個讚；同時也複習一下相機，把孫子拍起來上傳到臉書，這些活動 A3 看起來頗有興趣。A3 也表示有考慮買 iPad，只是 A3 也希望能有人幫忙代買，要怎麼幫 A3 就要再研究一下了。

A2 這次要上課時，有位鄰居過來看，想瞭解一下課是怎麼教的，A2 也很熱情的要分享之前拍的照片給鄰居看，不過操作方式還不太熟，提示一下才 OK，也有再請 A2 回信給 A3，並複習寄照片的方式。這幾天有用 Youtube，另外因為 A2 有一個想去的教會網站是掛在臉書上，因此也幫 A2 申請好臉書，同時也加了幾個人，但都沒回應，可能下次上課時再來看看臉書有什麼變化；此外 A2 的小孩和媳婦有教 A2 用 LINE，A2 表示還不太會用，但媳婦願意再

記錄內容

教她。接下來 A2 表示會再用一陣子看看，再考慮要不要買平板。

A1 一上課就表示臉書之前不能開，兒子幫她裝了 chrome 瀏覽器，直接用瀏覽器開網頁版；A1 臉書用的滿熟的，也有自己幫 A4 按讚和留言，臉書也加了不少人，在基本操作上算滿 OK 的。不過 A1 也抱怨華碩的平板不好用，觸碰和打字時會失靈，不過觀察的結果可能是 A1 指甲太長的原因導致。

這幾天有主動跟 A2 Skype，雖然用的熟練，但卻也主動表示自己學什麼都很快，電腦卻學不好，據瞭解是在請教小孩過程中有被小孩嫌都學不好，因此有了挫折感。A1 表示自己有把教材看完了，並問到直讀中文，因此教了一下 A1 如何使用，但 A1 也表示現在不太看書了，對眼睛不好；有幫 A1 下了一本瓊瑤，下次再看看 A1 這幾天有沒有興趣看囉。最後也介紹了一下蘋果 iPad，因為 A1 一直嫌華碩不好(雖然操作失靈的部份應該跟 A1 觸碰手勢關係較大)。

A5 表示這幾天沒什麼用，聽歌比較多，有用 Skype 但沒成功，主要都孫子在用，由於孫子也常會問一些問題，課程中也教了一下孫子如何做投影片；這次上課主要複習用 play 商店和圖片庫，相機，同時教了一下圖片搜尋。

A5 在學習過程中頗倚靠孫子，雖然自己都會聽，但也都會請孫子一併聽，以免自己忘記時沒人問。最後向 A5 跟她先生介紹了一下 iPad 和華碩的平板，這次華碩倒是得到一票，因為 A5 對 iOS 要付費這點有疑慮，怕孫子玩的時候買太多東西，App Store 如果能有消費鎖的話會比較願意考慮(看起來是有)。

A6 這次上課就主動詢問上次 email 相關的教學內容，另外臉書方面，因為女兒有幫她移除一些她不想看的，因此使用意願有增加，也加了孫子和其他學員好友。

這次上課主要教 A6 用臉書按讚和留言，但 A6 也覺得有點複雜；加另一位 A6 好友時，有馬上獲得回覆，看來 A6 臉書用的很順手，也順便教了 A6 怎麼丟訊息，最後 A6 有拿出以前朋友的 email，就練習用 email 搜尋別人的臉書，有順利找到幾個，也有沒找到的，下次上課再來觀察看看 A6 的臉書有什麼變化。

A7 家總算裝好了網路，不過業者允諾的贈品 A7 倒是沒拿到，A7 打去問，就困在語音答錄處，似乎設計的太複雜了，最後請 A7 女兒再幫忙問看看。設定好無線環境後，A7 總算能順暢的上網，不過也發現 A7 對用 Youtube 看影片仍不太熟，如放大縮小的操作仍不太會。另外有收到 A2 之前寄的信，但 A7 表示自己不太會寫信就取消了回信的練習。由於業者把網路裝在桌機上，A7 也有開桌機試用一下，但也表示不太會用就放棄了。今天幫 A7 申請了 Skype 和臉書，但沒小孩帳號可加，就請 A7 再問問，下次再繼續；也告訴 A7 她的帳號是什麼，可請小孩主動加她，但 A7 表示她看不懂英文，沒辦法跟小孩講，悲哀的是在詢問後，發現看不懂是因為我字太醜 A7 看不懂，最後幫 A7 寫了端正版就 OK 了。

記錄內容

這次教學過程中，A1 雖然臉書用很好，也學很快，但卻因小孩而有挫折感，也讓我再思考了一下所謂的資訊代理人。之前會覺得所謂資訊代理人，就是可以幫忙處理電腦相關的事，跟學習上的關係，主要就像 A5 與孫子，由於孫子會，自己一定要學會這件事就沒這麼重要；但這次也看到了，不只是有和沒有資訊代理人的差別，有資訊代理人也可能會有負面影響，學員也提到，問小孩要拉下臉來問，我想背後的原因跟小孩在如何教的態度上有關(特別是當代理人在資訊素養和地坭可能相對強勢時)。因此資訊代理人也就不是像用 Google 搜尋，問什麼代理人就回應什麼，這過程更複雜些，當事人和代理人的相處狀況，以及代理人的態度，都會在當事人學習上產生不同面向的影響。

日期	101年7月25日	地點	新店
標題	新店第七堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

倒數第三節課，臉書網絡稍微有建立起來了，也會看到部份學員會線上聯繫；不過也有學員對網路互動不太習慣就是了。

A1 已經會自己開機收 email 了，也會去注意臉書出現的訊息，A4 有主動留訊息給阿姨，A1 也能主動回訊；另外複習了一下商店的下載，基本上 OK，同時下載了左右腦鍛練的遊戲，玩的滿 HIGH 的，相較於開始，對新遊戲更能接受與上手了。中間有要教台鐵訂票，但台鐵網頁似乎壞了，只能下次再來。最後因為 A1 常抱怨 TF101 不好用，因此拿出了 iPad 給 A1 試用，可惜 A1 忘了網路密碼，只能試基本的操作，看不到 App Store。

A2 這幾天有用 LINE 跟孫女聯絡，看來小孩教的不錯，A2 也常表示自己的小孩和媳婦都很願意教她；也有自己開聖經 app 來看，雖然沒什麼教，但也自己摸出一些操作方法。中間 A1 因為臉書突然有些問題，下來詢問，就順便複習一下 Skype，也再複習了照相和圖片庫，下次就可以開始把照片放上臉書了。另外 A2 現在在幫忙社區資源回收，藉這機會下次要教 A2 打傳單，並寄給其他學員。

A3 這次上課就有主動問憤怒鳥要怎麼開，因為玩幾次後跳出了廣告，A3 不知如何才能關掉，A3 也表示寶石方塊也不會開，檢查後也是同樣的情形。A3 的臉書，有 A4 和 A1 的主動留言，A3 雖然有回，但操作步驟仍不太熟，前半段課程便在複習臉書按讚及留言等，不過對於加臉書好友，A3 之前表示不太好意思加小孩臉書，這次也表示沒什麼想加的人，朋友圈似乎有在用的不多，A3 自己也說跟沒什麼見面的人在網上互動怪怪的。另外也教 A3 如何查醫療資訊，並設書籤；

A3 還在熟悉網頁的操作，未來還要多應用才能更進步。

A4 表示這幾天臉書，PPS，Youtube，街景，直讀中文，商店和 email 都有用，操作上也已經頗熟練，學習進度相當好；中間也發現 A4 有辦法自己讀螢幕上的訊息。A4 也表示有帶平板上山，但山上沒無線分享器，就沒什麼用了，中間也複習了一下 Google 搜尋，A4 找了 MLB 網站，操作也沒問題，順便教了加書籤。最後教了 Little Photo，試著改 A4 拍的孫子照片，看到可以寫字和加圖案，A4 也改的滿 HIGH 的；改好儲存後，再教 A4 上傳，接下來就看 A4 能否獨立作業了。中間有請 A4 試用一下 Apple，並展示一下商店，不過 A4 說買了再試，看來 A4 應該是傾向買 iPad 了，畢竟 A4 周遭親友都是 iPad 用戶，也大力推薦。

買了後也能確保有親友團的教學支援(A4 的親戚上次看一下 TF101，只說

記錄內容

了"這我不會用")。

A5 這幾次會自己開 Youtube 聽歌，也有玩遊戲，不過沒有自己下載，也有用 Skype，但打給 A6 並沒有接，A5 表示常常打去的時間是對方不在的時候。今天先複習了商店下載，並用到搜尋功能，因為 A5 偏好賽車遊戲(還滿厲害的)，不過這次下載的賽車遊戲，玩的過程中遇到了當機，必須關機才能解決，後來再試幾次，該遊戲也滿容易當的，應該是軟體本身或和 TF101 的相容性有問題；由於當機狀況比較麻煩，因此教孫子如何由設定頁停止應用程式(沒死當的狀況下)，同時也講解了一下要減少同時間執行的程式，以避免過載。

最後展示了一下 iPad，孫子倒是直接回應他比較愛華碩，A5 則說是小孩子習慣用了，A5 自己試用了 Youtube，開江蕙來聽也沒什麼問題，在轉換上應該阻礙不大，就是偏好和習慣的問題了(App Store 有付費軟體這點可能也還有影響)。

A6 的課一開始先請 A6 回一通 Skype 給 A5，操作上還 OK，不過要怎麼掛掉有點忘了，臉書的基本操作也算是 OK，給 A4 的臉書留言並按了讚(A4 後來貼了自己修的孫子照片)，今天也教 A6 如何用臉書丟訊息，以及訊息和留言的不同；也看到女兒之前丟了表情符號給 A6，雖然很難解釋，但也跟 A6 解釋了何謂表情符號，A6 也順利回女兒訊息。最後教商店下載，因為 A6 一直擔心下載前出現的訊息(如授權存取網路等內容)，雖然 A6 有警覺心很好，但也跟 A6 解釋了一下這些訊息基本上沒問題，希望 A6 還是多下載遊戲來玩，不要因為擔心這部份而不使用。

A8 這幾天沒增加新照片，不過 A8 表示有打開來看照片，操作上觸碰仍然不是很順，主要是手指壓下去時會滑，似乎也沒用到指腹去壓，亦會按太久，另外在執行刪除時，點垃圾桶的圖示會點不太到，可能是圖示太小的關係。對照像和圖片庫等圖示，A8 還記得其作用，不過照相操作仍需提示；今天複習了攝影，雖然有拍下來，但不確定對攝影和操作方式是否已瞭解。後半段課程則複習上次新教的 Supernote，A8 雖然有些字忘了寫法，但手寫基本上 OK，也成功寫了幾個記事；不過在選單操作上的問題比較大，常點不出來，還要多練習。

A7 表示自己有看到臉書的訊息，因此課程開始就先練習回其他學員的訊息，不過 A7 也說自己不太會打這種訊息，不知道要打什麼內容；接著練習了發訊息給其他學員和在相片下留言，以及發表動態等。A7 這次拿到了小孩們的臉書帳號，因此幫 A7 加到臉書中，A7 去澳洲的女兒正好在線上，就馬上複習了如何發訊息，女兒也有回應，完成了線上對談，對於發訊息給女兒，A7 就不會不知道要打什麼了。同時 A7 家有女兒沒帶出去養的貓，請 A7 幫貓拍個照片(雖然 A7 嫌貓很臭)，接著就上傳到臉書上，下次再來看看小孩們有沒有回應。

記錄內容

Android 陣營雖有較多的硬體可選，但使用者體驗就不那麼一致了，這次正巧遇到當機，幸好重開機即可，若是要拔電池的死當就麻煩了；另外免費遊戲不免會跳出廣告，而且很可能是英文廣告，有孫子或小孩在的學員，可以請代理人解決，但若沒有代理人，這問題也就比較麻煩了，需要更多的經驗與解讀螢幕訊息能力。

日期	101 年 7 月 29 日	地點	新店
標題	新店第八堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

倒數第二節課了，大家的學習都差不多了，除了盡量把沒教到的地方補一補外，其他就是常用的功能請學員們多複習了。

A8 開機是沒問題，並表示這幾天有拍照(但檢查後發現沒拍進去)，攝影這功能也還有印象，特別是攝影會錄到聲音這件事，照片的放大縮小還算 OK，手勢有記得，但執行上容易失誤變滑動。因為 A8 又問了平板還有沒有別的功能，於是再教了一次寶石方塊，先直接開給 A8 玩，雖然講解了規則，但 A8 似乎都點提示的部份，若把提示的部份遮起來，A8 就不知道要點哪邊了；A8 玩的還滿認真的，最後有教 A8 進入的方式，但不確定是否學會，還要再確認。

A4 用臉書已很熟練，上次教的修改照片，也有自己再修改了一張，上傳到臉書上。這次教了露天拍賣，A4 找了釣魚相關用品，雖然有因為價格比較便宜想買，但最後還是嫌麻煩，決定去常跑的店買就好；另外也有打算買電視的搖控器，不過也是打算請女兒代為處理，看來網拍牽涉到的事太多，短時間還沒辦法讓 A4 接受。

A3 一開始上課先問了怎麼刪郵件，覺得臉書的信太多了，另外也教了兒子的臉書，於是就比較好教怎麼看臉書的內容。中間有出現鍵盤被調成注音的情況，因此就教了怎麼切換輸入法；另外也教 A3 發訊息給兒子，但不確定是否之後會常用這功能。使用上 A3 表示這幾天玩遊戲較多，但又覺得遊戲較適合小孩子；今天也複習了 Google 搜尋，Youtube，但都不太熟，自己也表示不常摸。最後教了露天拍賣和奇摩購物，但也覺得用起來麻煩，還不太打算網購。

A2 上次提到資訊回收站的點數兌換券，這次就教 A2 把兌換券打起來，寄給其他學員參考；A2 是唯一有學到打文件的學員，共教了切換符號，空格，換行等操作，特別重要的是瞭解游標位置，以編輯文件，在講解和練習多次後，A2 也會看了，懂的怎麼把每行字對齊，最後也把兌換券寄給了其他學員，希望 A2 之後也還記得怎麼操作。A2 也表示想要送蔬果給其他學員，因此請 A2 先寄給 email 通知，下次上課再來看有沒有寄出。

A1 相當快速的已經買了 iPad2，是託小孩買的，看來真的很想換一台了，不過 A1 的 iPad 還沒買保護套和包膜，也請 A1 早點幫 iPad 加上這些東西。今天課程便是幫 A1 設定 iPad，一開始因為申請 App Store 以為一定要信用卡，因此沒辦法申請，A1 也對要用信用卡感到很疑惑，後來研究一下有找到免信用卡的申請法，這才幫 A1 申請好，並簡單教了下載，下次再來看看 A1 Store 用的習不習慣。

中間也教了 A1 用網頁版的臉書，照相以及 Youtube，看來轉換上問題不

記錄內容

大，A1 會找認識的按鍵，不行的提示一下也都 OK。

A5 的孫子先問了要怎麼攝影，於是先幫 A5 和孫子複習攝影的方法，雖然 A5 不太習慣看字，但為了讓 A5 加入社團，並有聯絡管道，還是幫 A5 申請了臉書，並請 A5 的孫子一併學習(雖然孫子說自己不想用臉書)，主要教了 A5 和孫子發訊息的方法，並加了其他學員和 A5 的先生至好友；最後也發現 A5 對下載遊戲還不太熟，雖然 A5 滿常玩遊戲的，因此也請 A5 多嘗試下載，也請孫子幫忙叫 A5 多練習。

A6 一上課就發現了網路連不上，最後重開機就可以了，可能是機器問題。A6 也表示已經會回女兒的貼文，發訊息給 A5 也 OK 了，看來臉書操作已上軌道，但 A6 說雖然有加很多人，但只比較好意思跟小孩孫子們互動，跟其他學員不太習慣；由於 A6 講到想分享照片，也教了網頁版臉書上傳照片(App 版上傳功能不知修好沒)，教的過程發現 A6 搞不太清楚 email 和臉書聯絡人的不同(還沒整合在一起)，同時相簿和相片的概念也要再解釋一下；不確定 A6 之後上傳照片的操作是否已 OK。

A7 表示先生有拿到照相，但似乎弄壞了，檢查一下發現是按到前鏡頭，因為之前沒講到這功能，因此 A7 以為相機壞掉了。A7 也表示前幾天有跟在國外的女兒臉書傳訊息，但問的結果不確定是否後來有自己開。這次上課主要複習傳訊息，上傳照片，按讚和留言等功能，不過找名單的操作方法還不太熟，會去按到家人(但好友關係還沒設家人)；最後請 A7 練習登入臉書，包括自行打帳號密碼等功能，以免 A7 後來要登入卻不會登。另外也複習怎麼看 email 附件和商店下載等操作，A7 對這些操作仍需多練習。

課程基本上已差不多結束了，剩下就是學員們多練習的部份，雖然操作上還不太熟，但有興趣多用的話問題就不會那麼大，只怕不敢用，因此也只能鼓勵學員們多嘗試，另外也發現了，部份接觸到網購的學員，對網購仍有疑慮，對於要申請帳號和瞭解購買流程也嫌麻煩，真的要開始在網上買東西可能要等到對電腦更熟以後了。

日期	101 年 8 月 1 日	地點	新店
標題	新店最後一堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

最後一堂課了，除了幫學員複習外，也只能提醒學員多多練習了。

A1 雖然換了 iPad，但這幾天只有臉書用 iPad，玩遊戲還是用 TF101，因為 iPad 還沒下載遊戲，這堂課就教 A1 下載遊戲，下了 A1 沒玩過的 ZUMA，A1 對新遊戲還不太會自行摸索規則，轉換的情形如何就等後續觀察吧。

A2 則表示最近太忙沒在用，不過到 A2 家時，倒是看到 A2 自己開了 My Library，在看內建的電子書；另外 A2 今天託我帶 A2 自己種的菜給我接下來兩位學員，我也請 A2 寄信先通知那兩位學生，A2 表示前一晚有拜託小孩教寄信，所以有成功寄出了。最後跟 A2 再確認一下，照相和看照片都還可以，看教會網頁也還 OK，但臉書和寄信就比較不會，臉書需求也低。接下來 A2 表示打算有問題就問小孩，另外當天正好有個 A2 失聯 50 年的小學同學回國來找 A2，A2 也打算跟對方要帳號，未來就透過網路聯繫，成果如何後續再看看吧。

