

國立交通大學教育研究所  
碩士論文

中學生網路禮儀課程設計、發展與評鑑  
**The Design, Development and Evaluation of  
Netiquette Curriculum  
for Taiwan High School Students**



研究生：蘇怡如

指導教授：周 倩 教授

中華民國九十四年六月

中學生網路禮儀課程設計、發展與評鑑

The Design, Development and Evaluation of  
Netiquette Curriculum for Taiwan High School Students

研究生：蘇怡如

Student: Yi-Ju Su

指導教授：周 倩

Advisor: Chien Chou, Ph.D

國立交通大學



A Thesis  
Submitted to Institute of Education  
National Chiao Tung University  
in partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of  
Master  
in  
Education  
June, 2005  
Hsinchu, Taiwan, Republic of China

中華民國九十四年六月

# 國立交通大學

## 論文口試委員會審定書

本校 教育研究所 研究所碩士班 蘇怡如

所提論文 (中) 中學生網路禮儀課程設計、開發與評鑑  
(英) The Design, Development and Evaluation of  
Netiquette Curriculum for Taiwan High School Students

合於碩士資格水準、業經本委員會評審認可。

口試委員：周倩 \_\_\_\_\_  
尹淑君 \_\_\_\_\_  
彭心儀 \_\_\_\_\_

指導教授：周倩 教授

研究所所長：蔣合中 教授

中華民國 九十三年 六月 十六 日

# 中學生網路禮儀課程設計、發展與評鑑

研究生：蘇怡如

指導教授：周倩

國立交通大學教育研究所

## 中文摘要

本研究旨在針對台灣中學生的需求，開發網路禮儀 (netiquette) 課程，根據計惠卿、張杏妃 (2001) 提出之問題導向學習 (problem-based learning, PBL) 模式，依循分析、設計、發展、實施、評鑑五大步驟，發展網路禮儀教材「網路小白不要來」、「網路溝通通勻通」與「拒絕信騷擾」，讓中學生在問題解決的真實情境下，了解網路禮儀的意義與各項內涵，體認網路禮儀之必要性，明白網路禮儀正確、簡潔、清楚、安全與隱私、友善與尊重的精神，以期中學生能以網路禮儀為上網溝通的行為準則，未來願意成為一遵守網路禮儀之網路公民。

本研究在分析階段透過文獻分析、網路禮儀認知與行為問卷調查與教師訪談三種方法了解教材需求與內容；評鑑階段透過教室觀察、問卷調查、認知測驗、個人與小組學習單等方法收集形成性評量資料，由研究者、專家、教師、學生共同評鑑教材。

本研究結果如下：(1) 文獻分析歸納出網路禮儀之定義與內涵、分類、研究範疇、衍生議題、具體行為與精神，國內外研究啟示，以及本研究選擇 PBL 作為有效教學策略之理由，並分析中學生所需之網路禮儀課程內容。(2) 本研究編擬出具信效度之「中學生網路禮儀認知與行為」問卷，針對 209 名國高中生進行調查，顯示目前國高中生網路禮儀認知行為現況，作為設計課程之依據。(3) 教師訪談結果顯示目前中學生有網路禮儀課程之需求。(4) 根據分析結果，設計發展「網路小白不要來」、「網路溝通通勻通」與「拒絕信騷擾」三網路禮儀教案，共計使用了紙本、教師引導、投影片、動態短片四種教學媒體，發展出具複雜性、貼近生活、豐富、具吸引力之問題情境與配合之 PBL 活動。(5) 形成性評量實地試教 (field trial) 結果發現，學習者網路禮儀測驗答對率平均約百分之九十，認知問卷總分後測顯著高於前測，學習者確實能高度注意內容、提起興趣、贊同網路禮儀實用性、必要性、並願遵守之，且多數能接納問題解決的學習方式、具備網路禮儀問題解決之能力，此顯示教學過後學生已達本研究預設之認知、情意、問題解決技能目標。(6) 專家評鑑結果顯示，教學設計、教師以內容專家高度肯定三教案之可行性、一致性、內容性與設計性。最後，綜合以上結果，提出教材修正、實際應用、研究限制及未來研究建議。

關鍵字：網路禮儀、中學生、問題導向式學習、教學設計

# **The Design, Development and Evaluation of Netiquette Curriculum for Taiwan High School Students**

Student : Yi-Ju, Su

Advisor : Chien Chou, Ph. D

Institute of Education  
National Chiao Tung University

## **Abstract**

This study aims to design, develop and evaluate netiquette curriculum for high school students in Taiwan. In order not to be a “Hi-tech barbarian,” Netiquette, or net etiquette, has become one of the most important Internet ethic issues. Although Taiwan Ministry of Education has integrated netiquette issues in nine-year compulsory curriculum policy in 2004, there are no developed curriculums for school teachers to follow. Therefore, based on “Systematic Instructional Designing Model” and problem-based learning (PBL) as instructional strategy, this study has developed three netiquette curriculums and evaluated them formatively. To evaluate the feasibility of the curriculums, this study has employed multiple research methods, including teacher-interviews, classroom observations, and questionnaires.

The major findings are as follows: (a) Literature review, which is conducted during the analyzing stage, explores the definition, category, concrete behaviors, esprit and generative issues of netiquette. (b) Validated “Netiquette cognition and behavior questionnaire” and teacher interview are used in the need analysis. The result confirms high school students’ needs for netiquette curriculum. (c) Formative evaluation validated the feasibility of the curriculums. In cognitive aspect, students did reach 93% high pass-rate in cognitive tests. Student’s posttest was significantly higher than their pretest ( $p < 0.001$ ). In affective aspect, students’ feedbacks showed they paid attention to the lesson, felt interest in the topic, agreed with the usability and essentiality of netiquette. In PBL aspect, about 80% students enjoyed the PBL process and reached PBL goals. (d) Both the qualitative and quantitative data of expert reviews revealed high values on the content, design, feasibility, and accordance of the curriculums goals.

In conclusion, this study has reached six purposes and made a completion of these high-school netiquette curriculums. Besides, this study provided research limitations and suggestions for future netiquette studies.

Keywords: Netiquette, high school students, Problem-based Learning (PBL), Instructional Design (ID).

## 謝誌

經歷碩士論文各個階段，從尋找題目、蒐集文獻、製作教材、分析結果、寫下結論，轉眼就到了完成的最終時刻，我心中既興奮、又有點小失落，興奮的是自己傾全力完成了第一本學術的著作，失落的是完成後暫時失去目標的心情，驚訝地發現原來碩論已經成為我一年來一切生活與計畫的重心。回顧去年 11 月至今的打拼歷程，要感謝許多師長及親友的支持。

首先要感謝給予我最大關懷的周倩老師，老師總是在我論文遇到困難時，給予我具建設性的回應，在我心情起伏時，做我的聆聽者、開導者，更令我感激的是，老師犧牲假日休息時間一邊顧小孩、一邊爭取時間幫我修訂，能有周老師做我的指導教授，是我最大的福氣。

此外，口試委員彭心儀與尹玫君老師對我幫助甚多，彭老師總是細心修改我的論文，在我需要幫忙時義不容辭地伸出援手，尹老師不畏台南到新竹距離的遙遠來擔任我的口委，並且提出切中要點的建議，兩位口委惠我良多，由衷地感謝你們。在此要特別感謝教育所蔡今中所長，兩年前他的一番話，我毅然決然地選擇交大教育所，讓我這兩年過得相當精采豐富、學有所獲，若當年沒有蔡老師的諄諄教誨，也就沒有今天的我。

論文撰寫期間，多虧有好學伴舒婷跟我一起奮鬥、並肩作戰，也多虧有八寶姊妹們一起瘋狂脫序、排解壓力，讓我獲得繼續寫下去的動力，留下碩士生涯最溫馨的回憶，能認識你們真好！

也要感謝我手語社 92 級的老朋友們，給我鼓勵與關懷，謝謝大學好友思穎，陪我渡過情緒的低潮、做我的情緒垃圾桶。論文中拍攝短片時，多虧肥達、貢丸、QQ、哲維、竹科人家生活網的 polarbears 與史畢特等人的友情客串與技術支援，使我拍攝與後製過程得以順利完成。也多虧所辦中，嘉凌姐與慧珍姐多處幫忙，讓論文與口試得以順利完成。更要感謝歡鵲，多次細心無悔地幫忙校正文字與格式，讓我人生中第一本學術著作更為嚴謹、完善。

最後，感謝我最親愛的家人及男友，有你們的支持及陪伴，我才能無後顧之憂的完成學業。

～感謝有你們，我感到幸福又幸運～

怡如 于

2005 年 6 月 22 日

# 目錄

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 中文摘要.....                  | i   |
| 英文摘要.....                  | ii  |
| 謝誌.....                    | iii |
| 目錄.....                    | iv  |
| 表目錄.....                   | vii |
| 圖目錄.....                   | ix  |
| 第一章 緒論.....                | 1   |
| 壹、研究背景與動機.....             | 1   |
| 貳、研究目的.....                | 3   |
| 參、研究步驟與章節配置.....           | 3   |
| 第二章 文獻探討.....              | 5   |
| 壹、網路禮儀定義、行為與精神.....        | 5   |
| 一、網路禮儀之定義.....             | 5   |
| 二、網路禮儀之行為.....             | 6   |
| 三、網路禮儀之精神.....             | 10  |
| 貳、網路禮儀類型.....              | 11  |
| 一、電子郵件禮儀.....              | 11  |
| 二、聊天室禮儀.....               | 13  |
| 三、留言（討論）版禮儀.....           | 14  |
| 參、網路禮儀衍生議題.....            | 15  |
| 一、網路論戰.....                | 16  |
| 二、垃圾郵件.....                | 16  |
| 三、網路言論自由與言責權.....          | 17  |
| 四、網路 e 語言：注音文、縮寫、表情符號..... | 18  |
| 五、網路小白與網路公約.....           | 22  |
| 肆、網路禮儀研究範疇.....            | 22  |
| 一、網路禮儀與素養.....             | 23  |
| 二、網路禮儀與倫理.....             | 23  |
| 三、網路禮儀與法律.....             | 24  |
| 伍、網路禮儀之教與學.....            | 27  |
| 一、網路禮儀與九年一貫.....           | 27  |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 二、網路禮儀教學網站啟示.....          | 27  |
| 三、網路禮儀國內外研究啟示.....         | 30  |
| 陸、網路禮儀之問題導向式學習.....        | 34  |
| 一、問題導向學習.....              | 34  |
| 二、問題導向學習教學設計.....          | 35  |
| 三、網路禮儀與問題導向學習.....         | 40  |
| 第三章 研究方法與實施.....           | 43  |
| 壹、分析方法與工具.....             | 44  |
| 一、訪談法.....                 | 44  |
| 二、問卷調查法.....               | 45  |
| 貳、實施對象與流程.....             | 47  |
| 一、實施對象.....                | 47  |
| 二、實施流程.....                | 48  |
| 參、形成性評量方法與工具.....          | 49  |
| 一、形成性評量階段與流程.....          | 49  |
| 二、設計檢核.....                | 51  |
| 三、專家檢核.....                | 51  |
| 四、學習者檢核.....               | 53  |
| 第四章 課程分析、設計發展與評鑑.....      | 59  |
| 壹、分析階段.....                | 59  |
| 一、需求分析.....                | 59  |
| 二、學習者分析.....               | 63  |
| 三、內容與目標分析.....             | 68  |
| 四、環境與媒體分析.....             | 71  |
| 貳、設計與發展階段.....             | 72  |
| 一、教案格式設計.....              | 73  |
| 二、問題情境設計.....              | 74  |
| 三、問題討論活動設計.....            | 78  |
| 四、發展進程與人員配置.....           | 83  |
| 參、評鑑階段.....                | 84  |
| 一、設計檢核結果.....              | 84  |
| 二、學習者檢核結果.....             | 86  |
| 三、專家檢核結果.....              | 103 |
| 四、形成性評量總結.....             | 107 |
| 第五章 結論與建議.....             | 109 |
| 壹、結論.....                  | 109 |
| 一、網路禮儀是專為網路情境而設之禮節與規範..... | 109 |



|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 二、中學生具網路禮儀教學之需求.....     | 110 |
| 三、網路禮儀課程設計符合中學生需求.....   | 111 |
| 四、中學生網路禮儀課程具有效、可行性.....  | 112 |
| 貳、研究限制.....              | 113 |
| 參、未來研究建議.....            | 114 |
| 中文參考書目.....              | 116 |
| 英文參考書目.....              | 120 |
| 附錄一、網路禮儀認知與行為問卷（預試）..... | 123 |
| 附錄二、網路禮儀認知問卷（正式）.....    | 129 |
| 附錄三、教師與專家訪談大綱.....       | 131 |
| 附錄四、網路禮儀教案.....          | 134 |
| 附錄五、個人與小組學習單.....        | 165 |
| 附錄六、網路禮儀測驗.....          | 171 |



## 表目錄

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 表 2-1、網路禮儀五大精神 .....              | 9  |
| 表 2-2、電子郵件禮儀之具體表現 .....           | 12 |
| 表 2-3、聊天室禮儀之具體表現 .....            | 14 |
| 表 2-4、留言版禮儀之具體表現 .....            | 15 |
| 表 2-5、網路常見表情、動作與物品符號 .....        | 19 |
| 表 2-6、網路常見「另類書寫」語言 .....          | 19 |
| 表 2-7、網路常見「語音縮減」語言 .....          | 20 |
| 表 2-8、網路常見「符碼轉換」 .....            | 20 |
| 表 2-9、注音文統計、用法及例句 .....           | 21 |
| 表 2-10、網路禮儀衍生議題與法律底線 .....        | 25 |
| 表 2-11、國內外網路禮儀相關教學網站 .....        | 29 |
| 表 2-12、國外研究成果摘要 .....             | 31 |
| 表 2-13、國內研究成果摘要 .....             | 31 |
| 表 3-1、研究目的、方法、工具一覽 .....          | 43 |
| 表 3-2、教師訪談資料簡介 .....              | 44 |
| 表 3-3、「網路禮儀認知問卷」雙向細目表 .....       | 46 |
| 表 3-4、預試問卷發放情形摘要 .....            | 46 |
| 表 3-5、預試樣本基本背景資料 .....            | 47 |
| 表 3-5、課程實施單元與日期 .....             | 48 |
| 表 3-6、正式施測樣本性別摘要 .....            | 48 |
| 表 3-7、正式施測樣本網路使用描述性統計量 .....      | 48 |
| 表 3-8、分析設計工作檢核要項 .....            | 51 |
| 表 3-9、專家評鑑檢核要項 .....              | 52 |
| 表 3-10、專家專長與經歷簡介 .....            | 53 |
| 表 3-11、教學反應問卷 .....               | 54 |
| 表 3-12、形成性評量所採觀察法類型 .....         | 55 |
| 表 3-13、教室觀察評量規準 .....             | 56 |
| 表 3-14、各階段形成性評量計畫 .....           | 57 |
| 表 3-15、符號說明 .....                 | 58 |
| 表 4-1、網路禮儀認知與行為問卷描述性統計量 .....     | 65 |
| 表 4-2、國高中生「網路禮儀認知與行為」t 檢定摘要 ..... | 65 |
| 表 4-3、網路公約「認知」描述性統計量 .....        | 65 |
| 表 4-4、網路公約「行為」次數與百分比 .....        | 66 |
| 表 4-5、網路禮儀先備知識之次數分配 .....         | 67 |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 表 4-6、網路禮儀認知第十五題描述性統計量 .....     | 67  |
| 表 4-7、網路禮儀認知第十六題描述性統計量 .....     | 68  |
| 表 4-8、網路禮儀文獻探討摘要 .....           | 69  |
| 表 4-9、教學具體目標 .....               | 70  |
| 表 4-10、媒體選擇摘要表 .....             | 72  |
| 表 4-11、Delisl 的 PBL 討論框架 .....   | 73  |
| 表 4-12、教案簡介 .....                | 75  |
| 表 4-13、「網路大不同」PBL 討論框架 .....     | 78  |
| 表 4-14、「訂做班級網路公約」PBL 討論框架 .....  | 80  |
| 表 4-15、各組討論之公約項目 .....           | 80  |
| 表 4-16、「搶救信件大作戰」PBL 討論框架 .....   | 82  |
| 表 4-17、設計檢核結果摘要 .....            | 84  |
| 表 4-18、教學目標與評鑑工具對應 .....         | 85  |
| 表 4-19、網路禮儀測驗答對率 .....           | 88  |
| 表 4-20、認知前後測成對樣本 t 檢定摘要 .....    | 88  |
| 表 4-21、前後測總分皮爾森相關摘要 .....        | 89  |
| 表 4-22、教學反應問卷結果摘要 .....          | 90  |
| 表 4-23、教室觀察結果摘要 .....            | 94  |
| 表 4-24、個人學習單完成度摘要 .....          | 95  |
| 表 4-25、個人學習單分享度摘要 .....          | 95  |
| 表 4-26、小組任務達成度摘要 .....           | 96  |
| 表 4-27、小組策略品質度評量規準 .....         | 96  |
| 表 4-28、小組策略品質度結果摘要 .....         | 97  |
| 表 4-29、小組問題解決策略範例：搶救信件大作戰 .....  | 97  |
| 表 4-30、小組問題解決策略範例：訂做班級網路公約 ..... | 98  |
| 表 4-31、小組檢核度結果摘要 .....           | 100 |
| 表 4-32、專家評鑑結果摘要 .....            | 104 |
| 表 4-33、專家評鑑一致信結果摘要 .....         | 105 |

## 圖目錄

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 圖 1-1、研究步驟與論文章節配置 .....        | 4   |
| 圖 2-1、網路素養、倫理、法律與網路禮儀之關係 ..... | 26  |
| 圖 2-2、問題導向學習之教學設計模式 .....      | 36  |
| 圖 3-1、「網路禮儀課程」形成性評量工作階段 .....  | 50  |
| 圖 4-1、國高中生「網路使用平均時數」 .....     | 64  |
| 圖 4-2、網路禮儀內容分析階層 .....         | 69  |
| 圖 4-3、「網路溝通大不同」討論素材 .....      | 79  |
| 圖 4-4、「搶救信件大作戰」討論素材 .....      | 83  |
| 圖 4-5、發展階段人員配置甘特圖 .....        | 83  |
| 圖 4-6、播放網路禮儀情境實況 .....         | 101 |
| 圖 4-7、小組形成策略實況 .....           | 102 |
| 圖 4-8、小組分享公約實況 .....           | 102 |
| 圖 4-9、小組檢核公約實況 .....           | 103 |