A3 表示這幾天都孫子在用，複習一下，Youtube 操作 OK，但縮小忘了，卡在隱藏選單，照相少用也不太熟，華文 News 和 email 還可以，臉書則不太常用，需求也低，Google 搜尋則忘了開啓的地方，後續操作還可以，Google Map 則忘了右上角的功能鍵，這些都要再多練習。另外 A3 傾向買蘋果，不過 A3 小孩沒有很希望 A3 買平板，詢問下主要是小孩覺得平板螢幕太小。

A4 這幾天自己抓了相框程式，上傳了很多張至臉書，詢問到自己抓 App，遇到英文怎麼辦，A4 說就自己邊按邊試，不行重來就好。另外 A4 表示 Google Map 怪怪的，從桌面開會自行關掉，推測或許是太久沒關機的關係，也請 A4 隔一段時間要關一下。A4 打算這陣子自己去買 iPad，就順便介紹一下 iPad 的周邊。

由於 A3 也在找人一起去買，因此有留 A4 電話給 A3，過陣子再看看 A4 有沒有跟 A3 一起去買囉。

A5 跟 A6 表示最後一堂課想一起上課，於是就在 A6 家一起做複習，兩位學員常用的功能不太一樣，但常用的部份都還 OK，照相，看照片，Youtube 和 Skype 等都沒什麼問題，A5 操作商店下載則比較需要提示，臉書則是沒什麼教，主要是先生代用，A6 在這兩項都 OK，不過寄 email 則稍微需要提示，兩位學員最後也都在社團留言自介，也是最先留言的兩位學員。

A7 較缺乏可以問的人，這次上課 A7 先提到兩個問題，一個是 A7 不小心自己換了桌面，不曉得怎麼回事，另一個是 TF101 不知為何 Wi-Fi 關了，於是先跟 A7 解釋和教處理方法。之後複習，臉書留言還 OK，商店下載則要稍作提示，Youtube 操作則忘了怎麼縮小，一樣是隱藏式選單的關係，email 回信收

記錄內容

信還可以，華文 News 則忘了是哪個圖示，大概沒在用。A7 比較常用是透過臉書和在外的小孩講話，今天正好在國外的女兒有丟訊息問 A7 Skype 帳號，給了女兒後，但女兒要晚點才能加，因此沒辦法立即教 A7 用 Skype，只好拿出課本跟 A7 模擬一遍，A7 看不出來有沒有聽懂，成果等之後再來看看了。

A8 複習開機和解鎖都 OK，開相機和拍照也沒問題，但離開相機按左下角返回鍵，則因為沒看到按鍵不敢確定，雖然提示後有離開相機，但過一會再問一次仍忘了，隱藏式選單對很多學員仍是一項困擾。看照片要選圖片庫，放大縮小也都有印象，不過操作上會用指甲去滑而失效，平常觸碰手勢也會滑動。最後複習 SuperNote，選進入和手寫都還 OK，但開新頁面，選擇現有頁面，停止編輯等動作則不確定是否 OK，最後的關機則沒問題。

課程結束了，學員們有些還不太熟，但也要靠學員們自己多使用才行了。周圍有沒有人問也很重要，A3 與 A7 較缺乏可以問的人，未來可觀察一下使用情況，是否有遇到困難無法解決而不用了；另外就是有沒有使用需求了，雖然請學員們多用用，但若是沒什麼可以用的地方，那也難以多練多會了。

教學觀察紀錄：彰化

日期	101年8月13日	地點	彰化
標題	2012.08.13 彰化	記錄者	陳彥合

記錄內容

彰化

由於第一堂課有遇到一些學員剛好有事（譬如說外出遊玩），目前只有五位學員完成了第一堂課。第一堂課除了把電腦交付給學員們，說明基本操作，主要就是帶他們玩遊戲，熟悉平板的操作，然後就進入照相的操作。

學員中，B1 的積極度高，會不斷問我問題，像是他會問我畫面上有出現的功能（譬如說他就會問我左下方三條線的按鈕可以幹嘛、在拍照畫面右下方出現的圖示可以幹嘛等等），此外，他也會主動問我一些其他的功能，像是要怎麼刪除照片。

B2，可能是到了他的地盤，他的人就感覺沒那麼嚴肅了，當初在聊天的時候，感覺他對於遊戲好感度沒那麼高，但這次讓他玩，感覺有為他帶來一些樂趣。另外，談到拍照的時候，讓他知道利用平板拍照可以展示工作用的照片給客戶看，他整個非常的期待（我覺得實在是和當初訪談的狀態差滿多的，可能他當初訪談的時候累了吧）

和前兩位相較之下，B3 和 B4 就主要是聽我上課，照著操作，B3 目前上課也就是照著學跟著做這樣，現階段沒有觀察到什麼太特別的狀況，倒是 B4，上課時也有發現，他的手指觸感對電腦來說比較感應不到（譬如說看照片要放大縮小就比較感應不到），所以我在上課的過程中，就不斷提醒 B4 要怎麼去觸摸，讓他多多熟悉操作的感覺。

B5 上課很認真，還會作筆記，操作上沒什麼問題，有趣的一點是，當我教完寶石方塊（點的遊戲），再教切水果（滑的遊戲），然後又回到寶石方塊時候，阿姨一度用滑的去玩遊戲，他說他忘記用點的就可以了。然後這次他先生剛好回來，所以上課的時候他先生就在旁邊，反而他先生變成我的助教一樣，除了幫忙指導 B5，也會幫忙問問題（不過大概就這麼一次吧）。相對來說，B5 的進度就來得比較慢一點，不過主要也是因為先生在旁邊協助還有他會作筆記，才花了比較多的時間。

雖然第一堂課就是基本的操作、遊戲還有拍照等，整體來看，大家的進度都滿一致的、也滿快的（和花蓮比算滿快了，不過也可能是因為我比較能夠掌握整個進度的原因吧），不過我們一樣要等下一次上課，才知道大家對於使用

記錄內容

電腦的狀況。目前觀察來看，每個人上課的風格很不一樣，就讓我順著他們的狀態繼續教下去吧。

日期	101 年 8 月 15 日	地點	彰化
標題	2012.08.15 彰化	記錄者	陳彥合

記錄內容

目前大家都完成了第一堂課，在第一堂課裡面，大家都完成的進度包括基本介面的介紹、遊戲和拍照，看起來，大家第一堂課的進度都滿類似的。

B6（第一堂課）也是一個會在課程中問問題的學員，他主要會針對螢幕上出現的東西詢問，像是全景拍照，不過帶他玩遊戲的時候，我自己覺得他比較不像其他學員那麼熱衷於遊戲（但也是會覺得有趣、不排斥，是熱衷度相對比較低）。這次也問到他會請小孩幫忙網路掛號，所以看來我們又多了一個可以教他的課題了。

B7（第一堂課）的妻子在旁邊一起學習，所以上課的過程他也可適時給予支援，未來也勢必可以成為協助問題解決的幫手。然後教學過程中也發現 B7 也個相當熱忱的學員，他也會不時問問題（像是他會主動問拍照如果要放大縮小怎麼辦），另外他也會和自己的手機功能比較（譬如說開機關機）。

B8（第一堂課）也和大家一樣，不過他的上課流程要比較慢，雖然第一堂課我也是帶他玩遊戲、拍照等功能，不過對於 B8 來說，他會覺得可能東西比較多，他不容易記得，所以未來 B8 課程的進度應會試著調慢，幫助他學習。

B2 有工作的事情，所以沒上到課。

B1（第二堂課）對於上次學的東西都可以記得，他也會跟我分享，譬如說他發現玩寶石方塊的時候，裡面的鑽石有很厲害的功能，還有介紹他用平板拍的照片（八卦山上的風景、戰鬥機）。分享結束後，這堂課幫他弄好無線網路，我們就直接進入網路的課程，網路的課程一開始就是教 B1 設定網路，然後利用 google 找資訊，這裡可以看出 B1 的興趣，因為他找的東西是佳能(cannon)和尼康(nikon)。也因為他在分享照片的時候提到八卦山，B1 要跟我介紹他拍照的地點，所以我們也順勢用了地圖的功能；此外，我也帶他用了 UDN news 與華文 news 這兩個閱讀新聞的 APP。

出乎我原本的意料，B3（第二堂課）進度超快，他對於上次的課程也都可以記得，所以我們就進入網路的課程（網路設定、google）、然後和 B1 一樣，除了介紹 B3 用地圖、UDN news 與華文 news 這些 APP，我也帶著 B3，幫他申請好 gmail 的帳號了！

B4（第二堂課）的進度也比較慢一點，不過也是順利進入到網路的課程。網路的課程包括網路設定、google 找資訊，這裡我就花了一點時間帶 B4 去看

記錄內容

104 人力銀行，做一些簡單的操作搜尋（因為未來很多操作比較複雜、還會用到 e-mail，所以我們就沒深入），此外，也有介紹 B4 用 UDN news 與華文 news 這兩款 APP。

讓我叫 B5（第二堂課）筆記王吧！因為他會以自己的方式紀錄課程的東西，當然課程的時間也就拉長了不少，以他自己的方式學習，應該可以讓後續的課程更順利。另外他也是學習的歷程相對來說比較慢，像這次第二堂課，因為中間隔一天沒有用電腦，他就有點忘記怎麼用，其實最大的問題在於，他忘記最前面的畫面用「滑」的就可以到不同的頁面了（所以他說他都找不到其他遊戲）。

B5 的第二堂課，相對來說就比其他進入第二堂課的學員慢些許，網路的部份目前只上到網路設定和 google 而已。

在彰化每位學員的學習速度不太一樣、學習方式也都不盡相同；不過和在玉里的狀況不一樣的是，這裡的學員都有比較多時間可以練習電腦，所以他們的進度就可以走很快，對於我的教學來說也變得更容易。

日期	101 年 8 月 20 日	地點	彰化
標題	2012.08.20 彰化	記錄者	陳彥合

記錄內容

B7[第二堂課]剛上課就跟我分享了很多他用平板錄的影，內容是關於他和孫子去遊玩的情景（還有他拍他孫子洗澡），可見上週的課程對 B7 來說是小菜一碟。接著進到網路設定的課程，B7 也會不斷詢問關於網路方面的問題，學習力旺盛。網路設定好後，我們就練習在網路上找各式各樣的資訊，然後也讓 B7 使用 YOUTUBE 找音樂。

B3[第三堂課] 在上週的網路搜尋課程後，這堂課的複習，B3 還算還算可以掌握，不過他有跟我抱怨網頁上的字太小，一問之下，原來是當他試圖要放大的時候，網頁沒有放大，由於當下 B3 的操作就沒問題，所以很難知道這樣的問題是什麼緣故造成的。接著，因為上堂課有申請好 google 的帳號，所以我們就練習 APP 的下載，譬如說我們找了股票的 APP，也有下載 e 管家（不過可惜 e 管家不適合平板使用，所以我們就只是單純練習）。另一方面，B3 平時白天主要是待在舊家，不過舊家沒有網路，新家才有，所以平時他也只有晚上在新家才能用網路的功能。

B6 因為下週有手術要進行，會耽擱至少一個禮拜，所以這一陣子，我們花了很多時間先行補課。

[第二堂課] 除了拍照，B6 表示會跟孫子比賽遊戲，看來平板電腦也在他們家悄悄發揮連結彼此的用途…第二堂課，教他網路設定後，主要就帶 B6 遨遊網路世界，另外也帶他使用了 UDN news 和華文 news，原本要順利進入到 google 帳號的申請，殊不知，google 帳號的申請網路似乎出了問題，失敗了很多次，只好留待下次繼續。不過，在網路搜尋的過程中，也發現 B6 對於看股票有興趣，這也開啟了我們下課的內容…

[第三堂課] 有鑑於上次申請 google 帳號失敗，我們在第三堂課又再度試了一次，好不容易成功了，於是我就帶 B6 下載 APP（沒錯，我們就找看股票的 APP，叫《三竹資訊-行動股市》），我發現這個看股票的 APP 畫面很清楚，很得 B6 意。然後其他的課程我們還教了 YOUTUBE 的使用，以及讓他透過網路去醫院掛號。

[第四堂課] 課程一開始因為跟 B6 剛好聊到 e-mail，所以我們就從 e-mail 開始他的第四堂課，由於現階段因只處於教的狀態，未來就看他能否透過 e-mail 跟他人互動，接著我就幫 B6 複習上次學的掛號，這次 B6 就不太順利了，流程

記錄內容

他都忘了差不多，所以我們就整個再試一次，最後我就帶他使用地圖功能，面對 google 的街景服務，B6 有感太恐怖了！

這幾次上課，B6 家裡會出現狀況是，常常網路會突然無法使用，原因無法確定，我們目前處理的方式是把無線網路基地台的店源拔掉在重插就可以使用（但別的地方同樣的機器無礙，所以還未釐清狀況）。

B2[第二堂課] 在操作上還算沒有問題，他表示，如果之後有遇到問題，也可以問他兒子，是個不太需要我擔心的學員。不過像他有提到他在玩憤怒鳥有遇到關卡很難過，主要是因為他沒發現有些憤怒鳥有特殊功能。

第二堂課我們也進入到網路的世界：網路設定與上網找資料，看來網路的世界也開了 B2 的眼界，開始找很多他想找的訊息。此外，我也簡單帶他用了 YOUTUBE、UDN news 與華文 news

B4[第三堂課] 也是在 google 帳號申請的時候一直失敗，於是我改使用網頁版的方式申請，總算成功，但對於 B4 來說，整個變得很複雜。帳號解決後，我們就進行 APP 的下載（像是我們找了 104 的 APP），另外也有使用簡單的 YOUTUBE 與地圖搜尋。

B1[第三堂課] 對於上次網路搜尋的部份還算都可以記得，所以這堂課主要就是幫他申請 google 的帳號，教他進行 APP 的下載，由於 B1 對於拍照修圖有興趣，所以我們找了一個美圖秀秀的 APP，帶他使用各種修圖功能。

B8 因為之前出去玩，所以就花了一堂課補課。

[第二堂課] 一開始阿姨就問我，他忘記怎麼看照片，所以我就再幫他複習。因為他們家有無線網路，所以教他完網路設定後，我們就練習在網路上找資訊，然後也帶他使用 YOUTUBE。在教 B8 的時候，我發現我很容易不小心講得太快，阿姨是需要慢慢上課的學生，他適合步調慢的教學。

[第三堂課] 這裡我發現阿姨使用 YOUTUBE 已經還算可以操作了，阿姨表示，如果他有問題，他可以請他的大孫子小孫子幫忙，如此一來也確實幫我省了不少力。接著我們就幫阿姨申請帳號，以及教他 APP 的下載。

B5[第三堂課] 一開始就準備了很多問題來問我，像是他會問我寶石方塊的一些特殊功能會怎麼樣，還有像是憤怒鳥會變三隻的功能，也會把他在遊戲看到的英文拿來問我，看來阿姨除了熱衷於遊戲（我看他玩寶石方塊挺順的），也相當好學。不過 B5 主要白天都要忙工作，平常還是以晚上使用居多。這堂課花比較多的時間是在網路上找日語學習的部份，還有就是使用翻譯的功能來中翻日（也因為他剛好在課程一開始有問我英文），最後我也花了一點時間帶

記錄內容

阿姨看 UDN news 與華文 news。阿姨只要多花一些時間練習，其實他應該就會很順利操作。

google 帳號申請一時無法使用，對於學員來說有點突然且尷尬，雖然我們後來都能夠解決，但希望這樣的突發狀況不會造成學員的「陰影」。

這次發現，B8 和 B5 都需要步調很慢的上課方式（B5 是需要筆記），但其他學員所以說，很多內容都可以快速上過，所以，未來若採用集體上課的形式，教學方式應怎麼調整呢？若能達到因材施教的境界，是最好不過了。

此外，這次像 B8 和 B5 剛好都有日文鍵盤的需求，不過 TF101 似乎沒有內建，因此我只好到 play 商店試試看哪款的鍵盤比較好，因為好像有些對於 android 4.0 來說會有不相容的狀況，總之我還在尋找…

日期	101 年 8 月 22 日	地點	彰化
標題	2012.08.22 彰化	記錄者	陳彥合

記錄內容

B6[第五堂課]由於無線網路常常會斷線，以至於他家的無線網路常常不能用，問過客服後，我下次上課會幫他重新設定。B6 的第五堂課主要是在臉書的申請與使用，包括留言、放照片等功能。然後他原本企圖看他外甥女的臉書，但和外甥女的相同名字太多了，很難找，而且原本 B6 還說，他只是想看他外甥女都在寫些什麼，而不加她（聽說他外甥女常有偏激言論，傳到 B6 耳裡，B6 會罵他…）

B1[第四堂課]上課問我關於網路上找資訊的問題，原來是他把 google 找資訊跟在 play 商店找 APP 這兩件事混在一起了，也就是他在 play 商店找他想看的資訊…然後我也發現，B1 會把輸入法的轉換給忘了，怎麼下載 APP 也忘了…（所以我們就花一些時間複習）。此外，他也有問我上次教他美圖秀秀的功能，非常努力學習。

新的進度，B1 的課主要是教他用 e-mail 寫信跟回信，然後還有地圖的搜尋功能。

B1 後來也有問我關於刪除 google 帳號的事情，因為他想要把他的帳號再重新想一次，所以我們就留到下次課程進行囉。

B2[第三堂課]因為這幾天沒有使用平板電腦，所以他自我揭露說他都忘了，所以我們也花了一點時間複習網路搜尋資訊和 youtube、新的進度就包括帶他用地圖（話說彰化市公所沒有被標在地圖上是怎麼一回事呢？）。其實，B2 的進度有稍微不如預期。

B3[第四堂課]在訪談的時候有提到想要學習掛號，這堂課我就帶他利用網路在醫院掛號。然後因為他女兒有幫忙他想要用雅虎看股票，但聰明的平板電腦，會自動把網頁版本轉成行動版本，偏偏網頁版跟行動版有相當多的差異，他女兒就沒轍，求助於我，所以我就把網頁版自動轉行動版的功能關掉了…

此外，這次我還發現，臉書網頁版可以用 e-mail 找人，但 APP 版卻不可以。因為字體的關係，我主要是教學員們使用網頁版的臉書，但這樣的落差，勢必會造成未來萬一使用 APP 版的困境。