# 第一章 緒論

本章緒論第一節陳述「中學生網路禮儀教材分析、設計、發展與評鑑」之研究背景與動機，第二節列舉研究目的共六點，第三節陳述本論文之研究步驟與章節配置情形。

## 壹、研究背景與動機

電腦中介溝通 (computer-mediated communication, CMC) 的媒體帶給人類生活與溝通莫大的衝擊與改變，例如：電子郵件、網路、留言版、視訊會議等管道，不但使訊息取得快捷方便亦可長久保存，對人們的生活與溝通帶來的諸多便利 (梁朝雲，1997)。其中，電子郵件的方便快捷，省去了傳統郵件需要寄送往返的時間與路程；電子佈告欄、討論區提供各式各樣討論議題，讓使用者可透過網路不受時空限制地閱讀、回覆、交換心得；透過網路聊天室可以結交不同文化背景、或擁有相同興趣的網友，提供面對面之外、另一交友管道。但是，人們在受惠於電腦中介溝通之際，這些媒體也帶來了可能的負面影響與我們不樂見之社會現象，包括網路犯罪、罔顧著作權、違反智慧財產權、侵犯隱私權等法律議題；也出現了氾濫的網路色情、重度之網路成癮與電玩沉溺等問題。此外，激烈往返的網路言論戰火、散播迅速的網路謠言、網路匿名所產生的問題、以及無孔不入的垃圾信件等，更顯露了道德倫理的挑戰以及網路禮儀的匱乏。

以常見的垃圾郵件為例，根據「台北市消費者電子商務協會」於 2004 年 4 至 5 月的調查指出，垃圾郵件耗掉台灣的社會成本高達六百億，受訪者平均每天收到 42.2 封廣告郵件，92% 的受訪者也認為他們比往年花更多時間在處理垃圾郵件，平均每天花 7.94 分鐘，且多數處理方式是直接刪除，台灣的國家通訊傳播委員會籌備處也表示，台灣於 2004 年已經變成全球排名第五的「垃圾郵件轉運中心」(引自劉淑婉，2004)。

此外，電子郵件也成為毀謗與黑函的新途徑，例如：家長發 e-mail 毀謗老師、學生罵校長等問題；教育部推動網路教學之際，促使各級學校設置了網頁與留言板，提供更多的師生互動空間，但由於學生留下不雅文字、留言恐嚇等問題，造成各校網路管理者在管理與處置上的困擾 (吳佩玲，2003)。更甚者，網路戰火蔓延成真實鬥毆的新聞事件也頻傳，甚至有青少年因此被起訴殺人未遂罪嫌的新聞事件 (江良誠，2003)。莊明昆 (2003) 也列舉幾項在學校討論區上，常出現不符合禮儀規範的問題，例如對學生、老師或行政人員的惡意人身攻擊，校園八卦及流言流竄，使用情緒性言語及罵髒話，廣告充斥，打筆戰等。以上種種報導與研究顯示：藉由 e-mail、留言板等網路溝通管道，已發生許多不當使用的實例。

而以上網路的道德倫理新困境，與網路特性有關，特別是網路的匿名性。的確，網路的匿名特性可讓個人身分匿名、可變之多元特性，匿名的優點可讓人們在網路世界中拋開對他人評價性眼光的擔心、更容易去嘗試新奇事物或專注於某一議題之上，因而有助於突破既有的行為模式或角色刻板印象(施香如, 2003)，匿名溝通還有可避免尷尬的中介效果(梁朝雲、劉守信, 2001)。然而，除以上優點外，匿名的多重身分、使網路存在更多無法掌握的互動因素，讓人們不知何時該信任誰、該信任何種資訊來源(Johnson, 2001)，因而易產生網路交友的安全、不負責言論發表、匿名製造謠言、轉寄電子黑函等問題。林吉祥(2004)於〈網路倫理議題與網路禮儀對教育的啟示〉一文中也表示：現實生活的攻擊無禮、剽竊造謠等問題，因為網路匿名之特性，使問題情況更為嚴重、也使人與人間的禮貌大打折扣。由上可知，網路環境特有的「匿名性」已使一般的禮儀已經不足以規範所有網路應有的行為，因此必須產生新的社會規範使網路社會的溝通更和諧順利，這種新的網路社會規範又稱作網路禮儀，換言之，網路「匿名」特性更突顯了網路禮儀的存在必要。

無論 CMC 是否人際溝通的好工具，無論網路匿名特性影響溝通形式多深，真正的癥結還是在傳播者本身(梁朝雲、劉守信, 2001)，意即，最重要的還是網路背後那個敲著鍵盤、點擊滑鼠的使用者，是他們使電腦網路產生了正面或負面的應用。為了不讓網路使用者成為「高科技野蠻人」(hi-tech barbarian)，任何人在踏上資訊高速公路、猛敲鍵盤之際，有停下來檢視己身網路禮儀(netiquette)之必要性(鄭麗園, 2001)。因此，本研究認為有必要深究網路禮儀之定義與內涵，並了解國內外如何於校園中教導學生相關倫理道德議題。

青少年是現今網路社會最重要、也是最活躍的一個族群。一項針對青少年網路行為與輔導策略的調查研究中發現，有 82.3% 的青少年每週至少要上網一次，最常上網的活動雖以「資料搜尋」為第一名，但緊接者的是聊天交友、看 BBS 文章、收發 e-mail、玩線上遊戲等活動(梁朝雲、劉守信, 2001)，可見青少年網路行為之頻繁。此外，一份針對台北市兒童及少年網路被害現況的調查指出，在總計 4293 份樣本中，有五分之一(約 859 人)的學子在近一年上網時曾經發生網路被害事件，以「被散播不實謠言」平均被害次數最高，平均每個受害者被害高達 7.5 次，「在網路上遭到言語恐嚇」平均也達 3.8 次(張淑慧、吳嫦娥, 2004)。

再者，學校教師們發現，學生網路問題行為漸影響到學校學習與生活，例如：將網路聊天上常使用的「注音文」、表情符號等，使用於正式的作文中；寫給教師的電子郵件常常既沒署名是誰、也不使用適當的稱謂、或給予老師應有的尊重；用電子郵件寄作業給老師時、間接寄了病毒使老師電腦中毒；學生轉寄大量信件常塞爆了老師、同學的信箱，造成困擾。由上可知，年輕學子 BBS、聊天室、e-mail 使用行為與被害經驗有升高的趨勢，使網路禮儀議題更形重要，值得教師、學校、教育當局以及研究者注意。

研究者亦發現，雖然九年一貫資訊教育已經將網路禮儀納入議題五大核心能力中的「資訊科技與人文素養的統整」（教育部，2005），然而九年一貫的資教教育重大議題實施是由 2003 年公佈實施，因此目前國高中生並未學習到網路禮儀之相關課題，且政策僅提供指標、議題，未提供實際範例課程或具體實例給教學現場的教師，因此本研究認為，有依照相關指標、發展實際課程之必要。

綜合以上，本研究欲綜合國內外文獻，統整網路禮儀之定義與內涵，並提出身為是一位網路公民應有的網路禮儀行為，並針對中學生為對象，針對其需求、發展網路禮儀之課程與教材，並期許研發出具體可行的教學活動與指引，且進行形成性評量，確認教學成效與提出具體課程改進建議。

## 貳、研究目的

本「中學生網路禮儀課程設計、發展與評鑑」研究，旨在針對網路禮儀之內涵、以我國中學學生為對象、研發教學活動與指引，並對課程進行形成性評量，以確認教學成效與可行性。研究目的列舉如下：

- (1) 綜合文獻、定義何謂網路禮儀，並分析其內涵、範圍與研究啟示。
- (2) 評估目前中學生網路禮儀課程之需求。
- (3) 分析中學生所需之網路禮儀課程內容。
- (4) 設計符合中學生需求的網路禮儀課程活動、指引與素材。
- (5) 實施本研究所設計的網路禮儀課程，並評估其可行性與有效性。
- (6) 綜合本研究的成果、提出實施網路禮儀課程的具體建議、與未來研究方向，供教師、研究者與課程設計者參考。

## 參、研究步驟與章節配置

考量前述研究目的，本研究採取研究步驟如下：首先，蒐集文獻與時事，擬先了解網路禮儀之定義、內涵與範疇，歸納出網路禮儀課程應包含的內容與架構；接著，從過去研究的啟示與經驗中，推衍網路禮儀課程設計、發展與實施所需的理念與策略；確定研究理念與方法之後，依分析、設計、發展、實施、評鑑的教學設計流程、參考文獻探討結果，開發課程與活動素材；最後，檢核研究結果並反思研究過程、提出研究限制與未來研究建議。

大致而言，本研究章節配置依分析、設計、發展、實施、評鑑的教學設計流程，呼應研究步驟，並配合圖 1-1 的「研究步驟與章節配置圖」說明之。

本研究於第一章中，陳述研究動機與目的，並說明研究步驟與各章配置，以

勾勒出研究藍圖、明示研究方向；本研究於第二章中，本研究進行文獻探討釐清網路禮儀相關內涵，包括：定義、具體行為、五大精神、三大類型、五項衍生議題及研究範疇等，並且綜合國內外研究了解網路禮儀教學與教材發展情形；第三章為介紹研究方法與工具，方法與工具之選擇皆呼應研究目的；第四章為主要研究結果，即系統化教學之分析、設計、發展、實施與評鑑五階段之成果；第五章為結論，研究者檢核教材發展過程，反思是否達成六研究目的，並提出研究限制與未來研究建議，供未來網路禮儀相關研究者參考。

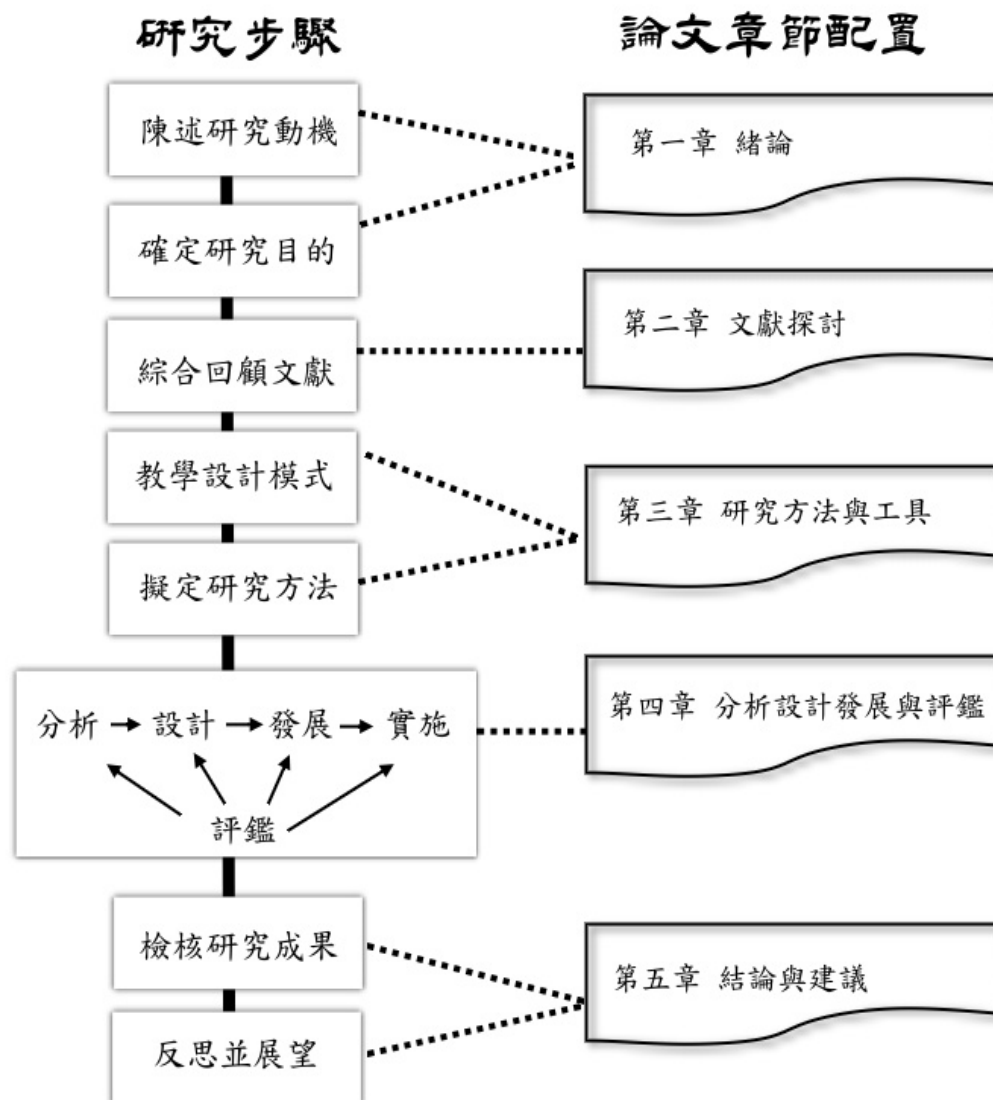


圖 1-1、研究步驟與論文章節配置



## 第二章 文獻探討

本章文獻探討目的在於釐清網路禮儀相關內涵，共分六節詳述之，第一節探討網路禮儀之定義、具體行為與五大精神，第二節探討網路禮儀之三大類型，第三節探討網路禮儀五項衍生議題，第四節界定網路禮儀研究範疇，第五節探討網路禮儀之教學，第六節說明網路禮儀與問題導向學習之結合。

### 壹、網路禮儀定義、行為與精神

「隨著網路的日漸發達，網路禮儀已經成為刻不容緩的一項事情了，雖然網路安全和犯罪不斷的在宣導，但是網路禮儀往往容易成為最被忽略的一項，看似渺小的禮儀其實有著莫大的影響性，而當我們按下連線的那一瞬間，是否忽略了什麼？」(Katshha, 2001, 取自：[http://home.pchome.com.tw/comics/bite\\_anigo/](http://home.pchome.com.tw/comics/bite_anigo/))

禮儀 (etiquette) 是一種修養，表現令自己與他人均能感到愉悅的言行舉止，也是一個人教育、修養與身分的象徵 (張樹倫, 1997)；禮儀經由長期而複雜的演變而來、沒有絕對的對錯是非，且禮儀是一種知識、故需學習 (甘懷真, 2002)。由上可知，禮儀是修養、是知識、是教育，且是因時因人制宜的，而當禮儀遇上了網路，出現了「網路禮儀」一詞。以下第一小節定義網路禮儀，第二小節呈現各研究認為應有之網路禮儀行為，第三小節歸納出網路禮儀背後所蘊含的五大網路禮儀精神與應有的具體表現。

#### 一、網路禮儀之定義

關於網路禮儀 (netiquette, net etiquette, network etiquette 或稱 e-manners)，Katshha (2001) 認為簡而言之只有三個字：「有禮貌」。更進一步推敲其字義演變，旖玫恩 (1998) 表示：「網路禮儀，netiquette 這字由「網路」net 和「禮儀」etiquette 兩字組合而成。」(p.44)，我們可以從字義上的演變，了解網路禮儀，是一般所謂的禮儀、轉移至網路情境後，順勢而生的新字彙。

Faber (1997) 對網路禮儀的定義，亦是從一般禮儀先定義起：「禮儀是人類應有的社會行為規範與禮貌」，定義網路禮儀為「人類應有的網路行為規範與禮貌」；U. S. Catholic (1996)，Johnson (2001) 與 Brian (2002) 等人也由一般禮儀先談，先定義禮儀、再定義網路禮儀。Johnson (2001)、Faber (1997) 以及 Uta

與 Phillip (2002) 皆將「禮貌」置於網路禮儀的首要位置。Johnson (2001) 採用 Dark Mountain's Netiquette Guide 網站之建議，僅簡要地提出提出三守則：有禮、有耐心、不觸犯 (Be polite, be patient, and don't break the law) (p.104)。Uta 與 Phillip (2002) 認為有四項必備的網路禮儀行為，「應用真實世界的禮儀原則」為首要原則。

由上可知，多數研究將網路禮儀視為「一般禮儀的網路延伸」，一般禮儀適用於現今社會架構、而網路禮儀是專為網路社會而設。

Etiquette 是法文「車票」的意思，而網路禮儀具有「在網際空間旅行的車票」之潛在含意。因此，對網路禮儀更精準的定義是：人類在網路上的行為準則。「未經學習網路禮儀便匆促跳上網路資訊的高速公路，這風險就如同到了異國，尚未確認車道是靠右行或左行時、就冒然開車上路那麼樣的危險。」(NCSA Education Group, 1996; Elliott, 1996; 引自梁朝雲，1997：55)。

梁朝雲 (1997) 認為這個「網際空間旅行車票」的隱喻，在提醒一項重要的呼籲—網路公民 (netizen) 皆須具備網路禮儀；中華文化自古以「禮儀之邦」自稱，在文化交流更復頻繁之今日，更應注意應該的禮節、建立一互相尊重的社會 (張樹倫，1997)。網路環境如同一般生活情境，接觸頻繁之際，常會因溝通技巧不良而產生不必要的誤會，一不小心，很可能造成他人困擾、甚至侵害他人權益，破壞網路秩序與和諧，故網路資源雖豐富，建立一個「富而好禮」的網路社會，更是每個網路公民共同的責任與義務 (連晉瑩，1999)。以上皆說明網路公民的責任，在於維持和諧網路秩序、遵循網路禮節與倫理。

旖玫恩 (1998) 認為身為網路公民都應瞭解並具備網路禮儀；何琦瑜 (2003) 並強調網路需要「公約」、做一有禮貌、有規矩、懂得保護自己、避免傷害別人的「網路公民」。Uta 與 Phillip (2002) 認為網路禮儀所扮演的角色，就是要讓網路新手 (newbie) 能知曉該怎麼在網路上規範自己的行為。

綜上所述，網路禮儀就像一張「網際空間旅行車票」，可作為網路溝通的主桌指引，使網路新手行之有道、使網路公民行之合宜。

## 二、網路禮儀之行為

以下先分析過去學者所提出之網路禮儀具體行為表現，再由其中歸納出網路禮儀背後之精神。楊淑娟 (2003) <在網路上做模範公民> 一文中指出，除了提出防弊不良上網行為的對策外，更強調要積極引導孩子如何正確的使用網路。一個網路公民應有哪些合於網路禮儀的行為呢？研究與相關網站資料結果並不一致，以下分別論述之。

Faber (1997) 認為在使用聊天室、新聞群組、電子郵件時，要時時保持禮貌、別搗風點火、用字宜簡單明瞭、謹慎思考才按下送出鍵、有效率地回覆訊息。Uta 與 Phillip (2002) 認為有四項必備的網路禮儀行為：(1) 應用真實世界的禮儀原則；(2) 意識到網路上有其他觀眾正在看著與注意隱私；(3) 禮貌與角色扮演；(4) 寫作格式；旖玫恩 (1998) 則引用美國「英語教學協會」所整理出的九條網路禮儀，如下所示：

- (1) 私人的密碼、住址、電話、身分證字號等不可給網路上的陌生人。
- (2) 小心使用大寫英文字，因為大寫帶有吼叫之意。
- (3) 用臉譜表情符號如：)、：(等標記來緩和氣氛，以免冒犯了別人。
- (4) 在公開信息中要加入個人電郵住址以方便別人與你聯絡。
- (5) 小心不過度使用斜體字或粗體字。
- (6) 不出言攻擊對方引發戰火。
- (7) 電子郵件的簽名檔勿超過六行。訊息長度太長會阻礙了網路交通。
- (8) 熟悉網路術語簡寫：如 BTW (by the way) 等。
- (9) 在公開論壇上不貼廣告。

除上所述，Brian (2002) 則提出十一條守則供參考。

- (1) 別假裝你是其他人。
- (2) 知道何時該適可而止自己的言論。
- (3) 知道何時該適度表達意見。
- (4) 檢查你的文法。
- (5) 別做重複的詢問。
- (6) 跟著討論串走。
- (7) 別以即時訊息替代長訊息。
- (8) 加入線上討論前先打個招呼。
- (9) 不繼續使用即時訊息軟體時，記得登出自己的帳號。
- (10) 別寄你不敢公開的信。
- (11) 寄信前、多考慮。

美國電腦倫理協會的 R. C. Barquin，於〈*In Pursuit of a Ten Commandments for Computer Ethics*〉文章中，首度提出「電腦倫理十誡」(Barquin, 1992)，之後廣為引用，電腦倫理十誡如下：

- (1) 不可使用電腦傷害他人。
- (2) 不可干擾他人在電腦上的工作。
- (3) 不可偷看他人的檔案。
- (4) 不可利用電腦偷竊財務。
- (5) 不可使用電腦造假。
- (6) 不可拷貝或使用未付費的軟體。
- (7) 未經授權不可使用他人的電腦資源。

- (8) 不可侵佔他人的智慧成果。
- (9) 在設計程式之前，先衡量其對社會的影響。
- (10) 使用電腦時必須表現出對他人的尊重與體諒。

在國內，白竹安（2001）提出十項網路禮儀守則作為網路相處之道（pp.248-250）。

- (1) 尊重他人，如同你在真實情況下跟別人面對面交談一樣。
- (2) 別捉弄或取笑網路新手，試著助他們一臂之力，你也曾是個新手。
- (3) 如果還不認識對方，別問私人問題。
- (4) 進入聊天室，跟大家打招呼是禮貌的。離開時最好也跟大家道別。
- (5) 不要全部都用大寫字體。
- (6) 寫電子郵件時，盡量寫出清楚、完整的句子，在信件結尾使用結語，並署名。
- (7) 沒有人喜歡制式信函，所以盡量一次只對一個人寄信。
- (8) 寄送大型檔案給朋友時要考慮網路連線速度。而且很多人的信箱有容量限制，最好寄送大檔案前先問收件人意願。
- (9) 在留言版裡，最重要的就是要尊重其他的留言者，保持禮貌來討論，別互相開火對罵。
- (10) 如果你是板主、主持或是管理人，也是社群裡的一份子，應尊重成員不濫用權力。

由上可知，網路禮儀必須注意「簡潔」，例如不需要字體過度裝飾、可以使用網路術語簡寫；另外也包括「清楚」地在郵件中告知對方寄件者的聯繫方式；旖玫恩（1998）引用美國「英語教學協會」所整理出的九條網路禮儀，第一條便點出網路上「安全」的重要性、要小心保護自己的隱私權與安全；同時也建議使用表情符號，幫助文字為主的網路溝通更加「友善」。

以上旖玫恩（1998）、白竹安（2001）、Brguin（1992）以及 Brian（2002）等人提出之守則，背後隱含的網路禮儀精神成分便是「尊重」，例如尊重他人隱私、不公開私人信件於群組之中，不亂貼廣告或轉寄垃圾信件造成他人困擾，尊重他人包容多元意見、不引發網路戰火，不以大寫英文字對聊天室另一端的人吼叫等。但並非所有人都會遵守網路禮儀的規則，但是只要多數人遵守，就能使網路環境變得更友善（白竹安，2001）；可見尊重與友善，是網路禮儀蘊含精神之一。

綜上所述，對網路禮儀應有行為的研究雖然用字遣詞不同，但有一共同點：皆以簡單的短語、條列的方式呈現出網路禮儀的該與不該、為與不為（楊淑娟，2003；旖玫恩，1998；Brian, 2002；Faber, 1997；Johnson, 2001；Rinaldi, 1998；Uta & Phillip, 2002）。本研究從中歸納出網路禮儀的五大主要精神：正確、簡潔、清楚、友善與尊重、安全與隱私，並將具體網路禮儀行為及文獻來源，對應整理於表

2-1，並詳述於下節。

表 2-1、網路禮儀五大精神

| 五大精神  | 具體精神表現實例                              | 資料來源           |
|-------|---------------------------------------|----------------|
| 正確    | (1) 留意寫作格式、檢查文法。                      | Brian (2002)   |
|       | (2) 使用合宜的格式、用語與稱謂。                    | Ford (2000)    |
|       | (3) 檢查文法注意用字、標點符號                     | Phillip (2002) |
| 簡潔    | (1) 別做重複的詢問。跟著討論串走。                   | Brian (2002)   |
|       | (2) 用字宜簡單明瞭、謹慎思考才按下送出鍵、有效率地回覆訊息。      | Faber (1997)   |
|       | (3) 熟悉網路術語簡寫。                         | 矯玫恩 (1998)     |
|       | (4) 少用斜體字粗體字的花招。                      | 矯玫恩 (1998)     |
|       | (5) 先停下來瀏覽先前的文章、看看是否已有相同的回應內容。        | 鄭麗園 (2000)     |
| 清楚    | (1) 寫電子郵件時盡量寫出清楚、完整的句子，使用結語並署名。       | 白竹安 (2001)     |
|       | (2) 在公開信息中要加入個人電郵住址以方便別人聯絡。           | 矯玫恩 (1998)     |
|       | (3) 使用電子郵件時，要寫信件主旨，主旨中可以簡述郵件內容，讓人容易辨識 | Ford (2000)    |
| 安全與隱私 | (1) 不繼續使用即時訊息軟體時，記得登出自己的帳號。           | Brian (2002)   |
|       | (2) 時時提醒自己：這裡是公開場合！                   | Phillip (2002) |
|       | (3) 意識到網路上有其他觀眾與注意隱私。                 | Phillip (2002) |
|       | (4) 別把私人的密碼、住址、電話、身分證字號等給網路上的陌生人。     | 矯玫恩 (1998)     |
| 友善與尊重 | (1) 進入聊天室，跟大家打招呼是禮貌的。離開時最好也跟大家道別。     | 白竹安 (2001)     |
|       | (2) 板主、主持或是管理人，也該尊重所有成員、不濫用權力。        | 白竹安 (2001)     |
|       | (3) 大寫英文字母帶有吼叫之意。                     | 矯玫恩 (1998)     |
|       | (4) 時時保持禮貌、別煽風點火。                     | Faber (1997)   |
|       | (5) 表情符號如：)、：(等標記可緩和氣氛。               | 矯玫恩 (1998)     |

資料來源：本研究整理。

### 三、網路禮儀之精神

研究者從 Brian (2002), Faber (1997), Johnson (2001), Rinaldi (1998), Uta 和 Phillip (2002), 楊淑娟 (2003), 旖玫恩 (1998) 等人以簡單的短語、條列的方式呈現網路禮儀應有的行為，從中歸納出網路禮儀重要的五大精神。以下一一闡述網路禮儀各項精神意涵。

適度要求「正確」的網路禮儀精神，即能在網路溝通中、勿忘正式交談與寫作之禮貌，注意用字、格式之正確度，特別與長輩討論正式議題時。因此網路禮儀的具體正確行為包括：了解並遵守一對一或一對多使用電子郵件時，能使用合宜的格式、用語與稱謂等 (Ford, 2000)；能注意用字、標點符號與文法、並小心使用大小寫 (旖玫恩, 1998)，提醒網路公民要檢查文法、留意寫作格式 (Brian, 2002; Phillip, 2002)。

保持「簡潔」的網路禮儀精神，也就是在網路溝通時，能以簡單為原則，不過度編輯信件或文章，因此網路禮儀的具體簡潔行為包括：可順應網路溝通的快速，使用縮寫來簡化打字的繁瑣 (旖玫恩, 1998; Brian, 2002)，用字宜簡單明瞭、謹慎思考才按下送出鍵、有效率地回覆訊息 (Faber, 1997) 等。

以「清楚」傳達意思為宗旨之網路禮儀精神，其意義乃在網路溝通中，能於信件標題與內容中清楚表達寄件者之意思，且不讓收件者或閱讀者因文字、表情符號、過度編輯之圖片之影響，難以辨識文字或理解文意。因此網路禮儀的具體清楚行為包括：寫電子郵件時盡量寫出清楚、完整的句子，使用結語並署名告訴對方是誰寄送此封郵件 (白竹安, 2001)，使用電子郵件時，要寫信件主旨，主旨中可以簡述郵件內容，讓人容易辨識 (Ford, 2000) 等。

時時勿忘網路「安全與隱私」之網路禮儀精神，其意涵如下：網路溝通不可認為只要躲在匿名或代號後面，就可對他人惡意人身攻擊、製造謠言、罵髒話、亂貼廣告、盜用帳號，亦不應受到病毒攻擊、洩漏隱私之危害，需重視公共安全與個人隱私。因此網路禮儀的具體安全又兼顧隱私之具體行為包括：別把私人信件、或內含個人資料與隱私的信、未經篩選就寄給群組中的所有人；時時提醒自己身處公開場合，意識到網路上有其他觀眾正在看著與注意隱私，小心保護自己與他人的隱私權與安全，小心帳號管理等 (旖玫恩, 1998; Brian, 2002; Phillip, 2002)。

最後，展現「友善與尊重」的網路禮儀精神，其意涵包括在溝通過程中、應保持禮貌、展現友善並尊重他人、公約與法律規範。因此網路禮儀具體之友善尊重行為包括：加入線上討論前可先打個招呼，可使用表情符號以輔助文字為主的網路溝通更友善與順利 (旖玫恩, 1998)。尊重他人，如同你在真實情況下跟別人面對面交談一樣，進入聊天室可禮貌地打聲招呼、離開時最好也跟大家道別，

即使是板主、主持人或是管理人，也該尊重所有成員、不濫用權力（白竹安，2001）。網路上的尊重與體諒不可少，因此偷看他人的檔案、侵佔他人智慧成果、未經授權就使用電腦資源、拷貝或使用未付費的軟體等不尊重之行徑等，皆不符網路禮儀（Rinaldi, 1998）。

## 貳、網路禮儀類型

多數網路禮儀研究僅提供具體要則，以條列的方式呈現而未分類之（例如白竹安，2001；旖玫恩，1998；Brian, 2002; Faber, 1997; Rinaldi, 1992; Uta & Phillip, 2002）。部分研究例如梁朝雲（1997）以「郵件撰寫時機」來細分電子郵件禮儀，十分詳盡但稍顯複雜。相較以往研究採複雜分類或直接不分類的方式，鄭麗園（2001）依使用管道、簡單地將網路禮儀分為「電子郵件禮儀」、「聊天室與留言板禮儀」；也就是將網路禮儀分為兩類：一方面是現代人使用頻繁電子郵件禮儀，二是 e 世代最愛的網路聊天與討論區禮儀。聊天室與討論版的禮儀包括：先觀望、再發言，縮寫的使用、別霸佔發言權、說再見的技巧、友善語調與微笑表情以化解誤會等；電子郵件禮儀則包括：處理垃圾信的技巧、不疲勞轟炸他人的信箱、措辭及格式應比照一般書信、內容忌冗長、回覆信件技巧、重視隱私權等。

鄭麗園（2001）之分類雖然簡要，但在「聊天室與留言板禮儀」之分類上又過於概述，本研究認為聊天室為即時同步、但留言（討論）版為非同步，兩者於特性上即有所不同，因此在網路禮儀上亦有所不同，例如：使用聊天室時，會有進入聊天室，跟大家打招呼，離開時最好也跟大家道別之禮貌需要，但留言（討論）版禮儀則否，有鑑於此，本研究將「聊天室與留言板禮儀」明確再分為獨立之兩分類，欲使網路禮儀之分類更健全。以下第一小節介紹電子郵件禮儀，第二小節介紹聊天室禮儀，第三節介紹留言板禮儀。

### 一、電子郵件禮儀

電子郵件（electronic mail, e-mail）始於 1960 年代，美國軍方為戰爭而研發出此種易分散四處又可迅速動員的通訊管道，到 1970 年代後才在大學體系中流傳開來，至今是目前最廣泛的網路應用方式之一（Bloch, 2002; Warschauer, 1998）。電子郵件最初的功能非常簡單，只能傳送文字，至今已經演變出豐富多元的功能：可改變字體、字型、顏色，可以放置圖片影像、傳送檔案，要求收取回條等複雜功能（白竹安，2001）。因此，此種電腦中介溝通管道具有幾項優點：可快速傳遞、可大量傳遞資料、靈活處理資料、可以一對多或是一對一傳送，最重要的是相當便宜（Warschauer, 1998）。

關於電子郵件禮儀，梁朝雲（1997）以「郵件撰寫時機」來分類電子郵件禮儀，例如「撰寫時」宜注意：慎選收信者、確認傳送訊息對象、信件標題應明確而具描述性、內容應簡明扼要、注意行文用詞的正式性、小心幽默的使用、切勿講一些不會在公眾場所對他人講的話、考量他人系統限制等，並養成良好傳送習慣；小心附件功能的使用、遵守一般法律規定；另外，「回覆時」要注意：定期查閱與整理個人的電子郵件信箱、定期做病毒掃描與清除等。

〈台灣學術網路使用規範及網路禮節〉一文中，節譯 Rinaldi 所著〈*The Net: User Guidelines and Netiquette*〉一文作為讀者參考（引自蘭陽技術學院電算中心，無日期），以下列舉其中幾項要點，例如：儘可能每天閱讀新收到的電子郵件、在電子郵件末尾附上姓名、單位、職稱等，且儘可能不要超過四行，如果願意的話，尚可附上住址與電話號碼；儘可能長話短說並直指重點；每一封信儘可能針對一個主題；電子郵件可輕易地轉給他人，因此對別人意見的評論必須謹慎而客觀等要點。

另有研究建議，應減少過多的閃爍圖片，因為會讓人找不到重點閱讀，謹守簡潔易懂的原則，合理使用網路聊天常用的縮寫（旖孜恩，1998），例如：btw（by the way），a/s/l（age sex location），886（掰掰嚕）等，可加速溝通。

本研究綜合以上梁朝雲（1997）與〈台灣學術網路使用規範及網路禮節〉一文之精華（蘭陽技術學院電算中心，無日期），更參考國內外相關網站與研究結果（例如 Ford, 2000; Fuller, 2004; Junion-Metz, 2000），本研究將電子郵件禮儀依照五大網路禮儀精神，整理如後表 2-2 所示。

表 2-2、電子郵件禮儀之具體表現

| 五大精神 | 具體表現  |
|------|---|
| 正確   | (1) 使用合宜的格式與用語（合適的稱謂、適當的簡介語、呈現訊息內容、提供適當的細節、適當的結束語等）。<br>(2) 署名並提供聯絡資訊<br>(3) 檢查錯別字，文法文句通暢，注意標點符號的使用。                        |
| 簡潔   | (1) 回覆郵件時，不需留下全部的郵件內容，若有必要、僅需留下相關的部分。   |
| 清楚   | (1) 要寫信件主旨，主旨中可以簡述郵件內容，讓人容易辨識。<br>(2) 記得告訴對方「你是誰」，留下名字與相關資訊讓人容易辨識你的身分。<br>(3) 正式信件中，少灌水、少使用眼花撩亂的色彩與排版、並少用閃爍圖片等，讓人容易專注於信件重點。 |

（接下頁）



表 2-2、電子郵件禮儀之具體表現（續上頁）

| 五大精神  | 具體表現  |
|-------|---|
| 安全與隱私 | (1) 私人信件應小心轉寄、若牽涉個人隱私則勿寄給群組中的所有人。   |
| 友善與尊重 | (1) 郵件中不使用猥褻的文字、不寄送色情圖片。<br>(2) 提醒自己別成為垃圾郵件的發送者，轉寄過多的廣告信、幸運信、垃圾信，以免塞爆對方信箱、造成困擾。<br>(3) 尊重他人智慧財產權，引用他人文章、圖片時，記得註明出處。 |

資料來源：白竹安（2001）、梁朝雲（1997）、蘭陽技術學院電算中心（無日期）、Ford（2000）、Fuller（2004）、Junion-Metz（2000）。

## 二、聊天室禮儀

網路聊天室提供人們即時、一對一或多人文字交談的機會，更進步的軟體甚至可直接語音、視訊交談，就像電話聊天一樣即時，也可以傳送檔案給別人、跟好友講悄悄話等，目前常見的聊天室軟體包括：ICQ、MSN、Yahoo Messenger、PChome Skype 等；而網路留言版則提供人們閱讀、張貼並回覆各式議題的討論園地，通常附設於網站之下，屬於非即時、一對多的溝通管道（白竹安，2001）。

關於可以成功地幫助的網路溝通順暢之聊天室禮儀，Espinosa（1999）提出達到成功的網路對談、免去誤會的五個建議，包括：

- (1) 不使用猥褻文字或具有性暗示的用語。
- (2) 使用表情符號、縮寫來幫助溝通與表達情感。
- (3) 別每個字都大寫，在英語文化中那代表了大聲吼叫、咆哮之意。
- (4) 別以挑釁文字點燃網路戰火。
- (5) 別刻意重複張貼大量同樣的字句。