不過，課程中我發現 B3 很厲害，他在輸入法鍵盤的轉換完全沒有問題喔！

B3 新的進度主要是臉書的申請使用（留言）。

記錄內容

B4[第四堂課]一上課就主動問我複習 APP 的下載，然後也問我可不可以改 e-mail 密碼（他還是覺得之前的太簡單），所以我們就重新更改。另外在新的進度就包括 e-mail 的寫信與寄信（像 B4 的兒子也會告訴父親說，如果 e-mail 有些廣告信不要亂點之類的），以及把臉書的帳號申請好，下次上課可以教學。

B7[第三堂課]一開始先複習網路搜尋和 YOUTUBE 的使用，然後就帶他申請 google 帳號以及教他 APP 下載。

B5[第四堂課]一樣一上課就問我問題，最大的就是他忘記輸入法怎麼轉換。然後再複習一下網路搜尋資訊，新的進度包括 google 帳號申請、APP 下載，最後也簡單的提了一下 YOUTUBE，不過，我們課程的挫折來了！當我們 google 帳號申請的最後一步，連到 google 伺服器，結果又～出現問題!!!連不上！（這點讓我教學非常受挫啊!!!我個人是知道該怎麼辦，但好不容易學員們都辛苦把這複查的流程走到最後一步，因為連線 google 的伺服器失敗，我們整個流程又要再走一次，尤其 B5 比較細心，這幾乎是打亂他的學習啊!!!!!!但我也沒辦法…我每次都只好鼓勵學員不要氣餒，但…google 不能老是這樣啊！）

B8[第四堂課]一上課就臉淡定地跟我說他腳受傷了，即便是他腳受傷，他還是沒有放棄上課！（他跟我說他不會痛啦..）看我們的學員多麼積極！阿姨一上課我先簡單地教他使用 e-mail，然後就幫他處理日文鍵盤的事情，日文鍵盤對我來說實在不習慣，很難教、用，不過我就盡量找了一個比較適合阿姨的，但操作也實在太複雜，我還幫他寫下操作步驟。

學員們在學習上都非常積極，常常主動要求複習，這樣不僅是幫助我教學、知道他們哪裡不足，更能夠讓他們有所獲得。此外，學員們在課後大都會花時間練習，除非是剛好在忙（像 B2 工作），不然都非常認真使用平板。

然後像這次颱風來，我也有順便帶著學員們透過網路搜尋氣象局觀看颱風動態，讓大家更加瞭解網路的方便性。

觀察學員使用平板電腦，發現大部分常常會點過久，以致於電腦沒有判斷他在點選，或是點選後會不小心滑動，造成點選失敗，雖然有盡量教學員們怎麼點，不過他們還是需要多練習。

這次我還發現，彰化的電子化程度情形，竟然不比玉里(花蓮)，光是彰化市公所沒有出現在地圖上，我就有點訝異了，然後花蓮縣政府在臉書上有粉絲團，彰化縣空空如也…

日期	101 年 8 月 24 日	地點	彰化
標題	謎題	記錄者	陳彥合

記錄內容

來點不一樣的東西吧...

彰化的學員中 B2 是禮儀社的老闆，年約 64

但他對於資訊社會的樣子很難想像

不知道可以做些什麼

本身也很不清楚他可以學些什麼東西

或是用些什麼功能

不過昨天我們上課偶然使用了某項 APP

竟然讓他愛不釋手

花了很多時間鑽研他

究竟 這個 APP 是什麼呢？

答案下週公佈

日期	101 年 8 月 27 日	地點	彰化
標題	2012.08.27 彰化	記錄者	陳彥合

記錄內容

目前除了 B5 是今日才教到 e-mail 的使用，其他的學員們都已經教過 e-mail，然後，第一個不是在上課時間主動寫信給我的，是 B2。

B6[第六堂課]因為重新幫他設定無線網路，所以剛好有機會讓他再一次練習網路設定這件事，不過 B6 還是需要提示才有辦法進行，然後這堂課除了複習臉書操作，也讓 B6 嘗試加入粉絲團。此外，因為我之前有發現秀傳醫院有線上掛號進度的 APP，所以我就讓 B6 複習下載 APP，同樣的，B6 需要在旁邊提示才有辦法完成。

B1[第五堂課]一開始應他上堂課的要求，我們先讓他重新申請一個帳號，然後把之前的帳號刪除，雖然我們之前申請帳號僅執行過一次，這裡 B1 在申請帳號大致上步驟都還可以執行。然後我們主要是進入臉書的課程，因為進行臉書的時間比較短，所以我們就簡單地說明找朋友、近況更新這些比較初步的功能，不過後來我發現，B1 不僅是加了不少朋友，也有更換照片（下次我會問問他是自己摸出來，還是小孩教的），看來他在課程之外也花了不少功夫。

B2[第四堂課]因為提到他親戚留了一個謎樣的字條（其實是 e-mail）給他，但他不知道該怎麼用，所以我們在這堂課就立刻進入帳號的申請（因為會順便有 e-mail），也順勢帶他學習 APP 的下載與搜尋。

雖然，對於資訊社會的樣子很難想像，不知道到底可以做些什麼，本身也很不清楚他可以學些什麼東西，或是用些什麼功能，不過課程中我們在練習找 APP 的時候，偶然找了一個 APP：農民曆，沒想到讓他愛不釋手，開始認真地研究這個 APP，然後不斷跟我說這個他可以用到！

當然我們最後主要是教 B2 使用 e-mail，正如同我一開始提到的，B2 是第一位在非上課時間主動寫 e-mail 給我的。

B3[第五堂課]因為突然有事耽擱上課時間，空檔我也跟他女兒聊天，聊到 B3 已經開始在相電腦了，聽說他目前對 ASUS 那台三合一的 Padphone 心動中…（但我竟然上課太認真忘了跟他討論這件事…）我們上課的內容主要是臉書的功能，因為剛好他女兒在，我們也把他女兒加一加，也看到他女兒寫一些關於父母感人的言論…看來應該有加深 B3 使用臉書的心。

雖然彰化放了颱風假，但不影響 B4 與 B7 的上課心情。

記錄內容

B4[第五堂課]上次申請好臉書後，我們這堂課就專注在臉書的使用上，包括分享動態、回應、找人加入粉絲團等等，不過因為 B4 常常一時想不到可以找什麼，就算找小孩也找不到、找親戚也忘記名字，所以在臉書上的應用就比較少（譬如說我就幫他找了彰化市長邱建富的粉絲團、看天氣的粉絲團）。

B7[第四堂課]發展出了新功能，他手寫不只是用一隻手，他會右手寫字，左手摸住平板電腦，有字就用左手大拇指點，速度滿快的。因為他表示 APP 的下載不太熟悉，所以我們就花了一些時間練習，然後主要新的課程就是 e-mail 的使用還有地圖功能的使用，然後 B7 課後也跟我抒發說電腦要學的東西滿多的，不過我跟他說，重要的你已經學得差不多了。此外，B7 也比較能夠感受到這些不同的功能的「搜尋」，其實形式都滿類似的，找網路資訊、找影音、找 APP、找地圖等。

B7[第五堂課]一開始我們處理他在網路使用上遇到的問題，譬如說有的影片只能在大陸觀看，但在台灣沒辦法看，還有像是他使用股票的 APP 遇到的一些操作障礙，然後我們就進入臉書的課程，幫 B7 申請好了以後，簡單地帶他找人、留言等功能。

B5[第五堂課]一整堂課是在練習使用 e-mail，我發現阿姨要不容易記得這些繁瑣的步驟，即便是筆記，他也會忘記他寫在哪裡…所以我們可以發現，我們使用電腦這些繁瑣的步驟，對於一些學員來說，其實是滿大的障礙。

此外，在教他 e-mail 過程中，在還沒有告訴他之前，當我問他要把信寄出去可能要點哪裡的時候，他有猜到要點「傳送」，但僅只於此。

最後，阿姨有試著寫了一封信給他在日本的友人，殊不知，花了將近 30 分鐘寫完，要寄出去，竟然那封信寄失敗了。由於對方的 e-mail 是輾轉女兒抄下來的，所以可能有錯誤，不過因為阿姨臨時可以問的人不在，所以只能留到下次再把這項任務完成了。

B8[第五堂課]主動提及，想要複習 e-mail，也提到說他早上想用平板卻無法用，原來是他電腦的無線網路被關起來了（這就是讓家人玩會遇到的問題，不過也剛好我就順便再教阿姨用一次網路的設定），此外，由於好心的孫女幫阿姨用了 yahoo 的 e-mail，幫他申請了臉書，所以我們這堂課變得有點雜亂，總之，複習完 e-mail，我們就用他孫女申請的臉書，直接進入臉書課程，不過也只是簡單的提到一些留言跟找人的功能，因為阿姨也覺得有點多東西記不住了。

這裡我發現到一些滿有趣的現象，很多學員（像是 B2、B4、B7 等）寫字

記錄內容

都會斜斜的寫（其實我也會），但當大家斜斜寫的時候電腦就比較難辨認，譬如說斜斜的寫「人」會變「尸」，過程中當然會提醒他們這樣的狀況。

此外，如同之前提到的，學員們點滑的狀況還是存在，明明學員們就是「點」，但電腦仍舊無法判斷（會覺得他在滑），目前只能不斷提醒學員多加留意。

隨著課程的進展，有些學員已經開始覺得東西越來越多了，像 B5 就說學電腦要會的「眉角」很多，不是很好記。不過，雖然這麼說阿姨也是很認真再說，當然，我也盡量不要教太多。

日期	101 年 8 月 29 日	地點	彰化
標題	2012.08.29 彰化	記錄者	陳彥合

記錄內容

由於我發現 B6 的小孩們都有跟 B6 在臉書上回應，但不見 B6 的互動，所以在[第七堂課]，我們仍舊持續使用臉書的功能，也提醒他在使用上要小心的地方，沒錯，我們這堂課也順便上了網路安全的內容！話說這個是我在玉里教學的「遺憾」，我一直沒機會在玉里上課的時候帶入「網路安全」的課題。另外也因為 B6 主動問及，我們也順便複習了 e-mail 的課程。

B1[第六堂課]就全力教學臉書的使用，由於他小孩在課後也會用桌電教 B1 用（譬如說換照片），所以 B1 臉書的使用會更容易了。這堂課主要是互動和粉絲團的加入（像他就加入了紫籐廬的粉絲團），B1 目前的學習狀況看起來都挺沒問題的，當然我就等著後續他的發展了。

B2[第六堂課]一開始他問了我一些他在使用上遇到的問題，是關於「i」「l」「L」「@」的輸入，像是他會找不到「@」，有的時候「@」會出現，有的時候不會（這是平板輸入法的…智慧…有的時候他覺得輸入 e-mail 的時候，鍵盤就會有，當電腦覺得不是的時候，就不會有…），然後還有他找不到「L」（這是因為大小寫的關係），所以其實我們在課堂的一開始就稍微進行了簡易的英文與輸入法的課程，也順便讓他複習 e-mail 的使用。（我有問他，遇到這個問題他小孩也可以問，只是他說他後來就忙了也就沒問了）

接著我們就進入了臉書的課程，不過在教 B2 使用臉書的時候，我實在是挫折連連。（我很想好好教他使用臉書，但臉書實在是不給我臉…見本日文章最後詳細說明）

從上堂課開始，因為他姪子給他了一個 e-mail，開啟我們這兩堂課的內容，上一堂用 e-mail，這堂課用臉書，當 B2 申請好臉書後，想要加他那位姪子臉書為好友，竟然無法，為什麼，原來是他姪子把「加入好友」的功能關起來了…

不過 B2 表示，他也滿怕太多東西記不住（從這裡我們可以發現 B2 是很認真在學習的喔！當然其他學員也是），他說他會想要一點一點慢慢學，這樣才不會因為學太多就都忘了，譬如他說他寧可先加我為朋友，會跟我互動後才加其他人，當然我也會跟他說，其實不用擔心，先叫小孩把臉書都加一加，我們再來慢慢玩都不會太複雜。

B3[第六堂課]看了他小孩的桌電，由於螢幕比較大，他覺得字看起來比較大，當然他也知道平板的方便性，只是他比較少用平板了，原因是他看久了會

記錄內容

累（B3 眼睛不適）。也因為我看他臉書都沒什麼在互動，所以我在這堂課也多多提醒他關於臉書的互動，然後我們就進入到 skype 了，skype 也真的實在是…很不給面子，我們在申請帳號的時候，像之前「其他學員」在申請 google 帳號的狀況一下，會遇到沒辦法連結到他們資料庫的窘況，還好，感謝 google 過去折磨，這次我放聰明了，我們直接到 skype 的官方網頁去申請帳號，只是我在網頁申請帳號，直覺式的操作，會連到國外的網頁申請，對 B3 來說也挺尷尬的，我只好簡單跟他說要填些什麼東西（不過我後來在筆電試，會是中文的網頁，所以我也不能多說什麼）。好不容易申請完，要登入的時候，又更糗了，skype 一直在登入中，始終沒辦法登入，但我的卻可以，屢試不爽，後來我想想，可能是 B3 的平板被操太久，我就幫他重新開機，竟然可以登入了。然後就讓他跟他女兒在 skype 上進行簡單的視訊通話，由於 B3 有姪女在國外，教他 skype 是讓他未來可以和姪女通話，一般主要是他女兒進行這項任務，現在這項任務就可以轉到他身上了（當然如果有遇到問題，也有女兒可以幫忙）。

B4[第六堂課]繼續進行臉書的使用，也包括對之前教學的複習，看來 B4 之前學得有點忘記了，不過在加好友的時候，B4 倒是對之前有一同前往說明會的成員有些印象，還大概知道哪些人有見過。課程的後半，我們進入透過網路找工作的內容，我們選擇 104 的網站來找工作。不過 B4 表示他沒有想要加入 104 的會員，只想要單純看，所以就教他找工作該怎麼搜尋。另一方面，因為也剛好之前有下載 104 的 APP，所以我網頁版和 APP 版的找法都帶他一起找（因為兩種都各有優點跟缺點），最後看他會比較偏好哪種。

B7 歲的孫子終於認得我了，他知道我是來找阿公的。

一開始，B7[第六堂課]仍舊先問了我關於網路搜尋的問題，主要是對於網路搜尋後，出現在各個搜尋下方「網址」有疑惑，然後課後也會問我關於台灣大哥大推出行動上網計費的意思，可以看得出，B7 對於網路世界非常關心。B7 這堂課主要是把臉書的功能玩過一遍，他也加了好多他的親戚，然後過程中，剛好他的某位親戚來，他就問了親戚小孩他的臉書，把他加進去，其實看著他們的互動相當有趣。

B5[第六堂課]是目前唯一還沒進入臉書課程的學員。阿姨表示這堂課仍舊希望複習 e-mail，所以就帶他繼續用 e-mail，原本確認要寄給日本朋友的 e-mail，信寄出去了，結果又失敗，所以我們最後練習寫信問持有那位日本朋友 e-mail 的人（信應該有寄成功）。

B5 會覺得學電腦很複雜而不想學（他說懶得），所以課程裡面，我盡量把整個內容不要變得太過於複雜，以免造成他的學習阻礙（e-mail 對他來說有點

記錄內容

複雜了)，有鑑於此，我可能會考慮不教他臉書。

B8[第六堂課]把臉書的主要功能都玩一遍，重點是讓他能跟親友們互動，他也跟我介紹了他的大家族…後來他主動問起上英文課想知道英文的意思，我就順勢教了他翻譯的功能，大家也可以去玩玩看 google 的翻譯，他現在有很厲害的功能，可以直接拍照翻譯，挺有趣的，阿姨也用的滿樂的。不過，阿姨一開使用起來看起來還好，不過後續的應用情況就要看下去了。

由於臉書更新後，字體有變大，所以當我問 B2 要選擇網頁版或是 APP 版時，他選擇 APP 版本，好的，問題來了，當我跟 B2 都使用最新版本 android 的 facebook 時(我一開始的判斷是沒有需要更新)，我們的介面竟然稍有不同，雖然我跟他說，沒關係，其實像這些東西，我們就照著這樣摸一摸其實就知道該怎麼辦了，但是沒多久我就後悔了，因為我根本在浪費他的時間先摸出「他的版本的」臉書的功能，然後再教他。第二個狀況是，APP 版本的臉書把資訊傳到網路上竟然會延遲…我沒有測這個延遲要多久(因為我不想浪費時間)，我只知道大概我們最後 10 分鐘的東西在當下都沒有出現，所以我後來直接叫 B2 用網頁版的臉書。

但當然，網頁版的臉書在平板的操作上也有諸多問題，最大的問題在於點選會有延遲，以及頁面的呈現常常有延遲。但我考慮到 APP 版本常常會有「想像不到」的更新(像這次更新，放照片的模式又變了)，避免學員們在未來使用遇到問題，我就選擇了網頁版本(之前選擇網頁版是因為字太小，這次也有不同的考量)。

課程中，我們都遇到很多問題，但沒錯，我們都把問題解決了，不過，怎麼會有這麼多「突發」問題，如果我不在，學員們該怎麼辦？若小孩對平板比較不熟悉，豈不無人可問？

教學的過程中發現，彰化的學員們都非常好學，常常會主動問問題，各式各樣，這樣我不僅是幫助他們解決問題，還可以教他們想學的東西，不僅對他們學習，對我的教學來說也幫助滿大的。不過這裡我們可以思考到，未來如果規劃教學課程，面對眾學員們不同的需求，應該如何處置呢？

日期	101年9月3日	地點	彰化
標題	2012.09.03 彰化	記錄者	陳彥合

記錄內容

B6 進入最後一堂課（因為他之後要動手術，所以我們提早把課上完），我們就來檢視 B6 整體的學習狀況。不過檢視學習的成果我會留到最後跟大家一起說明。

B1[第七堂課]先再幫他複習一下臉書的功能（對於大家來說，臉書的東西滿多滿複雜的），因為 B1 對於語言有興趣，所以我帶他用了翻譯的 APP，當 B1 獨立使用的時候，還滿順的。然後之前致剛有提到有個新的 APP 可以台鐵高鐵訂票，所以這堂課我也帶 B1 來用這個 APP，B1 也表示這個 APP 是他未來可以常用的。

B3[第七堂課]仍舊受限於平板上閱讀的字太小，而會覺得眼睛不舒服，因為我下堂課會帶他去神腦看平板電腦，所以這堂課一開始我先帶他用了翻譯的 APP，後半段就進行複習（複習的狀況我也留到最後一次一起看）。B3 表示這個翻譯的 APP 他可以用到，而且我也展示了拍照翻譯的功能，B3 有感覺到很厲害，輪到 B3 獨立操作的時候，他還可以自行使用。