另外，鄭麗園（2000）在〈禮儀寶典〉一書中，特闢專章講述網路上應有的禮儀，其中提到進入聊天室或文章發表區，最好先觀望一陣子（稱之為 lurking），先了解話題是否過時、是否重複，再發言，此外在國外而言，上網聊天也切忌大寫，因為英文大寫有咆哮之意，也要記住別霸佔發言權，留給對方回應的時間；中途離開也要記得向網友們說聲再見，別無聲無息地就消失了。

本研究綜合上述研究，將聊天室應有的網路禮儀，依照網路禮儀的五大精神，整理於後表 2-3。

表 2-3、聊天室禮儀之具體表現

| 五大精神  | 具體表現   |
|-------|--|
| 正確    | (1) 不過度使用注音文。<br>(2) 一般聊天情境下，可以接近口語的對話方式；但若與長輩或討論較正式議題時，最好檢查錯別字，注意文法文句通暢，注意標點符號的使用。                              |
| 簡潔    | (1) 了解網路聊天常用的縮寫，縮寫可加速溝通速率。   |
| 清楚    | (1) 勿變換過多眼花撩亂的色彩與自型、閃爍圖片等。   |
| 安全與隱私 | (1) 傳送檔案給別人前，先以掃毒軟體檢查有無病毒、確定檔案是正確可讀取的，並給予該檔案一個「對收件者有意義」的檔名。<br>(2) 在公開的聊天室裡，時時提醒自己：「有其他陌生人可能也正在看著！」，不輕易公開個人聯絡資料。 |
| 友善與尊重 | (1) 適當使用表情符號幫助表明你的態度☺☹，以免因缺乏肢體語言訊息和語氣、造成誤解。<br>(2) 使用英文時小心使用大寫，因大寫時具有咆哮或加重語氣之意。                                  |

資料來源：旖玫恩(1998)、鄭麗園(2000, 2001)、Brian(2002)、Espinosa(1999)、Rinaldi(1998)。

### 三、留言（討論）版禮儀

電子留言版、公佈欄（electronic bulletin board system, BBS）是一資訊匯集中心、一套為特定網路族群聯繫而設之訊息轉換系統，此外，BBS 常附屬於大型網路之中，多數毋須收費或收費相當低廉，因此可說是一個便宜的網路訊息交換管道（Williams, Sawyer & Huchinson, 1997）。

關於留言版禮儀，鄭麗園（2000）提出在留言版上發表文章別灌水（稱為 flooding）、無新意地重複同樣字句與概念，張貼或回覆討論區的文章時，先「停、看、聽」，停下來瀏覽先前的文章、看看是否已經有與你相同的回應內容、聽聽看版友們對你將張貼的訊息是否有興趣。使用留言（討論）版時，張貼文章長度不宜過長（Faber, 1997）。

Brian（2002）提醒要留意寫作格式、檢查你的文法。Phillip（2002）檢查文法注意用字、標點符號。本研究亦認為用字的正確性會影響閱讀，特別在非同步的溝通下，正確的用字、通暢的文法是很重要的。

此外，Phillip (2002) 認為網友應該提醒自己留言版是一公開場合，並意識到網路上有其他觀眾，故須注意隱私。因此，安全與隱私問題值得重視。

在尊重與友善的精神方面，時時保持禮貌、別煽風點火 (Faber, 1997)，以減少網路上不必要的論戰，板主、主持或是管理人，也該尊重所有成員、善盡責任不濫用權力 (白竹安, 2001)。綜合以上五大精神與具體表現，整理於表 2-4。

表 2-4、留言 (討論) 版禮儀之具體表現

| 五大精神  | 具體表現   |
|-------|--|
| 正確    | (1) 提不過度使用注音文，以免對方費時猜測。  |
| 簡潔    | (1) 張貼或回覆討論區的文章時，先「停、看、聽」(先停下來瀏覽先前的文章、看看是否已經有與你相同的回應內容、聽聽看版友們對你將張貼的訊息是否有興趣)。   |
| 清楚    | (1) 發表文章記得寫主題，可以簡述內容，讓人容易辨識。   |
| 安全與隱私 | (1) 匿名、隱身、使用 ID 等方式，仍需對自己的言論負責，不可因此為所欲為。<br>(2) 提醒自己不可任意公開張貼涉及他人隱私的留言、私人的悄悄話等。 |
| 友善與尊重 | (1) 提醒自己別張貼廣告文章、不使用猥褻的文字圖片。<br>(2) 要尊重他人的想法，拒絕張貼情緒性、挑釁、人身攻擊的文字點燃網路戰火。          |

資料來源：鄭麗園 (2000, 2001)、白竹安 (2001)、Brian (2002)、Phillip (2002)、Faber (1997)。

綜合以上幾小節對於網路禮儀定義之探討，本研究歸納出網路禮儀之定義為：因為網路獨有的特性，發展出專為網路情境而設的禮節與規範，是一普世性、全球性的共通趨勢，就像一張「網際空間旅行車票」，其作用在於指引網路溝通新手行之有道、使網路公民行得其宜。網路禮儀依溝通管道可略分為電子郵件禮儀、留言 (討論) 版禮儀、聊天室禮儀。

## 參、網路禮儀衍生議題

上節已探討「網路禮儀」之定義、三大內涵與五項基本精神 (正確、簡潔、清楚、友善與尊重、安全與隱私)，並指出「網路禮儀」扮演維持網路傳播領域的秩序，也是現代「網路公民」所必備能力之一。以下，本研究將討論幾項重要的網路禮儀衍生議題，以增進對網路禮儀相關議題之理解。以下第一小節介紹網路論戰 (flaming)，第二小節介紹垃圾郵件 (send phenomenal amounts of mail, SPAM)、第三小節介紹網路言論自由與言責權，第四小節介紹注音文、網路常

見縮寫、表情符號等網路特有語言現象，第五小節介紹網路小白與網路公約。

## 一、網路論戰

網路論戰是透過電子郵件或是討論版、張貼挑釁或攻擊的言語，引起網路上的如火如荼的激烈反應，而引發此論戰的人，就叫做 Flamers (Espinosa, 1999)。國內外學者對於論戰的翻譯名詞不盡一致，有「渲染」、「爭論」、「筆戰」等皆可代表論戰之意涵（劉怡秀，2004），本研究統採「論戰」一詞表示之。

引起論戰之原因在於其他人不知道自己真正是誰，所以不必害怕其他人對自己的評價，更不用擔心自己表現的如何，因此網路上的言語衝突、怒火便經常發生；網路使用者也承認，比起面對面的溝通，電腦中介傳播會有較多的言語侵犯、不避諱的言語論述與不適當的吵架行為（中小學教師網路素養與認知教師 e 起來網站，2004）。此現象與傳播學中的「去個人化理論」(deindividuation theory) 相符，因為網路匿名性降低了自我知覺，所以在群體中較易失去自我內在控制、隱身於團體中而減少自律行為，根據此論，虛擬世界的社會規範對人的約束力降低了，因此容易成為戰火蔓延之場域（劉怡秀，2004）。

由上可知，網路論戰實為網路禮儀中、重要的衍生議題之一；Willard (2002) 於其網路倫理與禮儀專書中，也希望老師與家長能提醒學生「在網路戰火蔓延時，保持一顆平靜的心」(remain cool under fire) (pp.39-42)，意即希望學生能保持冷靜、不捲入論戰的迴圈；若有人寫了什麼挑釁、擾人的字句，最簡單的方式就是忽略它不置理會；若對某議題想發表強烈的建議、可舉出合理、清楚、合於邏輯的理由，更重要的是，要具備尊重多元觀點的肚量；萬一不小心一時衝動寫下了氣憤的文字，當你意識到時，應馬上再發出一封道歉文，以減少引發更激烈論戰的可能。

## 二、垃圾郵件

垃圾郵件是以巨量廣告信或網路行銷郵件，藉由郵件伺服器所提供之轉寄服務、免費信箱或者是利用發信軟體，寄給未經收件者授權同意之電子郵件地址（陳筱玲、周心蘭、張正龍、林志成、劉政連，2004），是違反網路禮儀中的典型例子 (Espinosa, 1999)。晚近常見之連鎖信、幸運信等，或因大量轉寄早而對收件者造成困擾的信件都可以稱之為「垃圾信件」。

如本研究前言中所述，垃圾信件製造了相當大的社會成本，包括時間與金錢、與造成困擾負擔。郵件炸彈 (e-mail bomb) 以寄送大量郵件塞爆個人信箱，結果使信箱容量佔滿而無法收信；匿名郵件 (anonymous e-mail) 原本是為保障

人權言論自由，但被濫用的結果是大量的誣告與詆毀（陳筱玲等人，2004）。

吾人面對垃圾郵件時，有以下應對措施。從政策的角度來看，應設置法條規範其行為；美國加州在 2003 年通過全美最嚴格的反垃圾郵件法律，全面禁止網路廣告商向消費者任意、大量地發送電子郵件，聯邦政府也簽署了 CAMN-SPAM 法案，規定商業性電子郵件發送時，需提供有效的回覆地址以及拒收方式，若以假冒身分與欺騙性標題寄送，亦屬違法行為，違反者最高可判五年監禁或科役罰金六百萬美元（周守廉，2004）。反觀國內，我國國家通訊委員會籌備處與電信總局研擬完成「濫發商業電子郵件管理條例」草案，已於 2005 年 1 月 19 日行政院第 2924 次院會中，由行政院審議通過，將儘速送至立法院審議，待草案通過後，每封垃圾郵件最高應賠償收件人兩千元台幣，若匿名寄發，最高可處五年以下有期徒刑、併科一百萬罰金（行政院國家資訊通訊發展推動小組，2005；陳怡如，2004）。

從個人來說，要保護自己的郵件位置，可以做的措施包括避免於公開場合中留下個人電子信箱，或是使用兩個信箱、一個專設為重要他人的聯繫信箱、另一個設為公開的信箱；再者，可利用「郵件規則」封鎖或使用過濾軟體，阻擋不必要之信件（謝淵任，2004）。為更積極地防治垃圾信，個人也可以向 ISP 單位檢舉垃圾信，例如國內 hinet.net 設有垃圾信檢舉信箱帳號（spam@ms1.hinet.net）。



### 三、網路言論自由與言責權

聊天室的設置有許多優點，莊明昆（2003）探討學校設置討論區的好處與功用，認為：

「學校設立討論區，理應讓其成為校方、教師、學生與家長彼此溝通交流的良好工具，讓行政人員與教師可以聽到來自學生及家長最真切需求的聲音，作為行政或教學的重要參考；使學校成員間多一個溝通方式，得以互相激勵、共同成長；同時校內外的重要訊息也多一個發布管道，使校園內資訊更形公開、透明與流通。」（p.47）

討論區雖具有上述言論自由、便於溝通之優點，但莊明昆也列舉了服務的學校討論區的亂象，例如：

- (1) 對學生、老師或行政人員的惡意人身攻擊。
- (2) 校園八卦及流言流竄。
- (3) 使用情緒性言語及罵髒話。
- (4) 行政單位未對相關討論流言給予善意及正面回應。
- (5) 廣告充斥。
- (6) 師生打筆戰。

- (7) 為充篇數猛灌水。
- (8) 帳號盜用問題。

由上可知，有些網路使用者過度濫用了網路言論自由，忽略了須對言論負責的基本守則。

網路的「言責權」問題、主要來自於匿名的特性，匿名常常讓人誤認為不用為自己的言論負責，因此出現了一些攻擊破壞、煽情誹謗等言論與文章，再加上網路快速散播的特性，往往造成難以估計的傷害，因此，願意對自己在網路的言論負責、不因網路匿名特性而對他人抹黑謾罵，是一種重要的網路禮儀(林吉祥，2004)。

施香如(2003)針對網路上的毀謗提到，有人會為了報復女友提出分手、或學生不滿其任課教授，就躲在電腦背後，利用 BBS 及 e-mail 大量寄發黑函以詆毀他們名聲，上網大肆公告、甚至進行評論，電腦網路似乎讓「傷害他人」這件事變得更容易。

因此，網路公民們必須了解：網路給了一個「言論自由」的空間，但不代表網路上有「言論免責」的權利；青少年網路使用者常有「網路匿名就等於言論自由或免責」這樣的迷思，值得教師及教育研究者注意。



#### 四、網路 e 語言：注音文、縮寫、表情符號

「當網路漸漸成爲一種新的溝通媒介，且越來越多人開始接觸網路，變成網路社群的一員時，我們或許更應該關切這樣的發展對於人類的語言系統會帶來何種改變。」(盧諭緯，無日期)

網路新興語言力量讓青少年莫不趨之若鶩，注音文、表情符號等新奇有趣的網路 e 語言，成爲一股新興語言勢力，盧諭緯(無日期)於〈說文解字：初探網路語言現象及其社會意義〉一文中的一段話，提醒我們需關注網路上新興的語言勢力；一般禮儀是指人與人面對面(face to face)互動時，所需的言語肢體行為上的規範，而網路上的互動方式有別於面對面溝通、多以文字、符號與圖像傳達，缺少了肢體與表情訊息。

梁朝雲(1997)提及，為了解決電子溝通缺乏了表情或肢體的輔助這個問題並加速溝通效率，網友們創造了許多屬於網際空間中特有的輔助媒介，其中最普及之一便是「情緒符號」(smilies)；許多研究認為，情緒符號可以幫助溝通、表明態度以避免誤會(旖玫恩，1998；鄭麗園，2001；Espinosa,1999)，常用的表情符合包括☺、☹等。本研究也發現，網路上最近的新興符號組合已不侷

限於表情、甚至可以描繪動作，例如「orz」與「囧 rz」，以字母「o」或國字「囧（ㄐㄩㄥ）」表示頭部、「r」表示手臂而「z」表示弓著的腳，結合起來橫看似一個人側面趴倒在地以雙手支撐，用以代表「被打敗了」、「無力」等意思，甚至可以畫出歡呼、打瞌睡、生氣掀桌子、手叉腰的得意貌等肢體動作，或是玫瑰花、小豬、烏鴉、蝸牛等生物（見表 2-5）。

表 2-5、網路常見表情、動作與物品符號

| 表情  | 符號  | 動作  | 符號                | 物品 | 符號         |
|-----|-----|-----|-------------------|----|------------|
| 真尷尬 | ~   | 跪地  | orz               | 玫瑰 | --<-<@     |
| 流口水 | ^Q^ | 無力  | 囧 rz              | 小豬 | (^ω^)      |
| 親一個 | ^3^ | 沒勁  | \ ( - ) /         | 烏鴉 | Σ^ ) /.... |
| 流淚  | T_T | 抽煙貌 | ( _ c _ ) y _ ξ   | 蝸牛 | @/"        |
| 慘了  | XD  | 掀桌  | ( 丿 ` □ ' ) 丿 ㄣ ㄣ | 蟑螂 | (( ( ● <   |

資料來源：梁朝雲（1997）、盧諭緯（無日期）、網路表情大全網站  
<http://www.datunges.mlc.edu.tw/htm/face.htm>。

盧諭緯（無日期）定義網路語言是一種「以語音為基礎的文本溝通」，基於人們原有的語言基礎上，發展「另類書寫」、「語音縮簡」（abbreviations）以及「符碼轉換」（code-switch）；此外，網路語言常藉由「語氣詞」（例如：啦、喲、囉、吧、嗎、呵呵、嘻嘻、嗚嗚）的使用，表示說話的語氣、減少參與者距離感並提高互動程度。

「另類書寫」是指在相同的語音上進行文字的變化，中文字則是結合形、音、義三種，網路上的另類書寫模式是先將形、義淡化，強化語音的成份，所以會看到百花齊放的混亂用法（盧諭緯，無日期），例如：「葛格」即哥哥，「美眉」即妹妹或美女（參考下表 2-6）。

表 2-6、網路常見「另類書寫」語言

| 另類書寫 | 原意    | 另類書寫 | 原意        |
|------|-------|------|-----------|
| 葛格   | 哥哥    | 3Q   | Thank you |
| 美眉   | 妹妹或美女 | PMP  | 拍馬屁       |
| 地迪   | 弟弟    | PF   | 佩服        |
| 886  | 掰掰嚕   | BT   | 變態        |
| 7456 | 氣死我了  | LKK  | 老古板（台語）   |

資料來源：盧諭緯（無日期）。

「語音縮簡」即構詞學中的縮寫，為建立在語音的基礎之上的構詞方式，透過語音的近似性進行變化，使原本較長或較複雜的詞彙變的較簡單（盧諭緯，無日期）。如此可幫助聊天的情境下，快速簡潔的表達、以省去打字的麻煩，例如英文裡的 btw 代表了 by the way、imho 代表了 in my honest opinion，以及另外一個中文中最明顯的例子「醬」代表「這樣」（參考表 2-7）。

表 2-7、網路常見「語音縮減」語言

| 語音縮減 | 原意                     |
|------|------------------------|
| asap | As soon as possible    |
| btw  | By the way             |
| brb  | Be right back          |
| gtg  | Got to go              |
| myob | Mind your own business |
| 醬    | 這樣                     |

資料來源：大紀元教育資訊副刊（2003）、白竹安（2001）、張元（2004）、旖玫恩（1998）、鄭麗園（2001）、Espinosa（1999）。

在一個雙語或多語的社會中，人們在溝通時，在不同的情境，會採用不同語言形式，此時產生「符碼轉換」的情形，一個人若能網路上出現符碼轉換之現象，表示已能熟悉並掌握這種轉換原則進行溝通，並非網路新手了，能跟得上網路潮流，屬於虛擬社群的一份子（盧諭緯，無日期）。實際符碼轉換的例子多為台灣國語的發音，例如：「人」用「倫」替換、「可憐」用「口年」表示（下表 2-8）。

表 2-8、網路常見「符碼轉換」

| 符碼 | 國語原意 | 符碼 | 國語原意 |
|----|------|----|------|
| 偶  | 我    | 倫  | 人    |
| 素  | 是    | 口年 | 可憐   |
| 水  | 誰    | 粗飯 | 吃飯   |
| 粉  | 很    | 肥家 | 回家   |

資料來源：盧諭緯（無日期）。

研究者也發現，注音文就是中文裡縮寫的一個演變，網路上大家為了節省拼完整注音符號繁雜打字動作，所以僅擷取其中一注音代表一個字，例如常見以「ㄅ」代替「吧」、「ㄌ」代替「你」等，相關用法與例句如下表 2-9。



表 2-9、注音文統計、用法及例句

| 注音 | 常見用法      | 例句          |
|----|-----------|-------------|
| ㄅ  | 不、吧       | ㄅ會ㄅ？        |
| ㄇ  | 嗎         | 懂ㄇ？         |
| ㄉ  | 的         | 我ㄉ網站。       |
| ㄊ  | 他、她、它     | ㄊ很喜歡ㄋ。      |
| ㄋ  | 呢、你       | 很好玩ㄋ！       |
| ㄌ  | 了、啦       | 寫完ㄌ！        |
| ㄍ  | 個         | 一ㄍ辣妹。       |
| ㄆ  | 好、呵、哈     | ㄆㄆㄆ，笑死人了... |
| ㄌ  | 機、幾       | 不要ㄌ車！       |
| ㄩ  | 啊         | 你看不懂ㄩ？      |
| ㄛ  | 哦         | 好羨慕ㄛ！       |
| ㄜ  | 呃         | ㄜ，我沒聽過。     |
| ㄝ  | 耶、也、台語「的」 | 好好ㄝ！        |
| ㄟ  | 台語「的」、發語詞 | 我ㄟ學校。       |
| ㄨ  | 拗         | 別硬ㄨ！        |
| ㄨ  | 叻         | 不要騙我又！      |
| ㄨ  | 欸         | ㄨ，注音文就是這樣。  |
| 一  | 一         | 一ㄍ人ㄉ時候！     |

資料來源：李怡志（2004）。

綜合以上，可以發現網路語言的多元、創意與新奇之處，也難怪會吸引大量網友不斷發明與使用；但值得注意的是，近日不少教師與研究者發現，中文學子使用網路語言的頻繁，甚至影響了日常生活的作文寫作方式（大紀元教育資訊副刊，2003），以下便是一五年級學生文章寫作的一則實際報導：

「昨天晚上,我的 GG (哥哥) 帶著他的恐龍 GF (女朋友) 到我家來吃飯。飯桌上, GG 的 GF 一個勁地向我媽媽 PMP (拍馬屁), 那醬紫 (樣子) 真是好 PT (變態), 7456 (氣死我了)。」(取自：<http://www.epochtimes.com/b5/3/4/14/n300084.htm>)

張元（2004）以多元觀點報導對於網路語言的各方看法，指出：教師認為網路語言已經衝擊了語文教學、家長發現與孩子間出現網路語言代溝、而語言專家則持視為一語言繁衍現象、持保留態度觀察之；該報導並舉出一針對天津市語文教學研究的抽樣調查中，被調查的學校每個班級都存在學生或多或少使用網路語言寫作文的現象，平均在 50 名天津市中學生當中，受網路影響特別深的就有 3 至 5 人，不少班級有近半班的同學使用過網路語言寫作文。由上可知，無論網路

語言的影響是好是壞，皆已對學子與社會造成不可輕忽的影響。

## 五、網路小白與網路公約

Katshha (2001) 是國內少見針對網路禮儀、著作權推廣之網站，其附設「網路小白抵制同盟會」，吸引了不少討厭「網路小白」的網友討論，該網站定義了什麼是「網路小白」，就是：不尊重他人感受的人、不遵守網路禮儀的人、不尊重智慧財產權的人、不可理喻之人、屢勸不聽之人、無理取鬧者、散播謠言者。鄭麗園 (2000) 稱這類搗蛋鬼、掃興者為 spoiler。閻驊 (無日期) 將網路小白詮釋為「網路白痴」之意，大多數網友也認為小白一字是由台語的「白目」衍生而來，閻驊 (無日期) 並將網路小白區分為「白目型」網路小白 (重複詢問已經討論過的議題、發問時缺少禮貌)、「踢館型」網路小白 (善以挑釁言論引發口水戰)、「分享型」網路小白 (大量轉貼文章)。

網路公約的建立，就是在規範該團體內人員，形成一內在的道德約束力，但是，Emmans (2000) 從網路倫理的角度切入，亦認同網路公約之作用，Katshha (2001) 認為沒有人有權力限制這些小白不能上網或換個身分，他們仍可不斷地破壞網路上的秩序；以上點出了網路小白對於網路公約與規範的挑戰，當網路公約已經不足以限制小白們的行徑、又不至於需要法律懲處這些小白行為，此時就需要教育來啟發網路禮儀與內在道德感。因此如何教導青少年了解網路公約的重要性、進而願意遵守、形成一股無形的社會力量，是研究者須努力方向。

## 肆、網路禮儀研究範疇

以上深入了解了網路禮儀之定義、行為、精神、類型與衍生議題後，本研究發現多數研究將網路禮儀置於網路素養、網路倫理之中，而未界定其與網路素養、倫理及法律之關係，例如：何琦瑜 (2003) 網路禮儀與道德包含在網路素養中；許怡安 (2000a) 將網路禮儀納入網路媒體素養的概念之一。故尚須進一步釐清網路禮儀與網路素養、倫理、法律之關係，將網路禮儀內涵置於更大之研究視野、以界定研究範疇。以下第一、二、三小節先分述網路禮儀與網路素養、倫理及法律之個別關連，最後於第四小節歸納四者之關係並繪製圖 2-2 明示之。

## 一、網路禮儀與素養

素養 (literacy) 一般而言指讀與寫的能力，但因科技之進步，素養之意涵已從傳統的讀寫能力，擴增至「對於科技的學習、理解及互動的能力」(林志忠、楊洲松，2003：70)。素養又可分為多種類型，McClure (1994) 比較了「傳統素養」、「電腦素養」、「媒體素養」、「資訊素養」以及「網路素養」，並將各種素養之關係繪製成圖表，認為所有素養的交集點在於「資訊問題解決技能」(Information Problem Solving Skills)。由上可知素養之分類眾多，本研究以下僅針對「網路素養」深入探討之。

關於網路素養之意涵，何琦瑜 (2003) 認為：「網路素養包括兩個層次，一是透過網路蒐集資料、運用資料、解決問題的能力；另外是安全與合理使用的能力」(p.102)，安全與合理使用的能力包括：在網路上哪些行為會觸犯法律、該具備哪些相關資訊法律知識、或是如何合理使用的網路、該遵守哪些網路交友的安全守則等，最後並包括最高層次的「網路使用道德」。因此我們可以說網路素養之核心問題在於「what」，著眼於網路公民應該擁有哪些能力與知識；由何琦瑜 (2003) 的定義也可知道：網路禮儀與道德包含在網路素養的第二種層次「安全與合理使用能力」之中；另外，許怡安 (2000b) 亦將網路禮儀視為網路媒體素養的五大能力之一，與網路使用、資訊評估、網路安全、網路法律四種能力並列。從以上研究結果可以得知：網路禮儀與法律是網路素養的重點能力之一。

## 二、網路禮儀與倫理

倫理 (ethics) 一詞的希臘文原意是風俗、習慣、傳統慣例等 (詹棟樑，1997) 倫理代表一種道德、用以規範特定團體族群 (林吉祥，2004)，倫理依照社會風俗觀念而建，可反應社會現況，亦隨著社會變遷而異動 (Emmans, 2000)。

Emmans (2000) 也強調，倫理並非先存於社會現象，而是因某社會現象而應運而生，因此，當網路種種違反網路倫理現象出現之後，網路倫理議題必定成為新議題之一。因此我們必須重新思考既有的規範、賦予新的詮釋與意涵 (Baird, Ramsower & Rosenbaum, 2000)。故何謂「網路倫理」(cyber ethics)，林吉祥 (2004) 「凡探究人類使用網路行為對與錯之問題，大都可稱之為網路倫理，而人類使用網路之行為，包括人際溝通、訊息傳達、資料搜尋、檢索、儲存、整理、利用、傳播等等之類」(p.94)。由上可知，網路倫理的核心問題在於「How」，重視網路公民使否明瞭在網路上該怎麼說話、該怎麼自律、該怎樣才不會觸犯法條等規範。

關於網路倫理之內涵，Williams、Sawyer 與 Huchinson (1997) 認為網路

倫理包括了：網路禮儀、言論自由、隱私權、智慧財產權、網路謠言；Johnson (2001) 在〈電腦倫理〉一書中，提出三項電腦倫理的相關問題：(1) 駭客與駭客倫理、(2) 網路犯罪 (3) 網路禮儀問題；葉淑菁 (2002) 則針對國內國小學童其網路使用行為及網路倫理態度、網路倫理行為之研究中，將網路倫理分為三部分：網路著作權、網路隱私權、網路禮儀；以上研究皆將網路禮儀納入網路與電腦倫理中，由此可知網路禮儀與法律是網路倫理的重要議題之一。

### 三、網路禮儀與法律

由以上各小節，可以歸納出：網路禮儀與法律既是網路素養的重點能力、亦為網路倫理的重要議題；意即網路素養與網路倫理之概念有重疊之處，其內涵交集之處在於網路禮儀與法律，何為網路法律？與網路禮儀有何關係？本研究提出一些看法。

廣義的法律 (law) 可包含道德、宗教、習俗、倫理等未經由特定程序制定之生活規範；狹義的法律指由特定機關、經由一定程序並以國家公權力為後盾之社會規範，名稱中通常包含有「法、律、條例或通則」(黃蓮瑛，2002；張永明，2004)。以下探討之法律為狹義之法律。

詹佩珊與周倩 (2004) 整理各種網路活動可能造成的衍生網路法律問題並列舉之；連晉瑩 (1999) 整理了其他可能的觸法的網路行徑；林宜隆與邱士娟 (2004) 詳細定義網路行為與網路犯罪，並將網路犯罪分成三類：以網路空間為犯罪場所、以網路為犯罪工具、以網路為犯罪客體。

本研究彙整以上連晉瑩 (1999)、詹佩珊與周倩 (2004)、陳怡如 (2004)、林宜隆與邱士娟 (2004) 等所提及之法律問題，連結本網路禮儀衍生議題，包括：網路論戰可能觸及誹謗罪、用電子郵件散佈不實謠言過當者可能觸犯妨礙名譽與信用罪等，綜合於表 2-10 中。

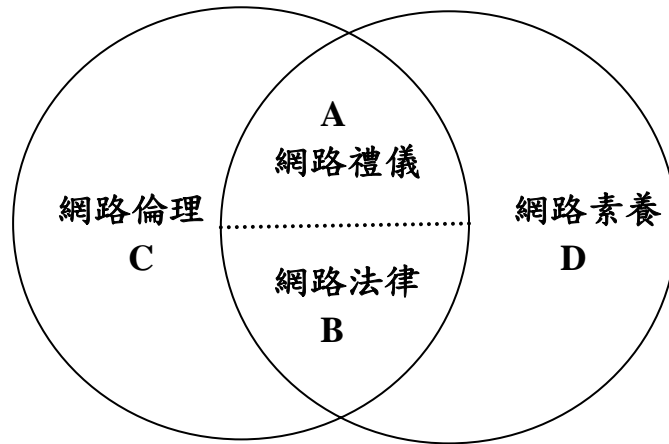
表 2-10、網路禮儀衍生議題與法律底線

| 衍生議題     | 法律底線   |
|----------|--|
| 網路論戰     | (1) 嚴重者可能構成刑法的「誹謗罪」與「公然侮辱罪」。<br>(2) 在網路上或利用電子信件恐嚇或脅迫他人，以條件交換人身安全，會觸犯「妨礙自由罪」。   |
| 垃圾信、謠言信  | (1) 網路上散佈不實言論，以致造成對方名譽或信用的傷害，則觸犯「妨害名譽及信用罪」。<br>(2) 「濫發商業電子郵件管理條例」草案通過後，每封最高賠償收件人兩千元台幣，若匿名寄發，最高可處五年以下有期徒刑、併科一百萬罰金。  |
| 網路匿名     | (1) 未經他人同意擅自散佈他人隱私資料或個人資訊，造成他人生活困擾或損害名譽，即妨礙「隱私權」。<br>(2) 在網路中攔截資料，甚至擅改內容再傳送出去，會觸犯「偽造文書罪」。  |
| 使用傳送網路資源 | (1) 透過網路將公務上所得到的商業機密或資料，告知第三者，會觸犯刑法「妨害秘密罪」。<br>(2) 透過網路招募會員，販賣色情刊物，透過網路傳送妨害風化之圖片及影像者，觸犯「妨害風化罪」。<br>(3) 未經他人同意前，公開在網路傳遞他人的文字、圖案或其他媒體著作資料，會觸犯「著作權法」。<br>(4) 擅改他人作品名字，以致讓人誤認原著作者，則侵犯他人的著作人格權。 |

資料來源：林宜隆與邱士娟（2004）、陳怡如（2004）、連晉瑩（1999）、詹佩珊與周倩（2004）。

網路上的秩序，由法律與禮儀兩方力量來規範之，二者相異之處在於：法律對於網路秩序的規範範圍有限，故部份秩序須由個人的道德維持之（郭芳瑜，2001）。陳德禹（1992）認為：道德是自動自發的，而法律是被動強制的，法律是一種正式的規則，道德是隱藏於社會共識之中的隱性規範（引自郭芳瑜，2001）。因此法律與道德禮儀最大的不同，在於法律具有「確實性」與「強制性」（黃蓮瑛，2002）。

綜合以上討論，本研究將網路素養、倫理、禮儀與法律之關係，繪製關係圖表示之，如下圖 2-1 所示，網路禮儀與法律之間雖有不同，但法律可說是禮儀的最低底線，因此法與禮之界線仍未能清楚劃分，故以虛現表示之。



- A：隱藏於社會共識之中的隱性規範。  
B：正式規範、具確實性與強制性。  
C：網路公民要如何行其所宜、規範己身不觸法。  
D：網路公民須具備的能力與知識。

圖 2-1、網路素養、倫理、法律與網路禮儀之關係

(資料來源：本研究整理)

## 伍、網路禮儀之教與學

以上解析網路禮儀定義與相關內涵後，為了解網路禮儀教學之必要性、可行性與有效教學方法，於第一小節探討網路禮儀與九年一貫資訊教育指標，確立有設計教材之基礎；於第二小節分析國內外相關網路禮儀網站、第三節比對國內外相關網路禮儀與倫理教學結果，尋求研究啟示與有效教學策略。

### 一、網路禮儀與九年一貫

梁朝雲與劉守信（2001）認為要輔導青少年正向的網路使用行為，在學校方面：「資訊教師應多安排網路禮節與網路規範的課程內容，並協同輔導老師與學生溝通上網可能造成的影響，以及如何面對。」(p.89)。教育部（2001）之「台灣學術網路管理原則」也曾提到，台灣學術網路已加速推動 e-mail 到中學 NII 實驗計畫，上網人數必然激增，因此各級學校單位應妥善管理台灣學術網路，落實資訊教育、引導學生正確使用資訊、尊重資訊倫理與重視網路禮節。林吉祥（2004）更明確指出，有將網路倫理與網路禮儀納入九年一貫資訊教育課程之必要。

其實，九年一貫的資教教育重大議題實施由 2003 年公佈實施時，已將「網路禮儀」議題納入「資訊科技與人文素養的統整」之核心能力之中，並明確地以分段能力指標 5-2-1「認識網路規範，了解網路虛擬特性，並懂得保護自己。」與指標 5-3-1「了解與實踐資訊倫理，遵守網路上應有的道德與禮儀。」指引網路禮儀的學習方向，也規劃在第三學習階段（即國小五六年級）以兩節課的時間，教導應有的網路禮儀：「尊重自己、尊重他人，遵守網路上應有的道德禮儀，不使用攻擊、挑釁、粗俗及不雅等言論，不濫發 e-mail，不浪費網路資源、不散佈謠言。」（教育部，2005）。然而，如前言中曾提及，網路禮儀雖已具體列入九年一貫資訊教育重大議題，但 2003 年未公佈實施前之學子可能並未學習到網路禮儀，並缺乏實際範例課程，因此本研究欲依照相關指標發展實際可行之網路禮儀課程。以上為我國九年一貫教育政策中所包含之網路禮儀，以下將分析國內外相關研究成果與網站，以了解網路禮儀實際教學執行之情形。

### 二、網路禮儀教學網站啟示

本研究整理國內外網站簡介如下。國外有許多提供有豐富的網路禮儀教學網站，例如：美國 McGraw-Hill 公司主持的 CyberSmart 網站(<http://www.cybersmart>)

curriculum.org/lesson\_plans/68\_11.asp)，提供 K-8 國小網路倫理課程內容、學習活動等，包括：安全（safety）、禮儀（manner）、廣告（advertisement）、探索（reach）、科技（technology）等五大單元簡稱 SMART。

Netiquette Home Page 網站（<http://www.albion.com/netiquette/index.html>）提供網路禮儀核心守則，並有 V. Shea 所著的網路禮儀線上全文書、提供線上網路禮儀測驗。

此外，Florida Atlantic University 大學設置了 The Net: User Guidelines and Netiquette（<http://www.fau.edu/netiquette/net>），該網站目的在於提供該校學生上網所需了解之網路規範與相關知識。

InformwebLink 網站（<http://www.infoweblinks.com/content/netiquette.htm>）由 MediaTechnics 公司所提供，介紹所謂網路禮儀、電子郵件禮儀、聊天室與新聞群組禮儀、表情符號與縮寫，並整理介紹其他網路禮儀相關網站。相似網站尚有 Netiquette Guidelines 網站（<http://www.dtcc.edu/cs/rfc1855.html>），由 S. Hambridge 整理並提供電子郵件與網路聊天須注意的網路禮儀守則，並針對網路使用者與管理者分別提出指引。A Guideline to Electronic Communication & Network Etiquette 網站（<http://www.dcn.davis.ca.us/help/internet/netiquette.html>）由 Joan Gargano 提出網路溝通的注意事項，並列出網路寫作規範與建議（例如：主旨與訊息的撰寫方式等）。

亦有網站專門收集教學設計與教育科技相關的短篇文字，例如：The Encyclopedia of Educational Technology (EET) 網站（<http://coe.sdsu.edu/eet/Articles/netiquette/index.htm>），其中一篇「Netiquette」文章簡介電子溝通禮節，並鼓勵使用表情符號（emotions）以豐富網路溝通。

有網站與本研究所採之分類相同，將網路禮儀以管道來區分，分別描述聊天室、e-mail 所需的網路禮儀，如：Netiquette: How To Do It Right on the Net 網頁（<http://www.aarp.org/learntech/computers/howto/Articles/a2002-07-15-netiquette.html>），由 AAPA 網站介紹一篇 S. Berger 所寫的文章，提出簡潔扼要的網路禮儀原則。