B4[第七堂課]一開始把臉書稍微再跟他說明一下使用方式（因為他會在別人的留言「寫讚！」），然我們在這堂課帶他去看各個求職網的操作，讓 B4 知道各個求職網其實使用方式很像，而且他可以透過不同管道去看工作，然後我們也再次去看彰化縣的就業服務站的網頁，讓他知道現在有哪些企業在求才。

B7[第七堂課]前半段我教他如何利用他手機開啟網路，還有分享網路（話說他上週才問我手機上網的功能，他就立刻去申裝手機上網的功能了(因為電信公司有優惠))，也幫他把整個步驟寫下來，幫助他使用。然後後半段我帶他去神腦看各家廠牌的平板（選擇神腦是因為燦坤順發的種類好少...），也讓他去摸摸看、用用看，發現，因為我們都在使用 ASUS 的平板，所以對他來說，使用相同的機種，他就不用再重新適應（即便都是 android 系統）。

B2[第六堂課]原本既定的課程忘記要上課，跟人先約了事情，所以我們就延後一天上課，不過因為他方便的時間我都已經有排課，所以很難再另外撥時間上課，所以我們這堂補的課就多上了一點，這整堂課主要都是在用臉書，雖然 B2 一直覺得沒什麼人在用臉書，但他不同從朋友的朋友發現很多人，感受得到他也有開始樂在其中。B2 相當認真，也會自己要主動複習，一步一步來操作，看來他已經開始慢慢沉浸在這世界中了。

B5[第七堂課]很努力練習 e-mail，之前問 e-mail 的人也有回應，只是阿姨

記錄內容

問，怎樣才知道他收到了，我有跟阿姨說，對方不一定會常常收信，而且看過後也不一定會立刻回信，所以我們也很難知道他什麼時候回信。雖然阿姨很想再練習（課程中他練習兩個禮拜了），但我跟他說，你現在目前基本上都沒問題了（畢竟他中間已經有練習多次，也有成功），所以我讓他另外再花時間練習，於是就把他拉近臉書的世界中，不過進入時間比較短，阿姨有看沒有懂，意思是，我下次要再多花一些時間讓阿姨徜徉在這世界中。

B8[第七堂課]超厲害的！雖然我之前很擔心他使用日文輸入法的困境，但沒想到，他自己衍生出了很聰明的辦法，就是因為我們之前有搜尋過日文歌，所以，阿姨只要點那個紀錄，YOUTUBE 的旁邊就會出現其他很多相關的日文歌，以此類推，阿姨就可以聽很多日文歌囉（而且他今天也有唱給我聽喔！）然後阿姨有提到，他週末出去玩，他有把電腦帶出去喔!!!然後他也有用他來拍照，但是有一時忘記怎麼用，所以他有「自己」摸了摸，摸出來，他也有說忘記怎麼把鏡頭變到後面，結果也是自己摸一摸摸出來（不過我還是有教他），阿姨雖然年紀較長，但實在很厲害！然後今天我有教他用 skype，也幫他加了他女兒和兒子，不過因為他們都不在線上，所以阿姨只能跟我練習。

因為這次上課剛好 B4 與 B2 都有提到，B4 說鍵盤若只有小寫，他會不知道哪個是哪個（我說我會幫他弄個大小寫對照表），B2 是說看到那些英文字他就頭痛（所以他很不愛用 e-mail，但我跟他說你叫別人寫信給你，你就回信，然後這幾天，我跟 B2 都有互相寫信喔），加上之前在玉里的經驗，其實，對於電腦網路世界，英文對於許多老人家來說實在是一個進入障礙。

日期	101年9月4日	地點	彰化
標題	世界有多小?	記錄者	陳彥合

記錄內容

當時發現 B1 和 B5 是同校(同屆非同學)的時候
已經覺得世界真小
然後今天和 B1 去吃飯的時候
在店裡面還發現 B5 正好送飯過去 很有緣

日期	101 年 9 月 7 日	地點	彰化
標題	彰化 FINAL	記錄者	陳彥合

記錄內容

B6[複習]竟然忘記了網路搜尋要點 google，不過看書知道點進去後，各種功能他好像就開通一樣，都記得，另外影音搜尋的 YOUTUBE 一時也忘記了，也要看書才能憶起，然後 YOUTUBE 影片放大的方式也忘了，需要提醒。B6 輸入法的轉換也不是很熟悉，需要從旁提醒。

B3[複習]整體的學習狀況滿好的，大部分的功能都記得（譬如說我們上次教的 skype 記得怎麼用），不過像是相機鏡頭的轉換會忘記、要搜尋東西的時候（如 YOUTUBE）會傾向點「放大鏡」的圖示，而不是放大鏡旁邊的「搜尋…」，其他像是 APP 的下載與安裝、e-mail 的回信仍舊需要看書，最想用的股票裡面的技術分析也會忘記要點哪裡（但這是我們教學當中最棒的 APP，因為字最大、最清楚）、臉書也會忘記要怎麼使用。

只是平板對於他來說實在是字太小，所以對於他而言，會不會是停止使用電腦的阻礙呢？

B8[複習]其實大部份的東西都忘得差不多了，除了他最熟悉的 YOUTUBE，其他像是 google 啦、e-mail 啦等等的使用都需要看書或是在旁邊提醒才會知道怎麼使用，可見，如果功能常常用，阿姨會比較容易知道。不過阿姨有提到，如果有什麼忘記的話，他也可以問他小孩。

B1[複習]記得的功能比較多 google 或臉書都很熟了，不過有些東西都還是需要看書，像是進入 e-mail(不過使用他都還記得)、APP 要怎麼下載，之類的都還需要藉著書的幫助。

B2[複習]看來很熱衷臉書跟 e-mail 的世界，這段期間，B2 寫了很多信給我（而且他有不小動到通訊錄的功能，但有點複雜），雖然臉書他也沒什麼在「使用」，都是看，不過可以感受到他很喜歡。而且我們在聊天的時候，B2 表示他一定會買平板，因為他覺得這個對於他的工作來說很方便，他可以展示場地的照片給客戶看。

B4[複習]也是挺厲害的，大部分我們複習的功能他都記得，不過一些複雜度較高的操作，像是網路設定、輸入法的變化，B4 需要提醒才知道，雖然說輸入法的變化 B4 一時不記得，但當我們要寫 e-mail 時，要找出「.」，B4 可是知道怎麼變出來。不過在臉書的部份，B4 表示他小孩都說自己比較沒有在用，所以沒有和爸爸在臉書互動，因此，和其他學員相比，B4 在臉書的使用上比

記錄內容

較吃虧，希望讓他和其他學員的互動可以彌補這方面的不足。

B7 買了 ASUS 的平板電腦 TF700，因為他覺得買和自己學得比較相似的會比較適合。所以在這堂課我們就幫 B7 重新整頓新的電腦，也就順便複習，當然，B7 大部分的功能都記得，不過如同過去經驗，網路的設定需要透過教材才能設定，不過新的電腦當然還有些功能不是很方便（像是新版的輸入法轉換沒辦法用傳統的方式操作），因為我手邊也沒有同樣機型的，沒辦法先行測試，只能讓他先就目前的狀況操作。

B5[第八堂課]為了讓他能夠流暢使用臉書，所以我在最後一堂課讓他使用更多臉書的功能，然後才知道前一晚，阿姨為了讓自己更熟悉，把之前的筆記重新整理了一遍，整理到很晚，但還沒整理完。阿姨的學習精神相當讓人佩服！不過在課程中，讓阿姨複習 google 的時候，阿姨仍是不熟悉，需要在旁邊給予提示。

彰化的學員或許因為常常練習（譬如說對於自己有興趣的就會不斷使用），因此，對於各種功能的操作都能得心應手。

不過在這當中我們可以看出幾項功能是大家在操作比較容易忘記的，網路的設定和輸入法的轉換，前者大概是因為課程中我們只在一堂課學習，在課後又無法獨立「練習」（我沒有教他們把網路清除掉），所以很容易忘記，至於輸入法則可能是平常調整好了，就不會想要換成別的輸入法，所以沒機會練習這樣的轉換，以至於最後我問他們的時候會忘記怎麼變換。

教學觀察紀錄：玉里

日期	101 年 7 月 4 日	地點	玉里
標題	2012.07.04 玉里	記錄者	陳彥合

記錄內容

目前玉里的成員們，有六位已經上過課了，C7 和 C8 因為農忙的關係，沒辦法在這三天先行上課，C7 約了週五上第一次課，C8 約了下來，不過，他們缺少的課程，之後都會補滿。所以大家的課表，等我全部都確定好後，再放出來。

第一堂課，除了點收設備，主要上課的內容是開關機、螢幕開關、介面上的說明（像是 Home 鍵）。簡單說明後，在課程中，我透過不斷地「考驗」他們，譬如說，如果我要休息了，螢幕要關掉怎麼辦？我要出門，電腦會好久不用，要關機怎麼關？開機怎麼開？不知道跑到哪裡去了該怎麼辦？遊戲不玩了，要離開怎麼辦？總之是不斷地問他們，我發現，至少在課程中，除了剛教完需要給一些提示，之後大家「都」可以完成這些我不斷出的考題，不過下次見面還記不記得就會是個考驗了。

當中會發現的一項問題是：開關機還有螢幕開關，是大家都比較會容易搞混的，雖然在課程中的提醒，大家還算可以區分，但還是需要經過一段時間後，才知道大家的學習狀況如何。另外還有就按這顆開關按鈕，看得出來對長輩來說是難按的。

在遊戲的部份，我教了寶石方塊還有消泡泡，寶石方塊大家比較上手，而且都還可以一次一次不斷超越自己的分數！反而，消泡泡相對來說比較難了一點，除了要看下面的顏色，還要去上面的顏色，還有射出去的位置對他們來說很難理解（當然我就盡量跟他們解釋）。然後除了 C6，其他人也都還有教相機的使用。

下面呢，我就針對每一位學生，把在教學過程中，遇到的狀況提出來說明。第一個上課的是 C1，他遇到一個問題，就是他很不容易點到 APP，意思是說點了 APP，但 APP 沒有反應，不過我去點他的螢幕倒是沒有問題，所以可能是 C1 的手指讓電腦比較感覺不到（他是用指腹沒有錯），總之我還是鼓勵他盡量多試試。另外像是在教照相的時候，C1 還會主動問我怎麼刪除照片，從這裡就可以看到他的積極學習的心！

C2 是第一次見面，他也會主動詢問這個是什麼遊戲，這個是相機，那我也就配合他的提問，順勢教學。

記錄內容

C3 是一個「動作」很快的學生，在目前的學生當中，玩寶石方塊他的速度是咻咻咻就完成了的，反應很快，所以我就進一步，再讓他去玩切水果（因為切水果是一個需要反應的遊戲），一開始當然不熟悉，不過他很快就進入狀況了！

C4 在使用平板的時候，一開始還是習慣用指尖去碰，不過跟他提醒，他就有改過來。不過有趣的是，我在跟他說明 APP 的時候，他發現了「相機」這個 APP，也問了我，所以我也就剛好順勢講了相機的使用。不過，他是目前在一開始按開機關機按鍵「比較難按」的學生，就是比較按不下去，當然我就是讓他多試試，熟悉為止。

C5 對於螢幕開關還有離開遊戲的按鍵，比較容易混淆，譬如說我問他說，我遊戲不要玩了，要離開，怎麼辦，他會試圖想要去按關螢幕的按鈕。不過像這方面，我在的時候就會提醒他，下次上課會需要再瞭解他的狀況。

C6 是目前學生當中最年長，卻不用帶眼鏡的！而且非常有精神！

因為這次花比較多時間在瞭解他的狀況，所以跟其他人不同的是，課程的部份就沒有提到相機。然後這次上課剛好他朋友來找他，他就順便邀約了他的朋友一起上課，當然我沒有拒絕，不過我也有跟他的朋友說，他可能就沒有平板可以帶回去玩，只能在旁邊聽跟看（不過像這位朋友還有主動問臉書是什麼，可見大家多想瞭解這個資訊社會）。另外，C6 玩寶石方塊也是相當順手喔！

最後提一下，這幾堂課還發現一件事，就是大家都表示教材很重要，可以幫助他們學習！

日期	101年7月6日	地點	玉里
標題	2012.07.06 玉里	記錄者	陳彥合

記錄內容

C1 是第一位上第二堂課的學生，因為他說他最近都比較忙比較沒有空去玩之前教的遊戲（像他這次上課也是剛從花蓮回來），不過她倒是有拍了一些照片（照片的內容是家人），而且有自拍跟用後面的鏡頭拍，目前看起來，C1 拍照是沒有問題的。

不過教學一開始也發現，C1 對於開關機、螢幕開關仍不太記得，所以我們就再練習了一下。

然後這堂課天我還教 C1 使用 little photo 修改照片，但是這個 APP 實在是「太豐富」了，C1 在學習上顯得比較困難，雖然他仍會試著去用，但還是感受到他的挫折（我還是有鼓勵他），為了讓這堂課不要在挫折中結束，所以我在最後教他玩山羊衝衝衝（他玩得非常開心）。

C2 的第二堂課：一整堂課都在教他用相機，對他來說，因為按鍵太多，導致 C2 很容易搞混！（其實我只有講拍照藍色那個、看照片點右上角、鏡頭翻轉的那顆按鍵，在配合回主畫面鍵）不過他非常開心可以拍照片，還跟我說他準備要來拍他們家的狗狗。

但是，我遇到了目前最尷尬的狀況…因為事前跟 C2 聊天，他表示，先生因為怕他弄壞電腦而不讓他用，但是今天我教他相機的時候，在最後，相機就一直出現壞掉的狀態……（不能使用，不過重開機就似乎沒發生了）但我發現他突然有點落寞！而且他的使用方式明明就跟大家一樣…不過我還是很努力的鼓勵他，告訴他這只是電腦一時的出狀況，叫他還是要盡量用，不用怕，最怕他不用，總之有遇到問題再跟我說，之類的。

因為怕電腦壞掉而不敢用電腦的人，偏偏是遇到 APP 突然壞掉的那位…

如果他在一個月後能夠持續用平板，我覺得我就成功了！

C3，因為他學習比較快，且他們家需要等時間架網路，所以我就仍舊教他相片修改（little photo）以及桌布設定，同樣的，雖然 C3 的學習速度比較快，但對於他來說，相片修改仍舊是太複雜了。不過，在他拿水果給我吃的時候，他有自己主動去練習，就是 he 會自己去試試看說要修改照片，要怎麼進去，怎麼弄，但因為這個 APP 實在是比較複雜，他仍就不斷會不知道該怎麼辦。

另外，桌布修改的部份，因為有兩種方式（一是用內建，一是用自己拍的）

記錄內容

所以 C3 一開始還比較不熟悉，不過我仍舊一直給他考驗（現在我要換你剛剛拍得照片，啊我又不要照片了…），至少在課程最後，他還算是知道要怎麼使用。

此外，在還沒有教之前，C3 有自己嘗試憤怒鳥，但因為覺得太難而放棄，（不過後來有教他，他就能夠上手），可以發現，C3 是一個相當積極學習的人。

題外話，C3 應該是之後比較會「沈迷」於平板的人（他有說他就沒看電視，在玩遊戲），所以我有不斷提醒他，記得玩一段時間後，要休息。

C5 的電腦也是出現了狀況，就他之前在用的時候，不知道按到了什麼，電腦會出現軌跡線，螢幕上方也有奇怪的紀錄線條，臨時沒有辦法解決，不過我跟他說這個不影響你用，之後我找看看怎麼弄掉再來幫你弄（一直到剛剛我才知道這要怎麼解決），不過課程中，他也能夠忽略線條去用電腦。那這堂課主要是教他使用相機，因為他學習比較慢，所以我們就不斷複習與練習。

C6 一見面就很明白的跟我說，他忘了怎麼用，所以我就重新在提醒他，不過稍微提醒，他就記得了。然後這堂課，主要就教 C6 用相機，不斷地讓他練習（像我一講完拍照，他還問我怎麼刪照片），當然下次還要看他還記不記得怎麼用。而且，這次教看相片的時候，也有發生沒辦法點去看相片，會跳出來的情況（重開機解決），有點尷尬。

另外一件事，對於 C6 來說，我們能夠主動到家裡去教學，對於他們來說實在是非常有幫助的事情。（然後上次提到說要一起學的阿姨沒有出現，不過 C6 也不知道為什麼）

C7 終於第一次上課啦，不過他有說他們稻子還沒收割完，所以還是很感謝他配合我們來上課。C7 學習算滿快的，大概講個幾次，就算可以記得（或稍微提示），所以第一堂課就帶他玩了寶石方塊還有山羊，也很詳細的講了相機，而且操作反覆練習都沒有問題，當然我們還是要等到下次上課才知道 C7 的學習如何。

C4 這幾天要去醫院，沒辦法上課，所以他還沒進入到第二堂課，C7 是要下週開始。

整體來看，第二次上課，電腦開始出現了很多問題，包括沒辦法進入相機 APP（C2）、由相機看照片會跳出（C6）、出現軌跡線（C5），雖然我仍不斷鼓勵他，或是讓他們忽略這件事，不過一旦用久了，很難說會發生什麼不同的狀況，畢竟也沒有統一的解決方法，未來會是個障礙。

另外還有，對於長輩們來說，一次不能處理太多東西，像是介面要使用，

記錄內容

如果按鍵太多，他們很容易混淆，像 little photo 這類更為複雜的 APP，我覺得可以斟酌省略。

其實長輩們第二次使用時（隔兩天），還是會不熟悉按鍵的操作（但是像點、滑動，都還沒問題），但適時提醒仍可記得，我覺得一旦都還是要長久來看才能知道他們的學習狀況。未來，我覺得課程可以僅就重點功能教他們，未來像上網，我相信對他們來說會是更大的挑戰。

日期	101 年 7 月 11 日	地點	玉里
標題	2012.07.11 玉里	記錄者	陳彥合

記錄內容

C1 仍舊因為家裡比較忙碌，就比較沒空去使用平板電腦，但是他還是有完成我交付的作業，透過平板電腦去拍他的孫子們（而且，我請他弄給我看，雖然他有的時候還是會需要思考一下，但還算是可以完成「展示照片給我看」這項任務）！