本研究搜尋國內相關的網路禮儀網站，發現相對於國外的教材與資源的豐富，國內網路禮儀網站僅有以下六個：國家圖書館：「資訊之旅」網站（<http://infotrip.ncl.edu.tw/main/index.html>）內容包括：認識網際網路、上網前的準備、網林秘笈、網路族的一天等單元，其也包括「網路倫理」部分，提到諸如著作權、網路安全、網路隱私權、抵擋網路色情與網路禮節等不容忽視的問題。

另外，由教育部支助、國立交通大學教育研究所承辦的「教師網路素養與認知」網站或稱「教師 e 起來」網站（<http://eteacher.edu.tw/>），也為因應網路對青少年所帶來的各種影響與現象，該網站提供網路素養、網路交友、網咖現象、網



路沈迷、網路遊戲與網路資訊安全等六個主題，幫助中小學教師們進一步地了解青少年的網路世界，其中網路素養單元包括了素養與禮節兩部分，對於禮節有簡要之介紹，並提供網路禮儀線上測驗以及「網路禮節全民運動」一單元，幫助學生制定網路公約。

也有高雄縣田寮鄉新興國小學校老師感受到網路禮儀之重要性，自行架設網站 (<http://www.xxp.ks.edu.tw/teacher/study/computer/10.htm>)，其中「網路禮儀的認識」一文，整理了教育部台灣學術網路、光碟月刊、資訊與電腦期刊中有關網路禮儀的建議，提供師生作為參考。

更有一般的網路使用者，化名 Katsuha 架設了「網路禮儀、著作權推廣，附設：網路小白抵制同盟會」網站 ([http://home.pchome.com.tw/comics/bite\\_anigo/](http://home.pchome.com.tw/comics/bite_anigo/))，以教導網路禮儀以及著作權觀念為主，介紹基本網路禮儀以及網路禮儀的重要性、著作權相關介紹和注意事項等內容，特別適合網路初學者瀏覽。

巴哈姆特電玩資訊站，自 2002 年成立了「網路禮儀」討論區後，(<http://webbbs.gamer.com.tw/brdAnnounce.php?brd=Amenity>)、討論情形相當踴躍。該討論區設置之主要目的，在於倡導網路電玩世界中的網路禮儀，改善台灣遊戲玩家的網路禮儀認知。台灣迪士尼公司網站 (<http://www.disney.com.tw/disneyonline/cybernetiquette/>) 提供了三則網路禮儀互動式動畫，透過小朋友熟悉的卡通人物與傳奇故事，傳遞網路安全正確觀念、預防網路過度使用。

綜合以上國內外網路禮儀相關網站之介紹，本研究依照各網站提供之主要內容分類，共分六種內容屬性：定義內涵、守則規範、測驗考題、教材教案、相關連結、討論社群，以此六種屬性分析各網站，結果如表 2-11。

表 2-11、國內外網路禮儀相關教學網站

| 網站名稱  | 定義內涵 | 守則規範 | 測驗考題 | 教材教案 | 相關連結 | 討論社群 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| (1) CyberSmart  |      | ✓    |      | ✓    | ✓    |      |
| (2) Netiquette Home Page  | ✓    | ✓    | ✓    |      |      |      |
| (3) Netiquette Guidelines                                       |      | ✓    |      |      |      |      |
| (4) The Net: User Guidelines and Netiquette                     |      | ✓    |      |      |      |      |
| (5) Netiquette  | ✓    |      |      |      | ✓    |      |
| (6) A Guideline to Electronic Communication & Network Etiquette |      | ✓    |      |      |      |      |

(接下頁)

表 2-11、國內外網路禮儀相關教學網站（續上頁）

| 網站名稱   | 定義內涵 | 守則規範 | 測驗考題 | 教材教案 | 相關連結 | 討論社群 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| (7) Netiquette: How To Do It Right on the Net  | ✓    | ✓    |      |      |      |      |
| (8) The Encyclopedia of Educational Technology | ✓    |      |      |      |      |      |
| (9) 網路禮儀的認識                                    | ✓    |      |      |      |      |      |
| (10) 國家圖書館：資訊之旅                                | ✓    | ✓    |      |      |      |      |
| (11) 教師網路素養與認知/教師e起來網站                         | ✓    | ✓    | ✓    | ✓    | ✓    |      |
| (12) 網路禮儀、著作權推廣附設：網路小白抵制同盟會                    | ✓    | ✓    |      |      |      | ✓    |
| (13) 巴哈姆特電玩資訊：網路禮儀討論                           |      |      |      |      |      | ✓    |
| (14) 台灣迪士尼：網路禮儀互動式動畫                           |      |      |      | ✓    |      |      |

資料來源：本研究整理。

註：「✓」表示具備。



表 2-11 結果發現國內外網站多數以提供網路禮儀守則為主，其次為定義網路禮儀或分析其內涵之文章，此類網站之網路禮儀學習方式，主要需學習者親自上網閱讀，或需教師搜尋適合網站再請同學上去觀看，都需與網路做連結，因此在實際中學學校教學上，較不便利。國內外僅有三網站真正提供網路禮儀教材，開發測驗者更少，此項發現支持本研究開發教材教案並發展合適之評量測驗工具之目標。

### 三、網路禮儀國內外研究啟示

本小節整理國內外網路禮儀以及倫理素養相關研究報告，自 1997 到 2004 年共約 12 篇國內期刊，6 篇國內碩士論文，自 1996 到 2003 年共約 9 篇國科會計畫成果報告，國外與網路禮儀直接相關之研究約 10 篇，綜合分析摘要於下。

國外研究對於網路禮儀之定義、相關名詞等已有清楚的介紹(如 Brian, 2002; Fuller, 2004; Johnson, 2001; U.S. Catholic, 1996)，並提出相關具體作為(如 Brian, 2002; Faber, 1997; Johnson, 2001; Uta & Phillip, 2002)，或提出分類方法(如

Johnson, 2001)、討論相關議題(如 Espinosa, 1999)等, 前已介紹故不贅述, 僅整理如表 2-12 與 2-13, 在此特別討論以教學為導向國外研究結果。

表 2-12、國外研究成果摘要

| 研究者/年代               | 研究摘要與貢獻   |
|----------------------|---|
| U.S. Catholic (1996) | 各項網路常用英文名詞的英文解釋。                                |
| Faber (1997)         | 網路禮儀定義與指引。                                      |
| Ford (2000)          | 融入英語寫作課程的實例教案。                                  |
| Junion-Metz (2000)   | 提出電子郵件相關禮儀。                                     |
| Johnson (2001)       | 提出網路特性帶給電腦倫理的影響; 給予網路禮儀的定義、分類、三個簡單守則。           |
| Brian (2002)         | 提出網路禮儀的定義與 11 條守則。                              |
| Uta & Phillip (2002) | 描述網路禮儀的測量方法、並提出四項應有的網路禮儀行為; 兩項特別注意事項: 垃圾信與網路論戰。 |
| Fulle (2004)         | 介紹電子禮貌 (Electronic manners) 與網路禮儀。              |
| Espinosa (1999)      | 網路禮儀的定義、守則, 並介紹了網路論戰、縮寫、垃圾郵件等相關議題。              |

資料來源: 本研究整理。



表 2-13、國內研究成果摘要

| 研究者/年代     | 研究摘要與貢獻   |
|------------|---|
| 國內期刊:      |   |
| 梁朝雲 (1997) | 國內最早的「網路禮儀」先鋒性研究; 在電子郵件禮儀上有深入的規範與個案提供。              |
| 旖玫恩 (1998) | 介紹網路禮儀相關的英語單字與用語, 並引用美國英語教學協會整理出的九條網路禮儀。            |
| 鄭麗園 (2001) | 國內少數網路禮儀的文章, 對於基本的電子郵件、聊天室、英文上網注意事項、垃圾信問題等有簡單入門的介紹。 |
| 莊明昆 (2003) | 探討學校設置討論區的好處與功用, 列舉了作者服務的學校討論區的亂象, 最後提出解決亂象的平衡策略。   |
| 洪如玉 (2003) | 探討網際空間的道德困境, 其研究建議九年一貫課程內容應納入基本網際禮儀、虛擬人際關係之教育。      |

(接下頁)

表 2-13、國內研究成摘要（續上頁）

| 研究者/年代     | 研究摘要與貢獻   |
|------------|---|
| 何琦瑜（2003）  | 啟示：網路禮儀與道德包含在網路素養中；並強調網路需要「公約」、做一有禮貌、有規矩、懂得保護自己、避免傷害別人的「網路公民」。  |
| 楊淑娟（2003）  | 除了提出防弊不良上網行為的對策外，更強調要積極引導孩子如何正確的使用網路。   |
| 林吉祥（2004）  | 明確指出，有將網路倫理與網路禮儀納入九年一貫資訊教育課程必要。   |
| 國科會成果：     |   |
| 尹玫君（2001）  | 針對我國師範院校學生資訊倫理的認知與行為之研究，編訂「師院生資訊倫理認知與行為問卷」，結果發現行為認知呈低相關。  |
| 周談輝（2002）  | 技專校院網路倫理教育之研究，提出實施倫理道德教學須有系統化的教育策略、與實務結合的課程設計與有效教學技巧。   |
| 尹玫君（2003）  | 針對國小學生進行網路倫理的教學成效之研究，發展了「國小學生資訊倫理態度與行為量表」分為隱私權、網路交友、言論自由和著作權，量表信度良好。國小學童的網路倫理的行為與認知並不一致。並給予網路倫理教學設計的四項具體建議。                               |
| 碩士論文：      |   |
| 許怡安（2000a） | <兒童網路使用與網路媒體素養之研究—以台北縣市國小高年級學童為例>將網路禮儀納入網路媒體素養的概念之一，並呼籲相關單位重視網路倫理、禮儀教育。   |
| 葉淑菁（2002）  | 探討不同個人變項的國小學童其網路使用行為及網路倫理態度、網路倫理行為是否有差異。將網路倫理分為著作權、隱私權與網路禮儀。  |
| 康旭雅（2003）  | <國小學生資訊倫理實驗教學成效之研究>以不等組前後測設計之「實驗法」進行網路倫理教學的成效研究；並參考尹玫君（2004）「國小學生資訊倫理態度與行為量表」，以角色投影方式發展「資訊倫理量表」，共 40 題，信度為 0.92，包括四個向度：隱私權、網路交友、言論自由、著作權。 |

資料來源：本研究整理。

Ford（2000）觀察到大學生對於電子郵件寫作與禮儀的缺乏，因此設計一套名為「Dear Mr. Shawn」融入英語寫作課程的實際教案，教導大學生電子郵件寫作格式與相關網路禮儀，但該教案並未進一步進行形成性評量。

反觀國內研究，對於網路禮儀的研究雖始於梁朝雲（1997）<網路社會素養：

電子郵件的禮儀>一文，但晚近對於網路禮儀之定義與解釋則較少。國內所發展之網路禮儀教學，多針對國小生、大專技職院校生、師範院校生（尹玫君，2001；周談輝，2002；康旭雅，2003；葉淑菁，2002），較少針對國中生網路禮儀設計教材，僅有張芳綺（2001）於其碩士論文中曾編製一網路禮儀相關單元教導之，幫助學生擬定網路公約。

雖然國內對於網路禮儀定義與具體準則之研究較為缺乏，但大多數的研究明白地指出有發展網路禮儀課程之必要。許怡安（2000a）提出須重視網路倫理、禮儀教育之呼籲；周談輝（2002）認為網路倫理相關教材與資源非常缺乏；且實施倫理道德教學須有系統化的教育策略、與實務結合的課程設計與有效教學技巧。楊淑娟（2003）提出防止不良上網行為的對策外，更強調要積極引導孩子如何正確的使用網路。洪如玉（2003）探討網際空間的道德困境，其研究建議九年一貫課程內容應納入基本網際禮儀、虛擬人際關係之教育，因此有設計課程之必要性。以上論點支持了本研究欲發展中學生網路禮儀教材之動機。

尹玫君於2001與2003年分別針對師範院校的未來老師以及國小學生網路倫理教學成效進行相關研究，結果證實了網路倫理的教學的有效性，並提出以下倫理教學之建議：

- (1) 教學內容需配合學生資訊倫理的經驗與需求來設計。
- (2) 教學時可提供與網路倫理相關的具體實例供學生參考。
- (3) 學生對網路倫理的議題有似是而非的觀念時，老師應讓學生作更深入的討論。
- (4) 網路倫理行為的評量可由教師配合教學，進行長期的觀察。

林文瑛（2000）指出目前社會青少年的失序行為，主要原因並不出在價值本身，而是在青少年的思考能力不足，所以唯有加強思考教育，讓青少年在教育環境中有機會學習澄清自我價值，培養思考能力與道德判斷力，方能對其身心發展有所助益（引自施香如，2003）。對照現今青少年違反網路禮儀之情形，本研究相信若能給予青少年思考網路禮儀的教育情境，必能培養其反思網路禮儀的道德判斷力，幫助學子表現出正向的網路禮儀行為。由此可見，網路倫理與禮儀的教育有發展之必要性。

此外，過去研究將「問題導向學習法」（problem-based learning, PBL）應用於網路素養、醫學倫理教學，研究成效顯示應用 PBL 的可行性與適當性。例如 Linda、Patricia 與 David（2001）以案例教學融合 PBL 教導能實際應用於真實生活的資訊素養，王智弘（2002）以 PBL 進行諮商倫理網路教學，賴明亮（2003）也以 PBL 教導醫學倫理議題。鑒於以上研究的有效教學與建議，因此本研究也欲以 PBL 作為教導網路禮儀之主要教學策略，並於下一章節中，詳細介紹本研究採納之 PBL 教學設計、步驟、問題形成與評量方法，並再次確立選擇 PBL 做為網路禮儀教學之原因。

## 陸、網路禮儀之問題導向式學習

以上從國內外教學研究顯示 PBL 實為網路禮儀教學之合適策略之一，因此本節欲確立採 PBL 教學策略之有效性，於第一小節探討 PBL 之形成與介紹，第二小節探討 PBL 之教學設計，第三小節確認本研究 PBL 之原因、教學設計模式與步驟等。

### 一、問題導向學習

問題導向學習，起源於 1960 年代醫學院教學之應用，之後廣泛應用在教學上，PBL 以問題解決為導向、而不是以學科為中心。主要目標為教師安排一問題任務，鼓勵學習者運用批判思考、問題解決技能和內容知識，去解決真實世界的問題與爭議，屬於高層次的知能挑戰；因此 PBL 具有以下特色：學習者中心、分組互動、問題導向、教師為促進者，且符合認知心理學與建構主義的學習原則，提供教育有效的學習情境（洪榮昭，2004；張民杰，2003；計惠卿，張杏妃，2001；Linda, Patricia & David, 2001）。

關於 PBL 之優點，張民杰（2003）綜合研究結果後提出 PBL 有以下學習效果：引起學習動機、統整知識學科、培養批判思考能力、問題解決能力、養成主動學習、合作學習的習慣；並提出三大應用 PBL 之理由：一是 PBL 符合認知心理學及建構主義的學習原則，二是超學科課程的統整模式，三是最重要原因—PBL 能提供有效的教育情境，使學生在具體的實務經驗下，學習第一手資訊、運用所學至案例或課程之中、處理抽象資訊。

Smith 與 Ragan（1999）則認為在問題解決任務中，學生必須：

- (1) 「了解」問題現狀。
- (2) 「澄清」問題的最終目的。
- (3) 「搜尋」相關的先備知識以及可能用以解決問題的認知策略。
- (4) 「界定」問題狀況。
- (5) 「剖析」問題，僵複雜問題分項為較小的問題或任務。
- (6) 「計畫」問題解決的流程與順序。
- (7) 「評估」問題解決可能策略。
- (8) 「應用」並「選擇」合適的策略解決問題。
- (9) 「反思」問題是否真正因該策略而解決。

因此學生在 PBL 學習過程中，可學習到：了解、澄清、搜尋、界定、反思、計畫、評估、應用、分析等認知能力，又可引起學習動機、統整知識學科、培養批判思考問題解決能力。

## 二、問題導向學習教學設計

### (一) 問題導向學習教學設計模式

計惠卿與張杏妃(2001)以 Kemp 的教學設計模式為基礎、依循一般系統化教學設計中常見的 ADDIE 模式：分析(analysis)、設計(design)、發展(develop)、實施(implement)、評鑑(evaluation)的五步驟，循環發展，如圖 2-2 所示。計惠卿與張杏妃(2001)歸納 Jonassen(1997)、Trop 與 Sage(1998)以及 Jiunde(1999)等人之建議，認為 PBL 教學設計模式之分析階段需包括：第一個分析階段有學習目標分析、學習者分析、問題分析與選擇等三項主要任務；第二個設計階段需決定學習者的角色與情境、繪製學習內容之關係圖(學習地圖)、設計評量方法與工具；第三個發展階段則需發展問題呈現之格式、確認教學模式與流程、發展評量工具；最後在評鑑的階段，做形成性評量與總結性評量。

圖 2-2 之 PBL 教學設計模式，特點在於的是融入 PBL 的特色、建立了問題導向學習的專屬教學設計模式，其特色包括：

- (1) 以真實世界的非結構化問題聚焦學習目標。
- (2) 以問題解決歷程來統整多元智能學習。
- (3) 以擁有感落實自我導向的主動學習。
- (4) 以社群互動凝聚學校與社區共識。
- (5) 以促進學生學習作為教師的工作任務。

PBL 以真實世界的非結構性問題(ill-structured problem)做為學習的起始點(計惠卿、張杏妃,2001)，何謂「非結構性問題解決」呢？Xun 與 Susan(2004)整理了 Chia 與 Glaser(1985)，Sinnott(1989)，Voss 與 Post(1988)，Kitchener(1983)，Voss、Wolfe、Lawrence 與 Engle(1991)等人的研究，定義非結構性問題解決為：「解決複雜、定義未明、無明確答案、真實世界問題的整個過程。」；相對於「結構性問題解決」(well-structured problem solving)有單一的解決方法、有結構的目標、與邏輯性的程序，非結構性問題解決(例如：經濟、政策、社會影響等問題)沒有唯一的標準答案，故只能參考目前知識與整合共識與資訊後、衍生出的可能、可行之合理解決方案。反觀網路禮儀、素養、倫理道德的知識本質也是複雜、非結構化的，對於許多網路禮儀情境無單一且絕對的答案，因此本研究推論 PBL 很適合應用於網路禮儀此種非結構性的問題解決中。

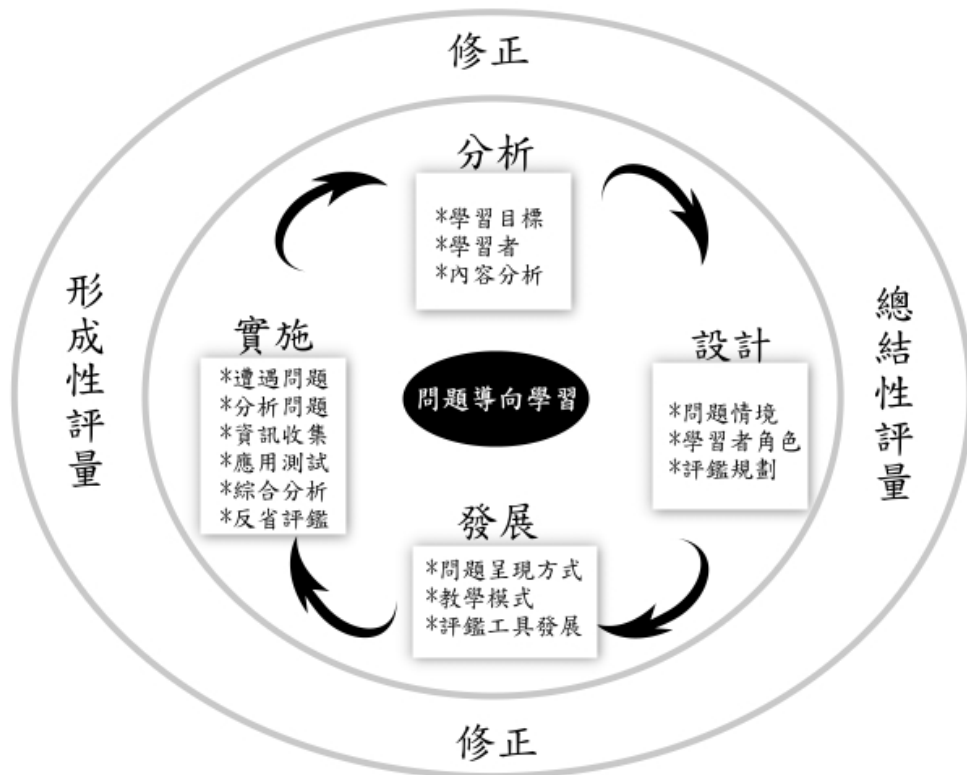


圖 2-2、問題導向學習之教學設計模式

(資料來源：計惠卿與張杏妃，2001)

## (二) 問題導向學習教學步驟

以下針對 PBL 的詳細教學步驟做一討論。前文已提到 Smith 與 Ragan (1999) 的 PBL 教學中有九項流程，從：「了解」問題現狀、「澄清」問題的最終目的、「搜尋」相關的先備知識以及可能用以解決問題的認知策略等一直到「評估」問題解決可能策略、「應用」並「選擇」合適的策略解決問題、「反思」問題是否真正因該策略而解決。

而計惠卿與張杏妃(2001)匯整 Ryan 與 Koschman(1994)、Rogarty(1997)、Torp 與 Sage(1998) 等人對於問題解決步驟的討論，成為以下七大步驟(p.66)：

- (1) 遭遇問題：由教師呈現整個問題情境，使學生對問題產生擁有感，積極投入問題的解決。
- (2) 問題分析：學生依據個人的知識背景與經驗進一步釐清問題的根源，定義問題。
- (3) 發展規劃：根據前面的結論，規劃一個具體的問題解決行動計畫或是小組的分工任務等。
- (4) 資訊蒐集：學習者透過各種管道進行資訊的蒐集，包括各種書籍、雜誌、期刊，專家的諮詢等，並進行資訊的分享及相互間的教學。



- (5) 應用測試：應用獲得的新知進行假設、實驗測試並紀錄實驗結果。
- (6) 綜合分析：由實驗結果分析是否以達成解決問題的目標，若未能獲得有效的解決方案，則繼續重複前述過程（步驟三至六），若以成果解決問題，則解決相似問題之通則。
- (7) 反省評鑑：學習者重因檢視問題解決的過程並進行同儕互評及自我評鑑。

張民杰（2003）則主要歸納國外 McMaster University、Univerisy of Delaware、紐約州立大學及國內陽明大學等學校實施 PBL 情況，提出 PBL 五大教學步驟（pp.397-398）：（1）呈現問題（引起注意階段）。（2）建立問題討論框架或表格（分析問題階段）。（3）學生分組自我導向學習（探究問題階段）。（4）再度面對問題（呈現解決方案階段）。（5）綜合活動（評估學習成果階段）。

綜合以上文獻探討（計惠卿與張杏妃，2001；張民杰，2003；Smith & Ragan, 1999），本研究將 PBL 的教學實施可歸納為五個階段，分別是：（1）呈現問題、引起注意。（2）分析問題、腦力激盪。（3）探究問題、形成策略。（4）解決問題、運用策略。（5）檢核問題、評估策略。詳細解說如圖 2-3 所示：

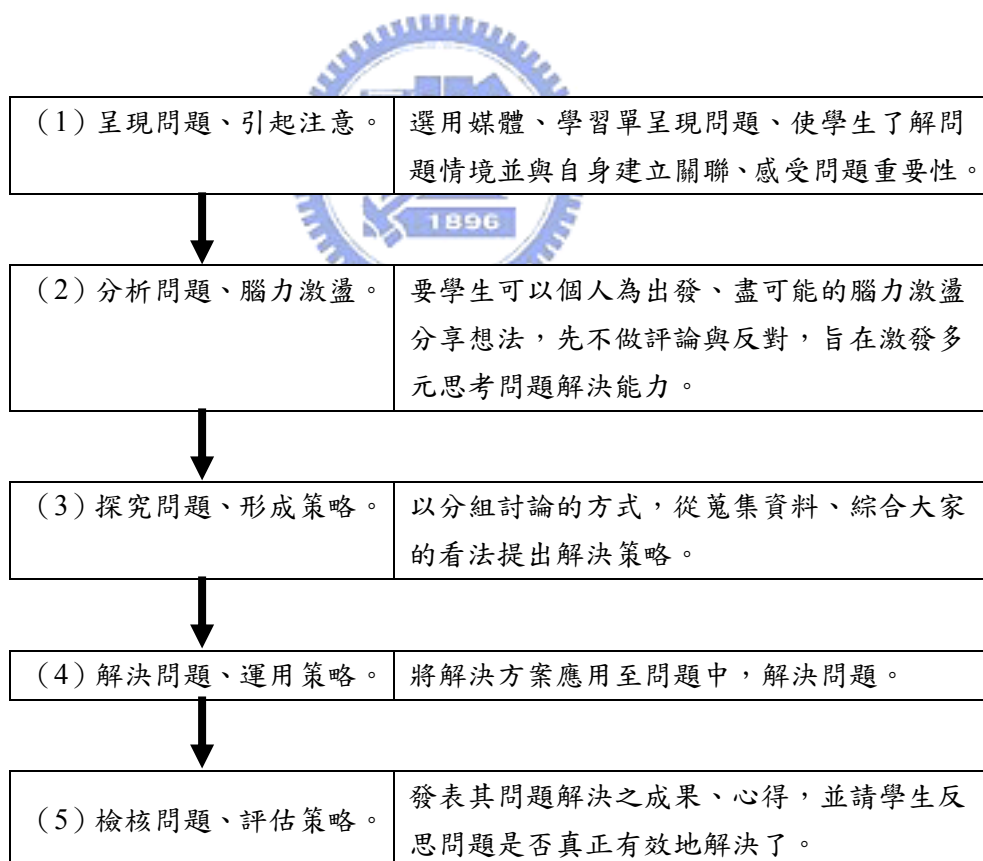


圖 2-3、PBL 教學實施五階段

（整理自：計惠卿與張杏妃，2001；張民杰，2003；Smith & Ragan, 1999）

除上述之實施流程，Savin-Baden（2000）亦提出實施 PBL 要注意的幾個要項（引自洪榮昭，2004）：

- (1) 重視認知技巧的成長。
- (2) 重視問題為核心、而不是訓練知識記憶。
- (3) 在小團隊實施效果較好。
- (4) 課程要結合理論與實務。
- (5) 教師角色要改變成催化者。
- (6) 學習成效評量需納入同儕評量。

張民杰（2003）則建議，實施 PBL 最好能連續兩節課以上，以利充分討論，且各單元教學間隔不宜太長，以二至三週內完成為佳，以免學生遺忘或降低學習動機。

### （三）問題導向學習問題形成

以上闡述 PBL 的教學設計流程、實施步驟與注意事項，作為本「中學生網路禮儀課程開發設計評鑑」之圭臬，接下來更重要的，是如何著手選擇與描寫最核心的「問題」。

Linda、Patricia 與 David（2001）提出三個撰寫問題的指引：第一、描寫真實而複雜的問題情境，第二、情境盡量引起爭議與學生興趣，第三、融入學習目標。張民杰（2003）也提出可以正反兩個角度來評定問題產生的品質：正面思考問題是否考量課程與學習目標、是否考量了學生可用可蒐之資源、是否融合學生生活經驗、是否連結了學生興趣、問題是否能引起熱烈討論等；另一方面，可從反面角度思考所撰寫的問題是否有以下缺點：問題一看就知道答案，或是看起來像教科書的章節標題、問題的衝突點不足或太簡單等，以致無法引起學生興趣與動機。

根據張民杰（2003）與 Linda、Patricia 與 David（2001）所提出撰寫 PBL 問題的指引與建議，本研究在網路禮儀的 PBL 問題撰寫上將朝以下方向進行：

- (1) **提供貼近中學生真實生活的情境、並了解其興趣。**例如：將情境中的故事主角年紀設定為國高中生，或融入校園討論版中常見的師生網路論戰等例子。
- (2) **營造複雜的網路禮儀問題。**例如電子郵件禮儀可能包涵了稱謂正不正確、有無清楚署名、信的內容是否充斥五花八門的色彩與圖片，還有廣告信、謠言信等問題，因此於一個情境中需要呈現出以上教學重點訊息，給予學生多元訊息，使學生在問題情境中逐一釐清、思考。
- (3) **給於情境問題一個具吸引力的課程標題。**例如：以流行的名詞（網路小白）、雙關語的方式（信騷擾）等作為命名時的參考，增加對學生的吸

引力。

- (4) **融入網路禮儀的學習目標進入問題描述之中。**本研希望學生達成「了解何謂網路禮儀」、「了解網路溝通與面對面溝通的異同」等學習目標，因此可於情境中提問：「網路溝通跟一般溝通有不同嗎？」等問題，幫助引導學生達到學習目標。

#### (四) 問題導向學習評量方法

以上各研究在提出 PBL 教學模式與流程之際，亦提出了教學中不可或缺的一部分—評量方式。洪榮昭（2004）認為 PBL 的評量有別於傳統教學，不僅需要重視個人知識理解與應用，尚須重視團體合作與知識分享的成果。

亦有研究如 Jonassen、Howland、Moore 與 Marra（2003）由建構主義的觀點出發，認為問題解決即是意義學習（meaningful learning），而此種意義學習強調真實與複雜的問題解決歷程，因此其評量方式也須以真實表現評量（authentic and performance assessment）評量之，也就是說學生在問題解決過程中需要建構成品或給予回應，而非單純以紙筆測驗的方式評量其學習成效。

計惠卿與張杏妃（2001）則提供具體學習評量表，以開放式問題的方式呈現，以了解學生經歷 PBL 學習後，檢視學習與合作情形、表達習感受與喜好等，詳細評核問題列舉如下（p.68）：

- (1) 參與這個計畫中，最後你學到了什麼？
- (2) 你還有什麼沒有獲得答案的問題嗎？
- (3) 你做了哪些努力促成這個計畫？
- (4) 你覺得這個計畫的哪個部分是最重要，值得你學會，而且繼續保持下去？
- (5) 你認為我們為什麼要花時間來做個計畫？
- (6) 你和別人一起工作解決問題的過程中，你學會了什麼？
- (7) 還有其他形式的計畫是你喜歡的嗎？
- (8) 和我們一起學習過後，你現在覺得有什麼和以前不一樣的嗎？

要衡量一個網路公民是否具備良好網路禮儀，除了以問卷測量其認知狀態外，可能尚需觀察其網路禮儀行為或提供實際的情境式問題解決，以質化資料的輔助，而非僅以量化資料為唯一的評估依據。提供學生實際情境進行問題解決之評量方式，與 PBL 之教學策略不謀而合。

因此本研究於 PBL 之評量設計上，將朝向以下要點實施：重視個人理解應用知識，亦強調團體合作分享知識；以真實表現評量的方式為主，期望學生於網路禮儀的 PBL 學習歷程中，可以以共同完成討論（例如：共同制定班級的網路公約等），並配合紙筆的認知性題目了解其認知方面學習成效；最後，本研究欲

編製教學反應問卷，以開放式問題形式了解學生對整個學習歷程的省思、建議與喜好。

### 三、網路禮儀與問題導向學習

綜上所述，本研究再次確立選擇 PBL 做為網路禮儀教學之原因：

- (1) 網路禮儀具有非結構性問題 (ill-structured problem) 的知識本質，因此 PBL 很適合應用於網路禮儀此種非結構性的問題解決中。
- (2) 網路禮儀學習的重點在於「實踐」於真實生活中，PBL 提供了實踐的可能情境 (尹玫君, 2003; 康旭雅, 2003; Uta & Phillip, 2002)
- (3) 過去以 PBL 教導倫理道德議題之研究成果，顯示有以系統化教學設計發展網路倫理與禮儀教材之必要，且指出 PBL 適用於此類議題 (王智弘, 2002; 賴明亮, 2003; 周談輝, 2002; Linda, Patricia & David, 2001)。

本研究認為 PBL 教學可以幫助學生：

- (1) 「了解澄清」網路禮儀的概念，從提供貼近其真實生活的複雜網路禮儀問題情境 (例如：學校網路討論板上充斥了口水戰、不斷轉寄的罵老師的謠言信件等)，使學生藉由搜尋、界定到底出了哪些網路禮儀問題，並反思哪些應有或不該有的網路禮儀行為。
- (2) 設身處地的計畫評估有哪些可行的問題解決策略 (例如：要如何幫助消弭討論板上的灌水文、如何拒絕垃圾信騷擾等)。
- (3) 最後應用問題解決策略，解決問題並檢視策略的優劣之處例如：學生經由分組討論，選擇各組認為應有的網路公約條文，並與全班共同分享，檢核各組提出之公約是否合理可行、使否有重複之概念、是否全班達成共識皆願遵守等；這樣一來既可以網路禮儀的真實問題引起學習動機、學習網路禮儀的內涵，又可於過程中培養批判思考、問題解決能力。

本研究採計惠卿與張杏妃 (2001) 之「問題導向學習之教學設計模式」(參考前圖 2-2)，依循以下步驟發展教材：

- (1) **分析階段**：學習目標、學習者、內容為本研究三項主要的分析標的，欲從學習者分析中了解目前中學生網路禮儀的認知與行為現狀，從目標分析中確認教材開發的具體方向，從內容分析中釐清教學內容與需涵蓋的相關議題與知識，再加上對於教學媒體與環境的分析，奠定以下設計、發展、實施、評鑑各階段之重要基礎。
- (2) **設計階段**：本階段重視問題情境的撰寫、教學中師生的角色與流程、以及評鑑的計畫，因此本研究將依據分析階段歸納之需求、內容、目標與媒體，發展出教學設計雛型，並確立教案格式中問題導向學習流程之進行與學習者角色之扮演，最後提出評鑑之方法與工具設計方案。
- (3) **發展階段**：除了了解整個發展的人員配置與時間進度規劃外，此階段重

視 PBL 的網路禮儀情境問題的呈現，因此本研究將發展出完整的教學計畫，包括：教案、教材、學習單、上課投影片等；此外，評鑑的工具（例如：前後測問卷、專家評估表、學生課程反應問卷等）也將呈現於此。

- (4) **實施階段**：本研究將在國中實施以上發展完成之「網路禮儀」教材，；值得注意的是，實施階段重視 PBL 教學六項流程（遭遇問題、分析問題、資料收集、應用測試、綜合分析、反省評鑑）的執行，因此在實施教學時，本研究將特別注意 PBL 流程進行的控制，並在實施階段盡可能的收集評鑑所需之資訊。
- (5) **形成性評量**：本研究將對以上各階段進行形成性評量（專家評鑑、檢核表等方式），最後以檢核表、實地測試（field trial）、專家評鑑等方法，了解「中學生網路禮儀教材」之成效，最後提出修正與實施建議。

本研究綜合文獻探討後（計惠卿與張杏妃，2001；張民杰，2003；Smith & Ragan, 1999），採用歸納出之 PBL 之教學實施五步驟，設計網路禮儀課程活動；「網路禮儀之 PBL 教學步驟」如下所列舉：

- (1) **呈現問題、引起注意**：選用媒體、學習單呈現主要的網路禮儀問題情境、使學生了解情境並與自身經驗建立關聯、感受該網路禮儀之重要性。
- (2) **分析問題、腦力激盪**：學生以個人為中心、盡可能的腦力激盪其對該網路禮儀困境的各種想法，先不做評論與反對，旨在激發多元思考的網路禮儀問題解決能力。
- (3) **探究問題、形成策略**：以分組討論的方式，從蒐集相關的網路禮儀資料、綜合看法提出解決該網路禮儀問題情境之策略。
- (4) **解決問題、運用策略**：將解決方案應用至禮儀問題中，嘗試解決該網路禮儀問題困境。
- (5) **檢核問題、評估策略**：發表網路禮儀困境問題解決之成果、心得，並請學生反思是否已經有效地解決問題。



### 第三章 研究方法與實施

本研究依照研究六項研究目的，選擇適當的研究方法與工具。本研究於已於第二章以文獻探討方式定義並分析網路禮儀內涵，且確立以問題導向學習模式設計發展網路禮儀課程。本章第一節詳述分析學習者需求之研究方法與工具，第二節詳述實施對象與流程，第三節詳述形成性評量方法與評鑑工具。