因為當時他有提到希望能學錄影，所以今天課程的前半段，我就教他使用平板來錄影，因為錄影功能和拍照功能是混在一起的，所以稍微花了一點時間教他判斷，這次，他就學的比較快，錄影或是拍照的轉換就很容易上手。

這邊倒是發現了一個狀況（非設備問題），在觀看照片或影片的地方，如果阿姨要點影片播放，要嘛就是沒辦法播放，不然就是會滑到下一張照片（電腦比較無法感應到他的「點」），所以我也是讓他多練習幾次，他總算是在這堂課裡面可以比較「順」。

因為他們家的網路原則上要在下堂課才會置妥，所以在今天這堂課的後半部，我就花了一點時間跟他介紹無線網路，怎麼去找無線網路，這裡阿姨有提到說他英文不認得，所以其實未來有任何關於英文的東西對他來說都會是一個阻礙（譬如說，無線網路的名稱是英文，他就無法認得）

然後透過我的手機開網路讓阿姨試試看，在網路上簡單搜尋（注音、手寫、語音），不過語音比較無法辨識 C1 的聲音。

C3 實在是太讓我感動了！上次教修改照片，雖然很難，但他有利用沒上課的期間，自己練習修改照片的 APP 耶！我一去的時候，他就急著問我問題，實在是非常積極的學生！

然後其他像是憤怒鳥玩了很多關，切水果計時最高分 444 分，山羊 8002 分，消泡泡達 30 關，寶石方塊也高達有 47450 分，滿「沈迷」的，所以我不斷地勸他，記得要多休息^^"

也因為 C3 家的網路原則上要在下堂課才會置妥，所以我也是花了一些時間跟他介紹網路，不過 C3 英文可以認得，學得也比較快，試過注音後，在嘗試手寫和語音，有趣的是說，用語音輸入的時候，我沒跟阿姨講清楚，他一開始就說客語（不過當然電腦沒辦法辨識），不過相對來說，語音輸入比較無法辨識阿姨的發音（正經一點則可以），阿姨比較喜歡用手寫。

記錄內容

另外也讓 C3 試著使用 YOUTUBE，他也自己試著找了一首客家歌，中間阿姨也有跟著唱喔！

C2 忘了問他們家的無線網路密碼，所以這次我們也還沒辦法進入網路的課程，對於上堂課學的拍照，C2 這次就拍了很多他孫女們的照片（結果沒有拍上次他說要拍的狗），讓他再來試著拍拍看，雖然還是會需要有些暗示，基本上，C2 還是可以執行。然後在課中，他提到孫女們會吵架，我就順勢教了他錄影，不過因為錄影跟拍照在同一個介面中，所以一開始 C2 還會搞混，在加上要看照片、影片的話，其實可以感受到他還滿混亂的。不過多練習幾次，阿姨還算可以在提示中完成錄影或拍照的任務。

雖然我上次讚許 C7 學得很快，但這次見面，他已經忘得差不多了…所以我們就又花了一點時間複習。不過因為設定他們家網路的時候暫時出了些問題，沒辦法設定好，所以我就先以我手機的網路讓 C7 試試看在網路上搜尋，我們試著找了豐年祭，C7 就立刻問我找今年的時間（因為每個部落的豐年祭時間不一樣），我就帶著他在網路上找今年各部落的豐年祭時間，讓他感受到網路的方便。

簡單地複習了拍照的功能後，因為 C4 家有無線網路，所以基本上這堂課我們就直接從網路的搜尋開始，同樣的我們也以豐年祭為關鍵詞，讓 C4 試試看，然後他也很好奇，各個部落的豐年祭時間，我們去找了出來，C4 就很認真的在研究各個部落的時間。

（不過像官方鎮公所的豐年祭時間表，是以 excel 檔案的方式供下載，對於平板的使用者來說不是很方便，雖然我們這次使用的平板可以看，但其實看的方式非常麻煩，整個流程包括：下載、在一堆英文資料夾中找到檔案、開啟，對於長輩們來說，是非常不方便的流程。也許未來有些對於老人的相關訊息，能夠直接在網頁上呈現，而不要透過附件下載的方式，會是很實際且方便的做法）

終於見到 C8 了，他們真的好忙喔（他家也不是很好找），稻子割完了，再來就要打田（翻土）。不過也感謝他願意撥出時間來上課，第一次見面也是簡單的設備與介面說明、也讓他玩了寶石方塊和憤怒鳥，他也是很快就上手了，也表示覺得很有趣，然後我也教他使用平板來拍照，

C5 邁入第三堂課，今天除了幫他把平板電腦調回正常的樣子，也再幫他複習一下照相（這次他用起來仍會有不確定感），然後也教他使用錄影的功能，不過堂課花了一些時間去設定他們家無線網路，花了很多時間，不過我有答應

記錄內容

他我會把佔掉的時間補回來。

至於 C6，因為他的先生身體不舒服需要照顧、沒有時間，而且 C6 自己也才從醫院回來感覺比較沒精神，所以我們這次就沒上課，留到下次再來上。

就目前的課程評估，除了 C3 似乎是學得比較穩定、也會常常練習的一位，但其實也是因為他平時可以使用平板的時間比較多，有較多的時間可以練習；其他的學員，通常對於上次的課程都需要進一步的提示才有辦法完成，但也只要稍微提示，也還算可以，不過隨著課程內容越來越多，卻也越來越難，雖然大家可以獲得的東西更多了，但這會不會反而成為他們學習的障礙呢？

手續多對於學員們來說，其實是相當困擾的一件事，光拿拍照來看，點到 APP 裡面、拍照、看照片、看之前照片、刪除照片，每個點的地方不一樣，若沒有一再練習，他們很容易忘掉，又若再加上前後鏡頭、錄影，他們真的需要花比較大的力氣去記得這些位置。但是我對於他們要離開了按 HOME 鍵這件事就覺得很厲害，尤其是進入照片瀏覽狀態，HOME 鍵會隱藏，學員們大都可以找到「相對位置」，我覺得好厲害的（當然有時還是要提醒）！

另外每戶的網路都不同，要用無線網路的設定挺複雜的，有時又因為學員家中的電腦是小孩在用，有些帳號什麼的他們不知道（也不可能在上課時間問，因為小孩大都在工作），一來一往時間就耗掉了，或者他們忙起來也可能忘記去問，這對於教學來說，反而會是個耽擱的狀況。

日期	101 年 7 月 13 日	地點	玉里
標題	2012.07.13 玉里	記錄者	陳彥合

記錄內容

因為 C1 沒有時間練習之前教的內容，所以這堂課幫他複習如何在網路上找東西，然後也開始去看網頁裡面的東西，透過手寫、或是語音去找他想看的東西，所以也花了一堂課的時間，這堂課我們就不斷練習怎麼找東西（我不斷問他，那如果要找 XXX 怎麼找），雖然還是需要在旁邊給予提示，不過阿姨還是可以試著去完成。

C3 的學習速度比較快，原本要讓他去 Google play 找 APP 玩遊戲（他的需求），但 Google play 不知為何進不去（看別的網頁就沒問題），所以我就跟他說明一下，讓他申請屬於他自己的帳號(e-mail)（但因為再介紹 e-mail 會太多，所以我沒跟他說 e-mail 的寫信寄信）。由於 Google play 太掃興，我們回到網頁，讓他學著在台鐵訂票（也是他的學習需求），但台鐵的網站太不給力了，當平板電腦的字體是透過系統放大之後（不是兩根手指的放大），所有點選的部份全都會失焦，譬如說點確認會跑出時間的選擇（因為我的沒有放大所以沒有這樣的問題，這裡的解決滿複雜的，我後來才知道該怎麼處理），這堂課我自己評估學得很掃興。

C2 還是沒有問到他們家無線網路的密碼（因為他之前到兒子家，兒子幫他設定好了），我就跟他說，是要讓他學習怎麼用，所以還是要再請他兒子告訴他。就還是在可以上網的情況下，我們還是練習使用網路來搜尋。跟 C1 一樣，我不斷地，出題目讓他練習，因為他的孫女也在旁邊，所以我們就找了一些跟他孫女有關的內容，像是舞團、學校等等，然後他也跟著他的孫女互動，其實在旁邊看也覺得很欣然。

幫 C7 家的網路架好後，我們就開始複習上次教的網路搜尋功能，當然他已經忘了差不多了，所以我就再試給他看，有時他也會忘記離開按 HOME 鍵這件事，像在課裡面，我們有去看原民會的網頁，點進去之後，他眼睛一亮，就去找他想看的東西（動作很快），到農委會的網站也是很認真的在找他想要看的東西，覺得網路對於他們來說實在是幫助了很多。然後也剛好用到了地圖的功能，所以我們就順便使用了地圖，但可惜，可能是山區的關係，沒辦法定位他們家，而且像搜尋也沒辦法搜尋到他們部落，還滿可惜的，不過我們也有用很多方式來搜尋地圖（譬如說找他們附近的瑞穗牧場等等），尤其是我弄了衛星圖給他看，他跟他孫子在討論他們家在哪，還鬥嘴，實在很有趣。

記錄內容

不過，這次發現 C7 之前拍得照片都沒了，不知道什麼原因，也許是有其他人動過刪掉了之類的，但不確定是誰（超可惜的），不過他還記得怎麼拍，我覺得就夠了。

C4 的課，除了幫他再複習一下網路搜尋，我就教他怎麼在網路上掛號（慈濟醫院），不過手續滿複雜的，而且醫院網頁的設計不良，原本要試著在慈濟醫院線上掛號，但是礙於平板電腦瀏覽器的格式(?)（見 <http://www.tzuchi.com.tw/tzuchi/mainpage/Default.aspx#>）上面的線上掛號用滑鼠移過去會有選單列出，但平板沒有所謂的滑鼠移過去，只好重新以搜尋慈濟醫院出現的線上掛號來進行掛號，然後這邊也出現了格式和點選的錯誤，雖然很尷尬，最後還是完成了掛號，而 C4 非常驚喜於網路的便利性，同時他也有問大林在哪，我就順勢說，我們來網路搜尋看看，也完成了這項目任務。只是太複雜，需要很多時間練習。

C8 的老婆剛好從台北回來，也在旁邊一起學電腦，先確認 C8 上次教的遊戲還有照相都沒有問題，簡單教他如何錄影，然後我就把 C8 家裡的無線網路環境架好，告訴他們怎麼找網路，以及在網路上搜尋，對於在網路上找東西，可以發現 C8 驚嘆連連，對於在網路上找到東西實在是大開眼界，感受到他的喜悅，而且當中還發生一件有趣的事，就是他老婆說想要找「編織」，我就讓 C8 用語音搜尋，結果他大聲喊出「咖啡」，原來他自己想要找咖啡，他老婆還笑他，你又沒有種咖啡，還要找咖啡幹麼。最後他說想找咖啡小米酒，我就跟他說，那這當你的作業，下次你告訴我有沒有人這麼做（他老婆一直在說，有人這樣做嗎）。

好不容易把 C5 家的網路設好（因為他們家的網路一直出問題），我就教他在網路上搜尋（像我在弄網路的時候他會在旁邊練習），不過阿姨很有趣，當我們用語音要找東西的時候，他就說「我想要找 XX」（我懷疑他是不是有用中文 siri^^）所以我花了一點時間跟他說，就直接講「XX」不用講「我想要找」，在這課我發現，阿姨已經開始對於整個按鍵混淆了，要點的東西太多，很需要在旁提示。

C6 因為要照顧先生，很難分心學習電腦，今天這堂課他也是撥了一些時間給我，但對於他們家的無線網路，因為孫子實在是太忙，沒有辦法聯絡他給予密碼，我們就無法進入網路的世界。但是，也因為奶奶要照顧先生，所以他每次只能在我來的時候才有機會碰電腦，開機、進入都沒有問題（他會摸著按鍵問我這樣對不對），然後之前教的拍照、寶石、山羊都沒有問題，再玩一次寶石也比上次高分，所以我把其他的遊戲都一併教他，憤怒鳥雖然不容易，但

記錄內容

他也过了不少關（還說這是小孩子玩的），反而是消泡泡難倒他了（不過這反而對他是比較動腦的東西）。

我覺得一些有趣的事情：這次原住民的學員（但也剛好是男性）對於進入到網路世界後，對顯露出專注與驚奇，像 C4 就不斷讚嘆網路的方便，對於網路上的消息也很仔細的查看，C7 也是，會開始找自己有興趣的東西，然後 C8 則是驚嘆連連。然後當使用電腦開始和家人有接觸的時候（譬如說找跟小孩有關的資訊就會跟小孩聊天），在旁邊觀察，會覺得滿溫馨的。

不過大家的學習進度是緩慢的，大都需要花時間複習，在加上要配合他們的需求教學（譬如說學掛號、訂票），其實我不確定有些更大的東西（譬如說網路串連）他們有們有機會學到、或學會，不過我會盡量試試看，我會希望至少能夠滿足他們的基本需求在向上走。

大部分的學員其實英文字母是不認得的（C1 和 C3 可認英文字母，C5 勉強可認，其他人表示不行），所以未來關於涉及英文字的東西（譬如說 e-mail 或跟 e-mail 有關的如臉書），會有一定障礙，不過有機會的話，我們還是盡量試試看。

至於在網路搜尋資料的部份，看起來大家都還需要有人在旁邊指點（提示）要怎麼操作，到能夠獨立作業還有一段距離，不過，很期待他們的進步。

日期	101 年 7 月 18 日	地點	玉里
標題	2012.07.18 玉里	記錄者	陳彥合

記錄內容

過完一半的課程，感受得到阿姨們已經對於平板電腦有一定的熟悉度，C1 的這堂課，配合之前的複習，我把找網頁、圖片、影片（包括 YOUTUBE）都一起在這堂課說明，阿姨不但沒有搞混，也還能夠自己去找（我有跟他說其實很簡單嘛，不過他說他沒什麼在用，因為要幫媳婦做月子）。這樣看來，C1 接下來可以進入難度較高一點的課程，不過因為他小兒子快要回大陸了，所我要速速進入 skype 的課程（但要先進入帳號的申請），希望可以順利。

透過上次申請好的 e-mail，這次開始我就教 C3 在 play 商店下載 APP，阿姨就立刻下載了麻將，他整個非常開心，這堂課我們主要讓阿姨知道怎麼去下載 APP，當然也有複習如何在網路上找網頁、圖片、影片（包括 YOUTUBE）等等，告訴阿姨這些搜尋的意思其實都一樣，只是位置不一樣，也可以看出，阿姨在不同介面，找「搜尋列」時都會一時找不到。最後，我們也教了如何在台鐵網頁訂票，阿姨在我在的時候試了一下，還算順利。（話說阿姨是我唯一每次要提醒他不要玩太久的學員…）

C2 平時生活，偶爾會玩玩電腦，但因為他記性不是很好，所以還是不大會使用，倒是他的孫女倒是滿常會拿他的電腦來玩。不過這次看他之前拍的照片，他跟我說，他在他們菜園發現了一個莖長出兩個絲瓜，他覺得很難得，於是就把電腦帶過去拍照，雖然他還是叫他孫女來幫忙拍（是覺得孫女拍得比較好），但我們可以發現，他已經開始能把平板電腦帶入生活了！

但因為 C2 一直忘記問兒子無線網路的密碼，所以我們一直沒有辦法教阿姨網路設定，所以在這堂課除了複習在網路上找網頁、圖片、影片（包括 YOUTUBE）等等，也教阿姨如何去台鐵訂票。

C7 和 C8 狀況滿類似的，兩人都因為農忙的關係，平時都沒機會使用電腦，所以課程的一開始都會先複習，複習主要是練習在網路上找網頁、圖片、影片，以及使用 YOUTUBE 找影片，另外也都有教他們如何透過台鐵訂火車票。最後就簡單介紹 play 商店，以及幫他們都申請一個帳號（e-mail）。

上次幫 C4 弄的掛號，可惜他也因為忙碌（有工作的也農務的）而沒有過去，所以我這次再度幫 C4 複習用台鐵訂票和網路掛號，主要希望到時他可以自己嘗試自己獨立使用。接著，我們也就進入 play 商店的介紹，也幫 C4 申請了一個帳號。

記錄內容

C5 的課我們也是練習在網路上找網頁、圖片、影片，還有用 YOUTUBE 找影片，當中有趣的是，我們透過 YOUTUBE 搜尋「客家本色」這首客家歌的時候，阿姨說他們有表演有要跳這首歌，所以我就邀請阿姨來跳一下，但因為找到的版本不同（我們找到的速度太慢），他就去拿出他們的練習歌曲，現場表演了一段，相當精彩（不過其實也發現，當下平板的聲音弄到最大聲還是不夠大，有點美中不足）！

C6 這次仍舊因為先生的關係，表示要把課程往後遞延，所以這階段他就沒有上課。

總結來看，其實在這次課程大家都差不多進入相同的內容，主要就是幫大家再度熟悉在網路上找資訊，進度 ok 的就開始申請 google 的帳號（e-mail），雖然學員們都很認真上課，但是比較可惜的是，由於大部分的學員都處於忙碌狀態（農忙、活動多、家人需要照顧等），除了上課時間就沒什麼機會會用電腦，所以對於之前教的，就很容易忘記，也因此，我們每次上課就要多花一點時間複習。

在這些學員當中，最常使用平板電腦的是 C3，有了較多的練習機會，他的進度就相對來說快多了，另外，對於他們能夠開始把平板電腦帶入生活（譬如說 C2 想到用電腦拍照、C3 的休閒生活），已經可以看出，平板電腦默默在展現他的影響力，希望到時，那些比較忙碌的學員，在閒暇之餘，可以開始讓平板電腦正式進入生活中。

日期	101年7月20日	地點	玉里
標題	2012.07.20 玉里	記錄者	陳彥合

記錄內容

C1 的課程主要是在練習用網路訂火車票，他還是需要多次練習才會熟悉（但沒有時間可以練習的話也無法強求），課程的後半部，就是幫阿姨在 play 商店申請帳號含 e-mail，整個過程複雜的手續阿姨都要昏了。因為阿姨平時沒什麼時間可以練習，所以一旦遇到複雜的操作就會不知所措，但其實我們可以發現，其實一些重複性很高的動作，像是螢幕解鎖、手寫選字、離開等，已經不需要特別提醒要怎麼操作了。

C3 在自己練習網路訂票發生了問題，所以在這堂課就來問我，主要發生在輸入驗證碼的時候會被過去輸入的紀錄「擋住」，他不知道該怎麼辦，告訴他解決辦法後，我們就進行後續的課程，包括 e-mail 和臉書，e-mail 除了教他如何回我的信，也教他寫信給 C1（內容是關於叫 C1 記得練歌^^）；至於臉書內容包括留言、點讚等等，雖然臉書的部份只有一下下，但看得出阿姨滿開心的。

C3 除了會把之前使用的問題在上課時間來問我（因為他自己住，家人不常回來，未有對數位產品熟悉的人可以問），也會跟志工的組員交流（譬如說 C3 原本有叫他志工同組的組員寫 e-mail 給他，但可能對方 e-mail 有寫錯，就失敗了）；此外，如之前所說，阿姨會「沈迷」於電腦，而忽略了原本叫他完成的功課（像這次他偷偷跟我說，他玩上次下載的麻將 APP 打到忘記要叫他媳婦寫 mail 給他）。

C2 終於問到家裡無線網路的密碼了，所以課程一開始我們就先教阿姨如何設定網路，然後課程就進入 play 商店申請帳號和信箱，以及 APP 的下載。在點選 APP 下載的時候，我有試讓阿姨自己去看要怎麼進行下一步，沒想到阿姨的答案是正確的（希望這樣可以鼓勵他們用），看來雖然阿姨一直說自己記憶不好，但其實是多心了。（像這次阿姨主動問起網購，所以我就答應他下次來帶他看網購）

C7 終於有花時間去練習電腦了（雖然他說立刻遇到問題），像他這次遇到輸入法轉換的問題，不過他就留著問題在上課時間問我（畢竟他平時真的很忙）。而和大多數學員一樣，C7 在這堂課主要是在 APP 的下載、e-mail 的回覆與撰寫（練習的部份，除了回信給我，我讓 C7 寫信給 C8，內容是他自己想的，是提到恭喜 C8 學會打電腦），然後最後花了一點時間幫 C8 建立他的臉書（因

記錄內容

為時間不多，只有簡單介紹)，也交付他的一位孫子要加爺爺為好友。當然課堂中，C7 表現的都還算順暢，偶爾提醒要怎麼點選，但像譬如說，他還能夠判斷要怎麼點選，只是平時不太有機會練習，就會很容易忘記。

另一方面，今天課外聊了一下（和 C7 夫人），大致上瞭解，他們基本上六月中開始割稻、七月中打田、八月插秧，然後大概十一月繼續割稻，到一月插秧（每戶不太一樣，有的冬天是休耕的），所以一般農家比較忙的時刻也就大概是這幾個月：6~8 月、11~1 月，可作為未來相關計畫推廣之參考。

C4 跟大家學習的順序不太一樣，這堂課我們是在網路上找網頁、圖片、影片、新聞還有使用 YOUTUBE 找影音，然後練習 APP 的下載，若讓 C4 獨立使用還可以，但平板上訊息量多、字太小（譬如說 YOUTUBE 影片上的字），對於 C4 來說，閱讀實在辛苦（因為剛好 C4 眼睛有狀況最近要開刀）。課程最後，C4 也有練習使用信箱，包括回覆我之前寄的信，也練習寫信給 C7（他們是不同部落喔，內容關於感謝工作上的幫忙）。

C5 很在意自己很笨，學得慢，今天我們花了一些時間練習台鐵訂票（他主動提起），先在旁邊跟著他一起操作，然後讓他自己操作，阿姨自己獨立操做的時候，第一次還會不確定要點哪裡，第二次就順利多了（我有故意都不跟他說，讓他試著自己去點），然後我們就進入 play 去申請帳號，進入 play 商店，要讓阿姨試著下載的時候，這次我故意不跟他說要點哪裡，讓他自己找，不過很可惜，下載畫面龐大的訊息量，阿姨不知道要點哪裡，說明過後他就順多了。

我試了幾次在還沒有說明的情況下，讓學員們試著去看電腦上的資訊，判斷該怎麼點選，因為未來，會希望他們若要去各種的網頁或 APP，他們可以自己判斷該怎麼點選，但我發現，其實大部份的情況，學員們都不知道該怎麼操作（譬如說進入 YOUTUBE 要搜尋的話該點哪裡，沒有學員可以找到要點右上方），不過有時比較簡單或類似的，學員還可以找到（譬如說安裝 APP，我先說要點「安裝」，接下來的「接受並下載」學員就可以「猜」到要點那邊，因為長得像）。

教學下來，我發現阻礙學員們進步的因素，其中一點是練習時間不夠（因為都有事情忙碌），但其實他們有時間的話，都很樂意使用（有練習就有進步）。不過，最主要的障礙，其實是發生在設計這件事上，舉例來說，這次大部份都有進入到 APP 下載的課程，希望能夠讓他們自己找自己想要的 APP，只是每個不同的 APP，設計不同，對於學員們要適應不同的排版實在很難，雖然我會讓他們試著自己去看怎麼使用，但很明顯他們會反應不過來（但也許是需要更~長的時間，礙於上課時間，無法確認這點）。觀察幾點發現：

記錄內容

1.有時 APP 會圖示化，但這並不能夠讓他們能夠知道該點選哪裡

2.訊息量太多，有時如果我不指出要點哪裡的話（譬如說我說點「確認」，或是像早期教學我說點「放大鏡」搜尋），他們其實並不能夠找到要點哪裡，看完了整個平板還是找不到。

3.字太小，但大部分的 APP 介面不能放大（譬如說臉書，像我也就直接用網頁介面了）

4.除了 APP，學習上的部份還包括，帳號申請手續很複雜（play 商店要申請、臉書要申請、skype 也要申請），雖然我不斷告訴他們，這只是一開始很麻煩，申請好了就會很順利，但是，我們都知道網路上各個網站大部分都要申請，而且方式各異其趣（除非找資訊代理人）。

5.像這次在申請 play 商店發現，譬如說要驗證碼的時候，很明顯的，英文不會的就不能用。

但其實這些狀況，並不是我們使用者端可以改變，在加上玉里的學員學習速度上比較緩慢，需要非常非常多的時間練習，所以，我比較擔心這些複雜的狀況，當他們獨立面對的時候，會阻擋他們學習的熱忱。

但如同上次提到的，學員都開始讓平板進入生活中了，最明顯的就是有些學員會透過平板來拍照，或是休閒娛樂，實際開始用來上網找東西的倒是還沒聽說，不過相信一步一步來，當他們更加熟悉平板時，會用平板做的事情更多，更可以感受到電腦網路帶來的便利性。此外，當學員透過平板電腦以不同以往的方式跟家人互動的時候（譬如說 C2 的孫女會幫他找影片，學員用平板來拍家人等等），這不也是拉近彼此的距離？

日期	101 年 7 月 22 日	地點	玉里
標題	一個小小的回饋～ 讓人非常開心!!!! (玉里)	記錄者	陳彥合

記錄內容

昨天，我收到了一封來自 C3 的 e-mail (非上課練習的信)

雖然他寄了兩封 (內容稍有不同，可能是他以為第一封沒有寄成功)

但是看到他主動寄信，心裡實在是相當振奮與感動!!!

我也立刻回了信給他!!!!

日期	101 年 7 月 25 日	地點	玉里
標題	2012.07.25 玉里	記錄者	陳彥合

記錄內容

C1 這次在上課提出了問題，他的問題是關於他昨晚練習語音輸入沒有出現他的字（嗯，這單純只是，一時語音沒辦法辨識，當然這樣的狀況我們在之前都有說明過，所以再跟他說明一次，之後仍要看她還記不記得）。C1 這堂課除了練習下載 APP，也使用 e-mail 寫信回信，以及臉書的使用。APP 的下載，當然就是要閱讀 APP 的訊息是比較困難的事情，而且東西又多，對於阿姨來說比較難判斷。寫信回信相對來說比較容易了，只要阿姨記得寫信怎麼點，回信怎麼點，然後傳送信，基本上阿姨還可以操作（多練習的話）。至於臉書的部份，C1 一直覺得很神奇，透過臉書跟大家聯繫，知道對方的狀況，這大概是他之前想像不到的事情。

C3，這堂課我教他怎麼在網路上掛號（因為之前沒教到），當阿姨已經會搜尋後，一切變得很順利，搜尋醫院的名字，找到掛號的地方，根據網頁上的訊息輸入資料，經過之前的「訓練」，再加上阿姨的練習，掛號變得是輕而易舉的事情（而且我們是在兩間不同的醫院練習掛號，因為他都會去），變得是小菜一碟。然後我們複習 e-mail 的時候也很是相當順利，其中，出乎我意料之外的是，當時我只是把要怎麼輸入標點符號這件事情講得很簡要，沒想到，這次阿姨在寫信的時候，叫出標點符號的鍵盤也是輕而易舉，看來他真的好好練習（他說會看手冊練習），也讓我好好稱讚了他一番。

最後的時間我們就熟悉臉書的使用，像阿姨也在臉書上找到他認識的人，把對方加為好友。另外，我也問了阿姨平常使用的狀況，他說他如果有在用的話，一天大概會用個一到兩個小時（有時要去聚會之類的就沒時間用），用的話，除了練習上課的，就是之前下載的麻將 APP。

原本跟 C8 約好補課的時間（話說我上次是先到了他們家，才知道他沒辦法上課），但因為他還在打田（翻土弄平），所以我一開始是在他們家等他，後來也乾脆跟著他老婆一起去看 C8 打田。雖然天下著雨，不過這也讓我見識了一番（雖然他們沒讓我下去打田，畢竟是開機器，不需要我去幫倒忙），難能可貴的經驗。看完打田，還跟著 C8 夫人去採他之前種的菜（他說他都忙到沒時間採，像落蕃都縮水了，還有之前乾旱，菜都長不出來之類的），這是我的田園生活。

進入課程，C8 的補課進度（為了補課，C8 都是上一個小時半）包括了 APP

記錄內容

的下載、收信與寫信還有臉書的申請與使用。APP 的部份我先簡單帶過，所以一時要讓 C8 獨立操作滿困難的，但相對來看，收信寫信就比較容易多了，我帶著 C8 一起看著手冊依樣畫葫蘆，把之前 C7 和我寫的信回覆，然後寫一封信給 C4，不過呢，C8 無法辨識英文字，所以要寫信的話，就多了障礙（所以我跟他說，你就叫別人寫信給你，然後你回他信這樣）。

臉書的部份，我就協助幫 C8 申請好（像他 e-mail 的後半部就是由我幫他填寫的），也試著找了小孩的臉書，不過都找不到就是了。課程終究讓他練習留言、回話、加好友、加入粉絲團、放照片、點讚等等，他跟他夫人還滿專注於這個世界，而且很好笑的是，有時 C8 寫字輸入太慢，他夫人會急著想幫他寫（不過他夫人本來也就不會用電腦，看著 C8 在旁邊，也默默會了很多東西，還可以適時提醒 C8，我覺得滿不錯的），接下來等 C8 農忙完就可以知道他整個學習的效果如何了（但又要一個月後了）。課程中，還有一件事就是，我叫 C8 和夫人試試看搜尋臉書的時後用語音來輸入，而且要講英文（我這個老師很壞），他們就講得原住民腔的英文，沒想到，google 還可以辨識出來，他們也覺得很有趣。然後，剛好他的孫子（非直系）在這次上課有出現，我也就把寫信跟加 C8 臉書的任務託付給他。

然後隔日，C8 立刻進入第二堂課（前面是補課），當然，今天他又去打田而很晚才回來，跟他夫人聊了天，用過餐後才開始上課。這次簡單用了地圖的 APP，主要就是搜尋的功能，在提醒的狀況下，C8 還算可以使用，不過若課後要獨立使用仍有待觀察。另外也花了一些在臉書上做一些回應，還有寄信（也發現他的孫子很乖，有寫信給 C8）。

C2 的課，今天我先簡單跟他說一下網購的狀況，但沒有深入到購買的部份（網購其實有很多家，所以其實未來也很難針對某個網購網站去教學，因為就跟網路醫院掛號一樣，每個網站的形式都不太一樣）。

簡單說明完後，我們就去 e-mail 寫信回信，然後進到臉書…沒想到，C2 的孫女，「好心」的幫阿姨申請好了臉書（他們家的人是滿好的，都會幫阿姨弄好，但是這樣阿姨就沒有學習的機會），申請了好歸好，孫女也幫阿姨加了一堆…他(孫女)的朋友，所以我花了一點時間處理這些事情，才進入臉書的課程。

課中聊天聊到，這次他兒子剛好回來，然後 C2 跟先生在爭執義大世界在高雄還是台南，這次比較可惜，阿姨沒有立刻想到網路的功用，但倒是而兒子提醒了這件事（兒子用平板電腦找到義大世界在高雄），看來，平板電腦也適時地解決了一場家庭紛爭。

記錄內容

C2 是位相當認真的學員，還會詢問介面上的東西是什麼，而非局限於原本教的，但同時阿姨也是比較善忘的學員，所以其實他問得越多，可能會忘的越多。

今天跟 C7 提到台鐵訂票，沒想到他連我有教過都忘了，所以我們就又再介紹一次，另外，也講了網路掛號，然後再幫他複習寫信（寫了一封信給大孫子）、寄信，就繼續臉書的課程（臉書或寫信的時候，C7 常常會陷於不知道要講什麼的狀態）。其實 C7 主要是缺乏時間練習，所以教過得常常會不記得，演變成在上課需要花時間複習，而非進入新的課程。但很可惜的是，當我還在玉里的時間，沒辦法瞭解他們自主學習的成效（接下來他們又要忙插秧了，大概一個月）。

C5 的課程是介紹 APP 下載、寫信回信與臉書，在 APP 下載的時候，同樣的，我讓阿姨自己去判斷要點什麼地方才能把 APP 裝到電腦裡面，他是我遇到反應最快的學員，一下子就找到該點哪個地方，另一方面，他在手寫輸入或是刪除字的操作都還記得。只是像今天提到了三項東西，對他來說，可能是比較大的負擔。

其實觀察多次我發現，學員們在使用平板的時候，「有的時候」點不到（尤其是選字），或者說電腦會判斷是「滑動」而非點選，儘管每次都會提醒，但使用上還是略有困難（即便是最常用平板電腦的 C3 也會有這樣的狀況）。

忙忙忙，我的學員們都好忙，不管是農忙、家人、社團活動，幾乎大家都很忙，很難撥出時間練習，說真的，沒有時間練習就很難有進步，我只能不斷鼓勵他們有時間就多多練習…

日期	101 年 7 月 29 日	地點	玉里
標題	玉里 最後一堂課	記錄者	陳彥合

記錄內容

最後一堂課，幫學員們複習過去以來所教的課程內容，瞭解這一個月以來，學員們的學習狀況，複習的方式有點像考試，我就問學員們如果我要做什麼事，應該怎麼做，如果他們一時想不起來，我會讓他們看著手冊試試看，在不行的話，就透過口語的提示，還是不行的話，就再教學一次。然後在課程最後在剩餘的時間，讓學員們試試看 ipad，藉著短時間的接觸，讓他們感受不同平板電腦的差異。

C3 是所有玉里學員中，唯一有常常練習的人，因此，複習就變得很快速，幾乎是能夠通過每一項「考試」的學員。其他的學員們，因為貧於練習，大部分的功能都忘了，還好像是基本的操作還記得，譬如說螢幕開關或是拍照。不過，C1 在這最後一次的複習，竟然一時忘記螢幕的開關在哪，看來他真的太久沒用就忘記了（但之前上課看她還都記得怎麼開...）。除了 C3 還記得，學員們對於剛拍好照，如何去看照片的步驟都已經忘記，需要透過手冊給予提示方能進行。

每位學員都能夠輕易的「點」入 APP，這點到是滿順利的（僅限於點入 APP，之後若有其他的點選，就不一定可以成功）。

複習課程中，最難的部份也是網路設定了，畢竟對每位學員，我們在上課的時候也只有簡單操作過那麼幾次，所以大家都不記得怎麼操作，但像 C3，透過手冊，阿姨倒是能夠完成網路的設定，其他的學員就比較需要照著手冊再度講解一次（這邊會遇到的狀況是，萬一外面的無線網路名稱是英文的，C3、C5、C2 可能還可以很慢的去認字，但對於其他學員來說，這就成了障礙，不過我有試著讓每位學員連我的網路（我用英文字讓他們比對），在無線網路訊號很少的情況下，大家是都還可以找到我的網路訊號。

在網路搜尋的部份，第一個就是要找到上面的 google，C3、C1、C7 與 C8 都可以立刻找到，但像 C2 和 C5，需要配合手冊，不給提示的話還可以找到。進入搜尋，每個人用的方式不同（像 C8 就比較喜歡用語音），不過我都會讓他們練習，倒是輸入法的轉換，對各位學員來說就複雜多了，不過像之前提到的，C3 不僅輸入法的轉換沒有問題，還可以輕鬆使用標點符號，但其他的學員就需要透過手冊給予提示，「當下」才知道怎麼操作。不過當中有一件滿有趣的狀況，就是我發現，C7 會透過觀察來學習，因為有次我有在輸入法找字的時

記錄內容

候，左右滑動找字，他就把這項動作記住了，然後自己在用的時候，就會左右滑動找字。但其他的動作可能就比較複雜，他就比較記不住了。

然後還有遇到一個狀況是，雖然 C2 順利搜尋完網頁，但他卻不記得要點「連結」進到網頁，也是稍加說明，希望他之後可以記得，不然搜尋過後沒有用…

此外，當下觀察，每位學員都記得字輸入完後，要點「放大鏡」進行搜尋，小地方，但大家都還記得。

對於每位學員來說，網路訂票是滿重要的一項課程（畢竟花東的火車實在是非常非常非常非常非常難訂），這裡我提幾個大部分學員都遇到的狀況：

1.最新消息的地方，學員們會不知道該怎麼關掉（C3 沒問題，其他學員需配合手冊）

2.台鐵訂票上的訊息量滿多的，若沒有「指定步驟」，學員們會容易去找左邊的側邊欄或是右上方那些有固定大站的快捷點選

3.要輸入資訊，學員們大都無法記得要點選「框框」

4.身份證字號若有被電腦記住，除了 C3，學員們會忘記該點選身份證字號才會被帶入（像 C5 就會一直點框框）

5.因為過去認證碼的記錄在點選框框後會出現，然後擋住上方認證碼，大部分學員無法處理這狀況（但像 C3、C7、C8 還可以處理）

為了讓自己熟悉，像 C8 與 C5 都練習了很多次讓自己熟習到我不用在旁邊提示，可見學員們對於這項課程的重視。

這次的「台鐵測試」，我有出了一個難題給大家，就是在網路上的台鐵訂票，我請大家去訂八月的票（因為我之前沒有教他們怎麼變換月份），讓他們自己去猜猜看該怎麼辦，沒想到！大家都可以找到（除了 C8 一時無法找到，需要跟他說明），也雖然大部分的學員都花了滿多的時間（C3 最快），但其實可以發現大家都滿有潛力的，只是要更多的鼓勵與練習。

寫信的部份，每個人的狀況就不一樣了，C3 沒有問題，可以獨立進行，C1 和 C5 還記得怎麼回信，但寫信需要藉由手冊才記得，C2、C7 與 C8 則都是需要透過觀看手冊，才知道怎麼進行回信跟寫信。

臉書則是大家都需要在更多的說明，因為他要教的東西太多了操作又很不一致，甚至我覺得，可能至少要三堂以上的課的時間教與學，才可以知道「基

記錄內容

本」的學習成效如何。

話說臉書也遇到一件有趣的事情，就是 C2 看了我的臉書，跟我說他認識 C8 (說 C8 的家人住在他們家附近)，然後看照片也說沒錯，但後來我去問 C8，沒想到他…他說他不知道，不認識 C2，也「好像」沒有家人住在那邊…

每位學員都非常認真，去上課的時候都可以看到他們在那邊練習 (不是因為我遲到喔，有時早到也可以看到大家在練習，除非是在忙，但像最後一堂課，C8 因為還沒有要插秧，所以沒有去田裡，但我到的時候也看到他在練習喔)，可以看到大家非常努力學習。

最後一堂課是 C5 的課，然後 C3、C1 和 C2 就約一約，每個人準備著水果，來 C5 家聚會 (當然是在快結束的時候才來，沒有影響上課)，然後看著他們彼此在交流，像是大家就會拿著平板來拍照，然後還有我的小老師：C3，也會去教其他人怎麼操作，感覺就像是一個小小的水花激起了漣漪，然後它就不斷向外擴張，超感動的！

另外最後一堂課，我也花了一些時間讓大家摸摸看 ipad，每個人的感受不同，像 C3 覺得 ipad 的螢幕清晰、觸感佳、使用較直接 (他自己說的喔)，但他也認為 ipad 的輸入法可選的字少、拍照解析度差；C5 覺得 ipad 的字比較大、螢幕比較清晰，然後其他人因為已經習慣了 TF101，然後接觸 ipad 的時間也比較短，所以他們對於來說，ipad 就比較沒有什麼特別的感覺。

但其實我有發現一個 ipad 對學員們來說的小小缺點，因為其實我的學員們大部分 (比較沒問題的是 C3) 都不太會寫字 (會忘記怎麼寫，所以注音符號就更不用說了)，常常需要有人先寫好給他們看，因此，沒有語音搜尋反而對他們來說反而是一大障礙，再加上 ipad 的手寫好像有筆劃的規則，所以當學員們的筆劃錯的時候，只能怎麼寫怎麼不對。

教學觀察紀錄：東河

日期	101年8月13日	地點	東河
標題	東河第一堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

東河鄉學員們的第一堂課，一樣先從遊戲和照相開始，由於大家遊戲玩的都還不錯，預計第二堂課開始陸續進入網路世界。

D1 的太太和孫子也一起學平板，目前家中雖有電腦，但主要是暑假暫住的孫子在用，也沒有上網，孫子都玩不用網路的電腦遊戲。D1 對遊戲玩法理解的快，遊戲選單的執行也能很快上手；倒是太太在旁邊看，不好意思動手玩，同時太太也表示在玩什麼都看不懂，不過最後還是成功請太太玩切水果，D1 也在一旁指導，未來或許 D1 有機會成為太太的電腦老師。

D2 家中有一台桌上型電腦，孫子偶爾過來用它上臉書和玩遊戲；D2 本身有在玩 Wii，不過主要是孫子開好再玩，開寶石方塊時，D2 表示有在手機上玩過類似的，D2 玩起來也上手的快，第一次便破二萬分，D2 本身也對遊戲分數這件事有概念；其他遊戲也都學的 OK，其中憤怒鳥玩的特別 HIGH，山羊則覺得較難。D2 的遊戲需求較高，有趣的是，D2 玩一玩表示，"會一直玩下去啊，不做手工了"，嗯，D2 似乎有給村子裡開的編織品店做手工。

D3 和太太及放假過來玩的孫女們一起上第一堂課，不過下次上課孫女們就回家了。這次教了寶石，泡泡，切水果及山羊等遊戲，孫女們看來對憤怒鳥很熟，就請孫女們教一下 D3，下次再來觀察孫女有沒有教學成功；對於遊戲，D3 在理解規則上稍慢，寶石方塊也看的較吃力，太太則較快進入狀況，也能在旁指導 D3。此外也教了照相，攝影和利用圖片庫(以及放大縮小等手勢)，D3 在學習上都還算 OK，第二堂再來看複習狀況。

D4 平常似乎沒有人可以問電腦相關問題，未來若遇到困難可能要請同村的其他學員幫忙。而 D4 在學習上，也看似信心較低，在教寶石時，似乎一直無法理解規則，同時學習的信心也受到影響；不過改玩切水果和憤怒鳥後就比較沒問題，比較會玩也比較投入，特別是憤怒鳥玩的很 HIGH，覺得豬和鳥的音效很有趣(D4 可能重聲光效果)，也數次表示自己玩的好像小孩子一樣。不過 D4 對放大縮小手勢容易忘記，自行進入遊戲的能力也還需要觀察。

D5 的孫子在家，亦會用電腦，可做為 D4 的詢問對象，上課則是 D5 一個人上課。先教 D5 玩了寶石和泡泡，規則可以理解，但玩起來還不是很順；憤怒鳥及切水果則玩的滿開心的，不過對於遊戲選單的操作則還不太熟。雖然看的出來 D5 玩的頗樂，但後續能否獨立執行還要觀察。

D6 和太太一起聽課，家中亦有電腦，但主要是小孩在用，小孩有建立一個資料庫，協助 D6 和太太做宅配；D6 和太太也詢問在外上網的事，並表示對

記錄內容

看股市有興趣，太太還表示想學資料 Key in。本次上課仍是先教遊戲和照相，兩人玩遊戲大致上都沒問題，不過太太較厲害；D6 的小孩算是常回家，太太目前看來學的也頗快，未來在找人問問題上應該比較不會有困難。

D7 的女兒住家中，也有使用電腦，未來可幫忙回答電腦問題，此外在本次教學過程中，女兒也滿能觀察 D7 的狀況，給予適當指示；今天上課亦有一位小孫子在，對於教的遊戲似乎也都有玩過的樣子。各個遊戲 D7 都理解的算快，執行上則是還可以，寶石 D7 表示看的有點花，泡泡則有會把藍色和水藍色看錯的情形；憤怒鳥則玩的滿開心的，山羊則應該算是這次學員中最厲害的，整體而言，D7 的進度還不錯。

D8 對於平板感到好奇，學習起來則進度頗快，對遊戲上手都算快，其中切水果特別會玩，是少數 Classic 模式可以撐很久的學員；另外也教了相機，攝影及看圖片庫，目前來講，D8 的學習情況算頗好的。

東河鄉目前看來雖是偏鄉，但學員們玩遊戲方面都算上手，不過上完課後，能否自行再開啓遊戲繼續玩，就再看看下次上課的情形了。

日期	101 年 8 月 16 日	地點	東河
標題	東河第二堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

第二堂課，不過 D5 有事，必須請假，其他學員則開始從簡單的網路應用開始，當然也看一下上次教的遊戲和照相功能應用情形。

D2 家有裝網路，所以再加上分享器即可上網，是學員中上網最方便的，架好無線環境後，就先教了 Youtube，D2 找了阿妹的歌，雖然 D2 上手算順利，但之後記不記得還要觀察；另外 D2 表示女兒有提到平板可以接電視，然後就用電視看，不過手邊沒有 mini HDMI 傳輸線，不能測試，否則大螢幕應該滿實用的，此外 D2 也問了能否看電視和電影，看來頗有影音需求。後來 D1 是在石阿姨家上課，教 D1 同時也教了 D2 用 Google Map，D2 主要想用街景服務，找女兒在台北的家，但不能看到家中似乎有點失望。

D1 表示遊戲都有玩一些，檢視後是泡泡玩最多，已到 28 關，麻將也常玩。這次在 D2 家上課，可以上網後就先教 Youtube，D1 覺得可以看到老歌(像文夏)，看到舊影片滿不錯的，也對上網有興趣，因此也帶 D1 看一下目前的中華電信方案，不過還在考慮中；另外也教了使用街景服務，D1 也查了小孩在台東市的住所附近，不過這次教街景服務主要是展示為主，希望激起 D1 對網路更多興趣，使用有沒有學起來就沒那麼強求了。

D3 和太太一起來上課，因為要用網路，就改在村子的活動中心上，可以收到 wi-fi 訊號，還算方便。D3 的泡泡玩到 30 關，更加厲害，但選單操作較複雜的切水果便不會開，孫女有教一些 Angry Bird 的操作，但看來還沒學起來，不過對於遊戲的執行和操作，太太較會主動問問題。由於 D3 有看聖經的需求，太太有記帳的需求，因此這節課主要是幫忙下載了聖經和記帳的 App，聖經 App 的操作還算簡單，兩人也都還可以上手，不過太太較主動學，太太學好後會再自己教 D3 一遍；記帳的 App 是用帳務小管家，不知是否符合太太需求，操作也相對複雜，只能先教了，之後再看是否合用。另外 D3 也有講道的需求，因為牧師有時不能來，D3 希望有別人講解聖經的內容可以看，查了一下也還好有找到一個合適的網站，試用一下，兩人在操作網頁上還 OK，不過網頁就不能離線使用，但正好也可以看看能否激起 D3 家裝網路的意願。

D4 上周上完課的晚上有用，但之後就沒用了，有玩切水果和 Angry Bird。D4 也在活動中心上課，有趣的是，上午 D3 是抓到訊號就可以用，下午 D4 就必須要登入 iTaiwan，因此也申請了 iTaiwan 的帳號；這幾天也發現，同地點有

記錄內容

時會抓到東河 AP(免登入)，有時抓到 iTaiwan(有時要登入，有時不用)，但訊號覆蓋的範圍還是不太清楚。上網後，D4 對聽日本演歌有興趣，使用起來也很愉快(D4 另一個興趣是國外恐怖片，這我就沒幫忙點了)，跟 D4 解釋一下費率，D4 覺得目前 8M 的月費還 OK，很有興趣裝，還表示要好好學起來，也打算三個月後要買電腦(似乎聽演歌這點真的很有吸引力)。不過在學習上，D4 似乎還不太能瞭解電腦操作的方式，對於要完成某件事(如放大縮小)，必須要執行或按什麼，對這運作邏輯的理解似乎不夠深刻，比較依靠提示去按畫面上的按鈕，未來還必須要更進步才行。

D6 雙修 Angry Bird 和泡泡兩項，分別打到 15 關和 21 關，也提到上周小孩有用手機開熱點給平板上網，還抓了股市 App。雖然 D6 家勉強抓的到 iTaiwan 訊號，但顯示是有限連線能力，也無法連到登入畫面，因此這節課也不能上網，就先教文書處理的內容。文書處理這次練習打 D6 手邊的一個估價單，主要用到文字輸入和表格，雖然步驟多也稍難，但 D6 很有毅力的把估價單打完了，也較會看游標位置了，最後更是很有心的反覆練習幾次怎麼再把檔案叫出來，太太沒跟著學，但看了也說，這功能是更需要學的，希望 D6 下次還能記得了。

D7 這幾天沒用電腦，到的時候正好家人在趕緊幫他複習，測試一下，似乎連開關機都不太記得，遊戲則都記得一部份而已，泡泡和羊記最熟，寶石則是規則都忘了。上課後先教上次沒教的照相和看照片，不過刪照片這件事似乎仍不太好記。D7 家可收到微弱的訊號，因此還是教了 Youtube，雖然速度頗差，但不會斷線；不過 D7 少在聽歌看電視，有點難激起興趣，最後發現 D7 是掠食動物愛好者，找了老虎，鱷魚等影片，教學過程中，D7 手寫還 OK，不過有些字忘了怎麼寫，放大縮小的指令則是不太熟，還要多練習。

D8 則有玩一下遊戲，由於有找到可以上網的地方(鄉公所附近)，因此有順著 D8 的需求，攝影和修改照片先教起，先教 D8 到 Play 商店下載 App，並下載了修正照片模糊的軟體，也教了 LittePhoto，簡單教過一遍後，再請 D8 多練習了。

雖然到了網路課程，但部份學員在操作上仍沒有很熟，也缺乏練習，還需要更多練習也行；同時也看到有學員對網路世界有了興趣，似乎也能激起他們對整備家中資訊環境的興致。

日期	101 年 8 月 21 日	地點	東河
標題	東河第三堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

這堂課主要重點在申請帳號，也開始加入了互動的內容，若學員願意，也安排了幾位學員做線上互動，以加深對資訊科技的印象。

D1 表示這陣子忙活動，沒開電腦，首先幫 D1 申請 gmail 帳號，之後再申請 Skype，由於在 D2 家上課，所以也同時幫 D2 申請，然後讓兩人練習互相撥打與接聽，對於可以看到對方，又能通話，都感到很興奮，另外也請兩人互相寄信和回信；Skype 和 email 兩項功能 D1 在操作上都還 OK，但不確定是否有記清楚，下次仍有辦法執行。

D2 表示這幾天也沒用，但孫子有拿去玩，這節課主要跟 D1 互動，Skype 和 email 等，D2 對互動功能感到很高興，也一直鼓勵其他人多用；學習上 D2 會問比較仔細，要把每個步驟學好，加上這堂課也有其他學員安排在 D2 家上課，D2 應該是把這兩個功能學的頗熟了。

D3 跟太太都有用聖經的 App，操作上也沒問題，D2 看到聖經 App 後也安裝了，聖經講解的網頁雖然有些忘了，但複習後很快就上手；另外 D3 的太太有用帳務小管家 App，不過稍嫌複雜，還不太會用，同時也擔心錢的事被別人知道。除此之外，太太表示，D3 都玩遊戲比較多，另外太太也會教 D3，上課時常是太太聽了，再教一遍給 D3。這次除了申請 gmail 和 Skype，並練習寄信和視訊通話外，也有主動問相機和圖片庫怎麼用，因此也花點了時間幫複習。

D4 這堂課來的時候表示頭痛不舒服，所以除了幫忙簡單複習一下 Youtube 聽歌外，就是申請 gmail 和 Skype 帳號，下次身體好一點時再做練習。

D5 這堂算第二次上課，開關機有點忘了，需要提示。課程開始先進行 Youtube 的練習，不過 D5 的興趣還好，比較沒在聽歌，看綜藝節目居多。接著申請 gmail 和 Skype 帳號，並練習跟 D2 互相通話，D5 覺得這功能滿有趣的，也學的滿高興的，在學完 Skype 後，D5 比較 High，接著再複習 Youtube 時效果就比較好了。

D6 這幾天有練習自己開 Office，練估價單編輯，基本的操作都還可以，算是滿認真練習的。這次上課不知何故，上次不能用的 iTaiwan 可以用了，雖然訊號有點微弱，但連線還 OK。這次先教了股市的 App，操作上沒什麼問題，太太也要求 D6 要做筆記。接著教 Youtube，聽了老歌和看了連續劇後，D6 表示平板很方便，什麼都有。最後 D6 問到能不能查資訊，就簡單帶一下 Google

記錄內容

搜尋，D6 要找果苗販售，但不太好找，最後沒找到，就當作是搜尋上的經驗，不是什麼都找的到。

D7 這幾天有玩遊戲，並表示較喜歡 Angry Bird，但開關機還是需要提示，Youtube 也忘了，這次上課除複習外，就是申請 gmail，並寄信給同住在家中的女兒，下次上課再看看女兒回信的情況。

D8 這幾天有玩一下遊戲，在幫忙裝好網路後，申請了 gmail 帳號，並練習寄信給另一位 D7。此外複習了下載 App，D8 下載了時刻表查詢，應用上還 OK。也教了 Youtube，找了鳥類影片，因為 D8 本身有在生態觀查，也滿有興趣的，或許有機會也能練習上傳影片至 Youtube。

這次上課主要在申請帳號，但 gmail 的申請不知為何失敗率極高，很難一次申請過，久的申請 2,30 分鐘都有，幸好學員沒有等太久而表示不要申請；但奇妙的是，有加 Google+ 的話，成功率大增。

日期	101 年 8 月 22 日	地點	東河
標題	東河第四堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

這次上課延續上節課的互動內容，把重點放在臉書上，盡量讓學員與小孩孫子們串連；另外 D8 本節課有事請假，下周再把臉書的進度補上。

D1 仍表示這陣子忙，沒開平板，同時對家中裝網路的興趣低，認為不需要。不過這節課仍幫 D1 申請好臉書，但沒找到小孩和媳婦的臉書，只跟其他學員做串連；主要教了貼文，上傳照片和按讚與留言，操作上 OK，整體來講現場的學習問題不大，但仍少開少用。

D2 申請好臉書後，除了幫其他學員按讚與留言，也上傳了幾張照片，是 D2 帶平板去玉里拍的照，D2 也加了孫子和女兒臉書，看到孫子臉書 D2 還滿高興的，也幫正好生日的孫子留個生日快樂。另外 D2 也有自己試地圖，不過似乎不太會分辨網路訊號有無，同時 D2 也會用平板前置鏡頭自拍，也教了其他學員，最後也主動表示想學另一位學員在用的帳務小管家 App，整體而言 D2 學習力很不錯。

本堂課 D3 身體不適，由太太在照顧，不過上課時間太太還是過來學習，複習了聖經 App 和查經解釋的網頁，都沒什問題，也複習了帳務小管家，但可能要請太太下次帶帳本，照著練習看效果是否會比較好。接著也申請了臉書，加了其他學員好友，但沒找到小孩孫子的臉書，另外也教了貼文和上傳照片。

D4 這幾天忙，沒什麼用，不過仍對申裝網路很有意願，表示會找時間申辦。這節課先複習 Youtube，接著也申請了臉書，不過沒找到小孩的臉書(似乎現在小孩都少用真名申請)，另外平板的按鍵似乎對 D4 來說稍小，常有按錯鍵的情況。

D5 表示平板兒子有拿去用，但自己沒用，最近較忙，這次使用的 iTaiwan 必須要登入，因此先教 D5 如何登入，接著申請好臉書後，加了小孩臉書，看到臉書上很多小孩的照片，D5 似乎顯得有點驚訝，也表示不懂的會要小孩教，並要學上網及聯絡，接上小孩臉書後，D5 顯得對平板較有興趣，表示會要小孩早點去裝網路。

D6 家的無線網路環境設定好後，教學上方便許多，複習了 Youtube，操作 OK，接著申請了 gmail，把進度趕上；有 email 後，也寄了一封信給女兒做練習。接著申請臉書，一開始沒找到小孩的臉書，但 D6 家主動詢問後，由女兒那邊加成功了，女兒在電話中也一直要 D6 和太太用臉書的視訊，但我找不

記錄內容

到在哪，最後改用 Skype 通話，不過時間有限，只能先盡量示範一遍，下堂課再仔細講解，D6 也表示小孩周末會回來，可以詢問。

D7 一樣表示忙的沒時間開機，同時開關機的操作也不太熟，需要提示。課堂一開始先回信給上次寄信給 D7 的 D8，不過怎麼手寫似乎也忘了。接著申請了臉書，並加女兒帳號，正好其中一位女兒也在家，就可以直接線上互動，教了貼文，上傳照片，以及幫女兒按讚，留言等；對於可以跟小孩互動，D7 也顯得較有興趣了，但覺得自己對操作不熟，不過女兒也能幫忙就是了。

學員缺乏練習的情況較多，部份學員上課仍可跟上，但部份則否；不過加了小孩臉書後，學員們大多提高了學習興趣，有足夠的時間和合適的環境的話，未來應仍有機會學更好。

日期	101 年 8 月 27 日	地點	東河
標題	東河第五堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

本次受颱風影響，D4，D5，D6 和 D8 都沒上課，有上課的學員則主要以複習臉書為主。

D1 這次總算找到女兒和孫子的臉書，態度終於顯得較積極，也留言給女兒；這次上到一半太太也出現了(有事找 D1)，D1 也叫太太來看一下小孩的臉書，同時也幫太太拍了一張照片上傳，正逢七夕，女兒也不忘提醒一下 D1 要送花。不過太太仍然對接觸電腦有點怕怕的，也表示字太小，都看不懂在幹什麼，中間看到一半就先離開了。另外 D1 也問了可以不簽約的網路方案，等之後再跟女兒詳細討論(主要是不想花太多錢)。

D2 這幾天臉書又增加了不少朋友，自己也會留言，上傳照片等操作，上課過程中，也自己和孫子拍了一張照片上傳；臉書方面，由於孫子會教，所以使用上沒什麼問題。這次另外教了商店的使用，主要是遊戲下載，玩了幾個遊戲，在如何下載的操作上，看來是 OK，另外也說明一下有些遊戲進入前要先關廣告；最後找到一個台鐵高鐵的 App，除了查時刻也能訂票，還滿好用的，操作上 D2 也沒太多問題。

D3 這堂課仍請假去看病，但已有好轉，這次上課也是太太過來上。由於 D3 的臉書找不到小孩孫子帳號，所以先不繼續；改教商店下載，特別是遊戲下載，D3 夫妻兩人都滿愛遊戲的，這次下載幾個不同的遊戲，太太在講解後操作都算可以上手，其中有個飢餓小熊的遊戲也玩的滿高興的，另外這次的學員們似乎較偏愛有畫面和演出的遊戲，也教了台鐵查班次和訂票，有這個 App 後真的簡化不少。

D7 這幾天仍是沒什麼用，據說有開過幾次玩遊戲，不過 D7 主要表示太忙了，沒有時間用。開關機的操作算 OK 了，這次主要複習臉書，D7 的臉書有不少人加好友和留言，但 D7 這幾天也沒開臉書，因此今天就帶 D7 回留言和幫忙按讚；過程中也發現，D7 都回差不多的話，也常跟別人的留言對不上，似乎還沒很融入網路留言和對話的情境，"不知道要講什麼"也是之前不少學員會有的情況。D7 這次看了不少兒子的臉書內容，多留言後有說比較多不一樣的話，另外看到豐年祭照片，D7 就能夠很詳盡的介紹，在學習過程中，有熟悉的事物出現，在和緩學電腦情緒上頗有幫助。此外也看到孫子穿憤怒鳥 t 恤，就開了憤怒鳥，D7 很好奇怎麼可以切換，教了以後就開始玩憤怒鳥，不過我

記錄內容

還是沒教切換鍵，都教 D7 用 Home 鍵和點圖示做切換。

日期	101 年 8 月 29 日	地點	東河
標題	東河第六堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

颱風又吹掉幾堂課，這次隆昌村五位學員都停課一天，幸好隔天放晴了，道路基本上也可以走，其他學員就能上課了。

D6 隔了一周才上課，不過桌面多了不少東西，像 Google talk, PPTV, PPS, 搜狐等，D6 表示是女兒和老婆在玩比較多，桌面 App 誰裝的他不知道，另外期間太太也有用 Skype 跟孫子通話，也有教 D6 怎麼用。不過太太也表示臉書較難，所以這堂課 D6 跟太太一起學臉書操作；開了臉書後，看到 D6 多了不少邀請和通知，於是就從回應邀請和回留言開始，再來近況更新與上傳照片。D6 滿好的一點是會要求從頭再教一遍，確保自己瞭解每個步驟；太太也常叫 D6 要做筆記，所以整體學習狀況還不錯。

D7 可能因為上次看到孩子的臉書，對用電腦比較有興趣了，所以這幾天有拿出來用，可惜 iTaiwan 網路訊號微弱，D7 表示連不上就沒用了；對於訊號，已教 D7 女兒如何重連抓訊號，未來 D7 抓不到訊號時可以請女兒幫忙。D7 的臉書朋友持續增加中，這次複習也是從回應邀請與留言開始，正好 D7 的親友們有在線上的，留言都能即時得到回饋。整體而言對臉書操作有比較熟，也拿主動問要怎麼開臉書，上課過程中也滿喜歡開小孩的臉書看，剩下就是訊號要穩定點了。

D8 這次上課先問了怎麼找新聞和資料，之後幫 D8 申請好臉書，不過 D8 覺得小孩沒有臉書，表示不用找了，臉書教學只好就先打住。另外 D8 也提到這幾天要用，但似乎颱風關係網路不通。由於 D8 對修照片較有興趣，因此再複習了 LittlePhoto，不過 D8 常表示知道什麼功能是怎樣就好了，不太願意進一步練習，但最後還是完成了一張修圖。比較意外的是，D8 中間問了一下憤怒鳥的選單操作，然後就玩了幾關，大概還是覺得滿好玩的吧。

目前看來，連到小孩和孫子臉書對多數學員算滿有吸引力的，只是都還不太會操作，雖然說多用就會，不過仍建立在幾個要件上，像是：

1. 穩定方便的網路環境
2. 有打開電腦的時間和意願(這幾天颱風，學員較忙)
3. 有人可以問

日期	101 年 9 月 3 日	地點	東河
標題	東河第七堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

東河的第七堂課，到了課程的尾聲，主要在複習，要求學員學過的盡量記住，除此之外也盡可能教到學員的課程需求。

D1 主要是複習臉書，包括回留言，發訊息，上傳照片，D1 臉書也有增加朋友和訊息通知，活動還滿多，但 D1 家中無網路就沒用，整體而言教的過程中，臉書操作還可以，但是否真的熟記能活用就不確定了。今天課程太太也在，算是第二次一起上課，最後結束時太太表示想知道怎麼照相，D1 也幫忙教了一下，比起之前不太敢碰電腦的態度，太太這次難得主動，還滿好的。

D2 本次上課先主動問攝影的方式，另外複習臉書，似乎操作上有點生疏，也複習了台鐵訂票，帳務小管家和商店，可能孫子最近開學了少來，D2 少了人可以問就都有點忘了，下堂課再觀察看看。

D3 身體有比較好了，可以繼續上課，這次來就 D3，太太沒來，所以就幫 D3 接上之前太太學的課內容。最主要就是教臉書和商店下載，不過 D3 找臉書的一些按鍵就有點吃力。然後可能是我要看一下有做什麼，開了泡泡，驚人的就來了，是的，各位觀眾您沒有看錯，217 關，D3 已經玩到 217 關，沒記錯的話之前學員最高約 30 多關；除了訝異於 D3 的成就，我也第一次知道原來這遊戲有做到 200 多關。

D4 表示最近身體仍不太舒服，會頭痛，中間只開了一次玩切水果，最近也忙，不然是想快點辦網路。這次上課就先幫 D4 複習 Youtube，接著教台鐵訂票，使用上現場看還 OK。另外試著幫 D4 找女兒臉書，但始終無法找到，正好 D4 表示周末會北上找女兒，因為就請 D4 帶著平板，直接請女兒幫忙了。

D5 表示最近有常玩遊戲，一開，發現 D5 也玩到 189 關，可惜先看過 D3 的紀錄，這次就不太驚訝了。這次上課先教商店下載遊戲，另外 D5 臉書也多了不少朋友邀請，不過 D5 家還在等小孩去辦網路，就沒處理臉書了，這堂課就順便帶 D5 處理一下。此外活動中心的無線網路，不知為何突然又變成要登入才能用的 iTaiwan，由於使用上便變得較複雜，未來 D5 改用家用 Wi-fi 應會較方便。

D6 表示有玩麻將，並主動問 Youtube 的操作，也帶 D6 複習臉書，處理沒按的通知；此外也教了商店下載遊戲。D6 的太太有表示前陣子要 Skype 但網路不能用，影像也模糊，雖然原因不明，但看了 D6 家的帳單，發現是 1M/64K

記錄內容

的方案，講解後，也有考慮升速的事。D6 也滿積極學習的，主動問了切換鍵和移除 App。

D7 過去上網都能直接連到無線網路(雖然不穩)，但這次第一次遇到要 iTaiwan 登入，也就幫 D7 申請，然後也一併教了 D7 的女兒要怎麼處理這情況，未來上網可能就請女兒幫忙了。這次複習臉書，可以發現 D7 步驟上還沒記熟，所以將幾個主要功能再重複多教了幾次。此外也教了街景和商店下載遊戲，但複習時也看到，真的要獨立操作 D7 仍不太行，還要再多練習熟記操作方法。

D8 表示過最想學的是把數位相機的照片存到平板，這次 D8 請小孩幫忙買好了 MicroSD 卡，再加上轉卡，就能夠先照相(轉卡)，再用平板讀(MicroSD 卡)，這堂課便先練習用平板的檔案管理員複製貼上，將記憶卡與平板的檔案互傳。接著 D8 也問 LittlePhoto 和商店下載的用法，便先複習一下，同時下載了另一套修圖軟體 Aviary，其實還滿好用的，也有中文介面；接著就是練習修改後，放到 SD 卡，D8 表示想要再用家中電視看拍好的照片，可能就下次再看看 D8 使用的情況如何了。

學員們對比較複雜的操作，如臉書，較容易生疏，實際上也缺乏練習，未來能否獨立操作仍有疑慮；不過部份學員倒是玩遊戲玩的好的驚人，下堂課可以看看是否下載的新遊戲玩的如何。

日期	101年9月6日	地點	東河
標題	東河最後一堂課	記錄者	程致剛

記錄內容

來到最後一堂課了，不過課表排程關係，隆昌村學員們多了一堂課，也就是說，在沒請假的狀況下，隆昌村學員共上了九堂，其他村的學員則為八堂。

最後一堂課主要是請學員們在社團 po 自介，再來摸摸看 iPad，比較一下不同，並介紹一下 iPad 與華碩的購買資訊，最後再詢問接下來的學習規劃。

D1 在前一堂課主要在學怎麼找資料，主要是土地拍賣，同時教了用兩個關鍵字搜尋；接著也學了查飛機時刻和醫院門診表。在最後一堂課，太太則有過來，順便教了太太如何用平板玩遊戲。D1 認為 iPad 較薄也較重，畫面較清楚，真要考慮的話可能買華碩，因為覺得有鍵盤較適合小孩子用，實際上是否會買則不知道，還在考慮中。

D2 在前一堂也學了查資料，包括旅遊和醫療資訊，同時也試著找自己幫忙做手工的商家網頁。在最後一節課，po 社團自介時，因為提早按到送出，所以順便學了怎麼修改留言。對於兩家平板，D2 覺得 iPad 只有一個鍵較簡單，也覺得 iPad 較輕，畫面滑動亦快且順，同時字較大，整體而言是傾向 iPad 的。

D3 在前一節課是由太太來上，主要在複習臉書。最後一節課則是 D3 來上，可以看到泡泡已經玩到 293 關了。另外 D3 覺得 iPad 較重，但沒用過不太清楚有哪些不同，不過重點在於 D3 覺得目前裝的聖經 App 好用，但 App Store 似乎還沒找到一樣的。在購買上，還是會透過跟女兒，太太商量再決定，特別是 D3 還要決定配 3G 版或 Wi-Fi 版。

D4 上堂課主要在複習台鐵訂票，接著教商店下載遊戲，piyomori D4 還滿喜歡玩的，快下課前終於成功加了 D4 女兒的臉書，總算讓 D4 的臉書中多一些家人的內容。在最後一課前，D4 表示有開平板玩一下遊戲，但太忙練習的時間不多，不過 piyomori 和保齡球的選單操作都沒問題了。比較兩家平板，D4 覺得差不多，但較喜歡 iPad，原因是 D4 覺得 iPad 較漂亮，因此接著也以介紹 iPad 為主，之後 D4 可能到台北找女兒時再跟女兒一起去買。

D5 在前一堂課時表示這陣子有玩遊戲，但複習商店操作時已有點忘了，要多重複幾次才記住，另外也複習臉書，但仍舊記得不太熟。最後一堂課，除了社團 po 自介，也複習一下臉書。對於 iPad 和華碩，則是認為 iPad 較清楚，比較好，之後會等小孩放假回家，再討論要購買哪一種的。

D6 在最後一堂課先問了怎麼收信，但由於是要回臉書訊息，就直接複習

記錄內容

臉書了，太太也在旁邊看，似乎操作上較熟。比較了兩台平板，D6 覺得 iPad 較薄，會滑不好拿，較偏好 TF101。上課到中間正好有叔叔的朋友來，看到平板就用了一下股市 App，順便教 D6 進階功能，像看周期圖等，也是我不知道的功能。

D7 有點忘了臉書的操作，因為最後一堂課先複習，另外無線網路訊號始終不穩定，晚上 D7 在客廳用也收不到，因此幫 D7 家也裝了無線分享器，狀況就好多了。比較兩家平板，D7 覺得較習慣 TF101，女兒也很有興趣添購一台，還問了是否可補助兩台。最後 D7 也想找一下種菜資訊，就教 D7 找資料的功能，但想要的種菜相關資訊不太好找，還是要花時間再找一下。

D8 在最後一堂課也開始做筆記，表示要把記憶卡讀取和處理照片學起來，因此就複習了檔案管理員，Aviary 和照片模糊修復等 App。對於兩家平板，D8 覺得 iPad 較薄，摸起來感覺不錯，不過 D8 最在意的功能，用平板讀記憶卡，在 iPad 上則要透過購買外接讀卡機來完成，不知是否會影響 D8 最後購買上的選擇。

未來學員們在遇到電腦問題時，大都表示會找小孩詢問，但也有一、二位學員較沒人問，之後的學習情況還要多觀察。此外隆昌村學員缺乏網路環境的也比較多，在購買平板的選擇上也變得較複雜(3G 或 Wi-Fi Only)，也就必須多跟小孩商量和研究如何選購了。

附錄三
追蹤調查問卷

行政院研究發展考核委員會
應用可攜式行動設備創造資深公民數位機會試辦計畫
追蹤調查問卷

1. 請問課程結束之後，您有繼續使用平板電腦嗎？
 (1) 有 (跳答 Q2) (2) 沒有 (續答 Q1-1)

1-1. 請問您沒有繼續使用的原因是？

_____ (開放題)

2. 課程結束後，請問您平均一個星期大約使用幾天？ _____ 天
3. 平均來說，請問您一天花多少時間使用平板電腦？ _____ 分鐘
4. 請問您使用平板電腦的時候，需不需要有人在一旁協助？
 (1) 需要「一直」在一旁協助 (2) 有需要時才提供協助
 (3) 完全不需要
5. 上課教過的功能，請問您現在還記得的項目有哪些？ (項目名稱會視實際授課情形調整)

項目	記得	不記得	不適用
開關機			
觸碰開啟應用程式			
手寫輸入			
照相			
發e-mail			
開啟瀏覽器查詢資料			
Facebook			
Youtube			
SKYPE			
找地圖			
電子書			
Android 系統設定			

6. 請問課程結束之後，您還有繼續使用哪些功能？

項目	繼續使用	沒有使用	繼續或未使用原因
開關機			
各類App遊戲			
手寫輸入			
照相			
發e-mail			
開啟瀏覽器查詢資料			
Facebook或MSN			
Youtube			
SKYPE			
找地圖			
電子書			
Android系統設定			

7. 從您的使用經驗來看，您覺得有趣的應用或功能是什麼？(可複選)

- (1) 各類 App 遊戲 (2) 手寫輸入
 (3) 照相功能 (4) Facebook
 (5) 電子書 (6) 找地圖
 (7) Youtube (96) 其他：_____

8. 從您的經驗來看，您覺得學習過程中最困難的是什麼？您是怎麼克服的？

_____ (開放題)

9. 課程結束後，您還有自修或學習哪些新的應用程式嗎？

自修：_____ (開放題)

他人教：_____ (開放題)

10. 經過這次試辦計畫，您對於使用電腦或上網的想法，跟以前有沒有什麼差別？

_____ (開放題)

19. 請教您對於這次試辦計畫有沒有其他建議？

_____ (開放題)

20. 最後請教您是否想擁有一台專屬於自己的平板電腦？

(1) 想，原因是：_____

(2) 不想，原因是：_____

(3) 不知道，有或沒有對我的生活沒有影響