表 3-1、研究目的、方法、工具一覽

| 研究目的                             | 研究方法         | 研究工具/資料              | 重要文獻   |
|----------------------------------|--------------|----------------------|--|
| (1) 定義何謂網路禮儀，並分析其內涵、範圍與研究啟示      | 文獻探討         | 期刊論文<br>時事報導<br>相關網站 | 梁朝雲 (1997)<br>鄭麗園 (2001)<br>Brian (2002)<br>Faber (1997)<br>Johnson (2001)<br>Uta & Phillip (2002)   |
| (2) 評估目前中學生網路禮儀課程之需求。            | 問卷調查法        | 網路禮儀認知與行為問卷<br>(附錄一) | 尹玫君 (2001, 2003)<br>康旭雅 (2003)   |
| (3) 分析中學生所需之網路禮儀課程內容。            | 訪談法          | 訪談大綱<br>(附錄三)        | 本研究編擬  |
| (4) 設計符合中學生需求的網路禮儀課程活動、指引與素材。    | 問題導向學習教學設計模式 | 依照分析結果及模式設計發展教材      | 計惠卿、張杏妃 (2001)<br>張民杰 (2003)   |
| (5) 實施本研究所設計的網路禮儀課程，並評估其可行性與有效性。 | 形成性評量        | 檢核表<br>實地測試<br>專家評鑑  | 朱湘吉 (2000)<br>葉重新 (2001)<br>Briggs, Gustafson & Tillman (1991)<br>Dick, Carey & Carey (2001)<br>Lee & Owens (2003)<br>Smith & Ragan (1999) |

## 壹、分析方法與工具

本研究採用訪談法與問卷調查法，分析學習者需求與狀態。以「半結構式訪談法」，訪談學校教師、網路倫理素養專家，了解教學需求，詳細方法與工具詳述於第一節；以「網路禮儀認知與行為問卷」調查國高中學生網路禮儀認知與行為狀態，了解學生需求，詳細方法與工具詳述於第二節。

### 一、訪談法

訪談法可用於了解受試者之想法、是蒐集受訪者資料的重要方法，可略分為五種類型（張民杰，2001）：結構式訪談、半結構式訪談、非結構式訪談、正式訪談、非正式訪談。本研究採「半結構式訪談法」根據事前擬好之訪談大綱（參考附錄三）進行訪談，在訪談過程中保有彈性、依照與被訪談者的互動情形可隨時增加問題或深入詢問，因此本研究欲以此半結構式訪談法，訪談教師與內容專家，了解網路禮儀教學的需求性。訪談的方式有書信訪談、電話訪談、以及面對面訪談三種，依照訪談對象的情況選擇適合的方式。

訪談對象包括：國高中現職資訊教師、組長，以及訪談網路倫理教學方面的研究專家，訪談教師與專家之背景介紹如下表 3-2 所示。訪談結果將做為網路禮儀教學的需求評估、學習者分析與策略選擇的參考來源。

表 3-2、教師訪談資料簡介

| 編號  | 性別 | 經歷背景              | 教學專長   | 訪問日期/方式            |
|-----|----|-------------------|--|--------------------|
| T01 | 女  | 新竹市建功高中資訊教師       | 高職教師(資訊科專業科目、資料處理科專業科目、計算機概論)5年；國中教師(數學、電腦)5年。 | 2004/12/28<br>書信訪談 |
| T02 | 男  | 苗栗縣文林國中資訊組長兼自然科教師 | 國中教師(理化、資訊)4年。                                 | 2004/12/28<br>書信訪談 |
| E01 | 女  | 國立台南大學教育研究所教授     | 網路倫理、課程評鑑、網路教學、資訊教育。                           | 2004/12/30<br>電話訪談 |



## 二、問卷調查法

「問卷調查法」優點在於可具體呈現數據、大量收集與分析資料。故本研究發展「中學生網路禮儀認知與行為問卷」以了解中學生的網路禮儀認知與行為現況，其調查結果以 SPSS 10.0 統計軟體分析之，以作為需求分析、學習者分析之重要參考指標；同時，其結果可作為問卷信效度之參考，供作教學實施前後測的測量工具，以了解學生是否有效地學習網路禮儀之課程。

本研究所編製之中學生「網路禮儀認知與行為」問卷，參考尹玫君（2003）國小學童網路倫理教學成效之研究，與尹玫君（2001）針對我國師範院校學生資訊倫理的認知與行為之研究中，所使用的「師院生資訊倫理認知與行為問卷」，問卷自資訊倫理的相關議題：言論、隱私和著作權三方面；本研究採其「言論」方面題目共八題認知、七題行為、三題情境式題目。也參考了康旭雅（2003）國小學生資訊倫理行為量表中「言論自由」的 23、24、27、28、29 題。

本「網路禮儀認知與行為」問卷共分為四大部分（請參考附錄一）。

- (1) 第一部分為「網路禮儀認知」共 18 題，採用李克特式四點量表。認知部分「1」代表非常不符合、「2」為不符合、「3」為符合、「4」代表非常符合，該量表可加總，總分表示填答者之網路禮儀認知狀態，分數越高（至高 72 分）代表填答者認知狀態越趨正向，分數越低（至低 18 分）代表填答者認知狀態越趨負向。本「認知」量表之 Cronbach  $\alpha$  值為 0.84，信度堪稱良好。
- (2) 第二部分為「網路禮儀行為」共 28 題，採用李克特式四點量表。行為部分「1」代表從不、「2」為有時、「3」為經常、「4」代表總是，該量表可加總，總分表示填答者之網路禮儀行為狀態，分數越高（至高 72 分）代表填答者自認之網路禮儀行為越趨正向，分數越低（至低 18 分）代表填答者行為越趨負向。本「行為」量表之 Cronbach  $\alpha$  值為 0.77，信度尚可。
- (3) 第三部分為情境題，共三題情境，屬於開放式的回答方式。
- (4) 第四部份為個人資料與背景，除了解學校、年級、性別外，亦欲從中了解中學生網路管道選擇與使用頻率，以及對網路禮儀相關議題名詞的認識程度，（例如對網路禮儀此名詞，了解學生是「第一次聽到」、「聽過但不太了解其意涵」、還是「聽過也了解其意涵」並要求簡短寫下名詞定義）。

在預試問卷的信效度檢測方面，本研究採內容效度（content validity）。本研究以「雙向細目表」（two-way specification）檢核網路禮儀認知與行為問卷之內容效度。表 3-3 之「雙向細目表」中，橫排代表網路禮儀五項精神目標，直行代表網路禮儀的兩大內涵。由該表可得知此問卷所預測量之網路禮儀內涵精神之題數

分配尚稱周全。

表 3-3、「網路禮儀認知問卷」雙向細目表

| 網路禮儀 | 正確   | 簡潔    | 清楚    | 安全隱私   | 友善尊重            | 總數    |
|------|------|-------|-------|--------|-----------------|-------|
| 電子郵件 | C1   | C8    | C9    | C11    | C14~15          | C= 8  |
|      | C3   |       | C 10  |        |                 |       |
|      | B1   | B5    | B9~10 | B14~15 | B16             | B= 12 |
|      | B3   | B 8   | B 12  |        | B 27~28         |       |
| 聊天室  | C2   | C5    | ---   | C12    | C16             | C=4   |
|      | B2   | ---   | ---   | B18    | B22~25          | B=6   |
| 討論區  | ---  | C4    | C7    | C13    | C17             | C=6   |
|      |      | C6    |       |        | C18             |       |
|      | ---  | B4    | B11   | B13    | B17             | B=10  |
|      |      | B 6~7 |       |        | B 19~21<br>B 26 |       |
| 總數   | C= 3 | C= 4  | C= 3  | C= 3   | C= 5            | C= 18 |
|      | B= 3 | B= 6  | B= 1  | B= 2   | B= 12           | B= 28 |

註：「C」表認知題目、「B」表行為題目、數字為題號。

預試問卷實施對象如摘要表(表 3-4)所示；本研究發放台灣北部兩縣市(新竹、台北)中三所完全中學，請該校任意抽選國中與高中各一班級、年級不限，共發出問卷 240 份，回收 217 份(回收率 90.4%)，其中，扣除因填答不符合問卷要求的 8 份、有效問卷共 209 份，佔回收總數的 96.3%。

表 3-4、預試問卷發放情形摘要

| 發放地區 | 實施學校 | 年級 | 發放份數 | 回收份數 | 有效問卷 |
|------|------|----|------|------|------|
| 新竹   | 建功高中 | 國三 | 40   | 39   | 35   |
|      | 建功高中 | 高一 | 40   | 39   | 39   |
|      | 實驗中學 | 國二 | 40   | 32   | 30   |
|      | 實驗中學 | 高三 | 40   | 35   | 35   |
| 台北   | 大同高中 | 國一 | 40   | 39   | 39   |
|      | 大同高中 | 高一 | 40   | 33   | 31   |
|      | 總計   |    | 240  | 217  | 209  |

預試有效樣本中，平均年齡為 14.88 歲，國中與高中生分別佔 50.2%與 49.8%，分布比例大致平均，男女比率亦是如此，男生共 93 人、女生 105 人（參考表 3-5）。

表 3-5、預試樣本基本背景資料

| 背景變項 | 類別 | 人數  | 百分比    |
|------|----|-----|--------|
| 年級別  | 國中 | 105 | 50.2 % |
|      | 高中 | 104 | 49.8 % |
| 性別   | 女  | 93  | 45.0 % |
|      | 男  | 105 | 50.2 % |
|      | 遺漏 | 10  | 4.8 %  |
| 總計   |    | 209 | 100 %  |

## 貳、實施對象與流程

### 一、實施對象

本研究以立意取樣的方式，選擇地區鄰近之新竹市立建功高中國中部一年級為課程實施對象，該校於 1998 年創校、並於 2001 年改制為完全中學，地理位置接近眷村、大學及科學園區，該校國中部約 1140 人、高中部約 710 人，辦校理念以學生為中心、落實校園民主以及九年一貫政策、實施常態編班、鼓勵學生多元發展並注重啟發性的學習。

正式施測的對象共六個班級，每個教學單元實施於兩個班級，平均每單元的總樣本數在 71 至 75 人之間，分配尚稱平均，課程實施對象、時間與單元如表 3-5 所示。樣本年級皆為國一，男女分布比例大致平均，男生共 108 人、女生共 110 人，分別佔 49.5%與 50.5%（參考表 3-6）。

受試學生週間平均每天使用 70.2 分鐘，週末平均增為每天 146.3 分鐘，平均每人每天收到 21 封垃圾信、轉寄 2 封信件給朋友；以上受試學生的網路使用情形大致與學習者分析相近，僅在垃圾信方面，正式樣本（每人每日約 21 封）較預試樣本（每人每日約 7.8 封）高出許多（參考表 3-7）。

表 3-5、課程實施單元與日期

| 學校年級 | 時間    | 人數 | 教學單元*   | 教學日期       |
|------|-------|----|---------|------------|
| 國一   | 50 分鐘 | 71 | 網路溝通通ㄅ通 | 2005/5/5~6 |
|      |       | 72 | 網路小白不要來 | 2005/5/3   |
|      |       | 75 | 拒絕信騷擾   | 2005/5/4   |

註：「\*」表另將詳述於第四章。

表 3-6、正式施測樣本性別摘要

| 教學單元    | 男          | 女          | 總人數 (%)   |
|---------|------------|------------|-----------|
| 網路溝通通ㄅ通 | 34         | 37         | 71 (32.6) |
| 網路小白不要來 | 34         | 38         | 72 (33.0) |
| 拒絕信騷擾   | 40         | 35         | 75 (34.4) |
| 總人數 (%) | 108 (49.5) | 110 (50.5) | 218 (100) |

表 3-7、正式施測樣本網路使用描述性統計量

| 變項          | 有效樣本 | 平均     | 標準差    | 偏態    |
|-------------|------|--------|--------|-------|
| 週間上網時間 (分鐘) | 212  | 70.23  | 112.03 | 3.876 |
| 週末上網時間 (分鐘) | 213  | 146.35 | 180.47 | 2.030 |
| 每天收的垃圾信 (封) | 210  | 21.19  | 36.12  | 2.869 |
| 每天轉寄的信 (封)  | 213  | 2.04   | 5.37   | 6.286 |

## 二、實施流程

實施時間在五月初，配合該校國一網路素養與倫理課程安排實施課程，實施程序如下所示：

- (1) **教師溝通**：教學者於教學前兩週與原任課教師先進行溝通，了解是否有特殊教學需求、以及學生先備知識（例如：過去是否上過類似課程）、

學習狀況（例如：對於分組討論的反應如何）等。

- (2) **預告課程**：教師於教學前一週先進入課堂熟悉學生，掌握教學環境，並準備學生預告下週課程。
- (3) **準備媒體**：教師於教學前一週確認各項教學媒體是否可正常運作播放（投影機、電腦、學習單、上課器材、廣播系統、麥克風與音效等），並於正式教學時提前 20 分鐘進入電腦教室準備教學環境。
- (4) **實地教學**：實際實施教學，適當運用教室管理技巧、獎勵措施等使教學順利進行。
- (5) **測驗實施**：於教學當日預留 10 到 15 分鐘時間，進行認知測驗、請學生填寫教學反應問卷等。
- (6) **回饋學生**：於教學完成後一週，教師分析學習單、小組討論、測驗等學生各項表現，給予文字回饋並發回學習單與測驗結果。

## 參、形成性評量方法與工具

系統化教學強調多元的評量，重視形成性評量（formative evaluation）與總結性評量（summative evaluation）兩大評量面向，其中形成性評量是過程中不斷進行的評量工作，目的在於了解工作計畫與教材之可行性，以作為修正教學之依歸；相對的，總結性評量實施於所有工作完成之後，根據教學目標，對教學作的整體性評量（李世忠，1999）。本節介紹教材評鑑階段之形成性評量方法，第一小節總述本研究採納形成性評量之階段與流程，並於二到四小節中詳述形成性評量三階段評量要點與方法工具。

### 一、形成性評量階段與流程

形成性評量一詞最早由 Scriven（1973）所定義「一種特殊方法欲在教學發展形成時、收集資料以改進教學，因此稱之為形成性評量」（引自 Briggs, Gustafson & Tillman, 1991: 229）。Briggs, Gustafson 與 Tillman（1991）進一步解釋形成性評量之目的，在於提供對主要教學對象（target group/audience）有效教學之證據，並有三項特點：

- (1) 於教學發展的過程中實施，目的在於找出教學的優劣之處、以茲改進。
- (2) 形成性評量是一持續不斷的循環過程。
- (3) 形成性評量的結果來自於受試者於教學中的實際表現與評語。

了解形成性評量之定義、目的與特點之後，接下來需要了解實施形成性評量的階段與步驟；Smith 與 Ragan (1999) 於教學設計一書中，認為形成性評量有以下四個階段 (p.339)：

- (1) 設計檢核 (design review)。
- (2) 專家檢核 (expert review)。
- (3) 學習者檢核 (learner validation)。
- (4) 後續檢核 (ongoing evaluation)。

設計檢核應該於教材開始發展前完成，檢核要項包括了：教學目標、環境與學習者分析、任務分析、評鑑計畫等；而專家檢核應實施於教材發展完畢之後、實際教學前，應該邀請內容專家、教學設計專家、教學專家、學習者專家或教師等檢核教材；學習者檢核與後續檢核兩階段，則是要將教材真實呈現於教學情境，交由主要教學對象來檢核之 (Smith & Ragan, 1999)。本研究原欲依循此程序進行形成性評量，但礙於發展時間與實施預定教學日期相連接近，因此基於時間緊迫的考量，在課程發展期間，以口頭討論方式，詢問指導教授及學校教師，並修正之，此為非正式之專家評鑑。而正式的專家評鑑則安排於課程實施之後，請各領域專家以檢核表評鑑教材。本研究綜合以上，繪製形成性評量工作階段流程於下圖 3-1 中，並將依循此流程完成網路禮儀教材之形成性評量，最後彙整評量結果、提出對整個教學設計的修正建議。

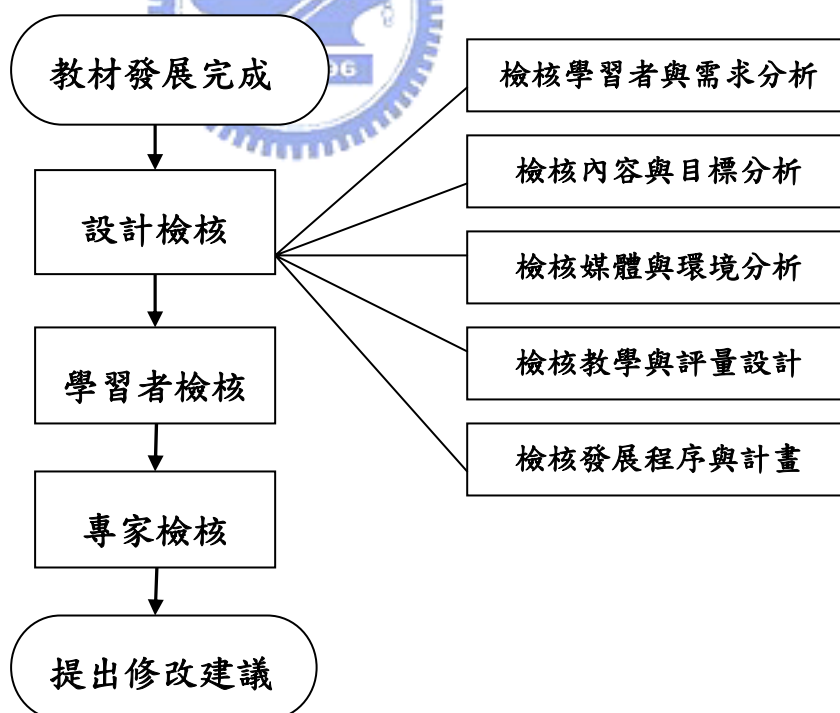


圖 3-1、「網路禮儀課程」形成性評量工作階段

## 二、設計檢核

設計檢核應該於教材開始發展前完成，或是每個系統化教學設計各階段完成之後，檢核要項包括了：教學目標、環境與學習者分析、任務分析、評鑑計畫等 (Smith & Ragan, 1999)，本研究基於以上檢核要項，針對分析、設計階段發展「分析設計發展工作檢核表」(參考表 3-6)，由設計者本身於教材發展之初完成檢核，以回答「教材發展前，分析、設計階段工作是否完成並提供教材發展足夠之資訊？」之研究問題。詳細檢核要項列舉於下表 3-8 中。

表 3-8、分析設計工作檢核要項

| 檢核要項         | 舉例   |
|--------------|--|
| (1) 學習者與需求分析 | 充分了解教學之需求與必要性<br>充份了解學習者之學習需求<br>充分了解學習者基本背景與先備知識<br>充分了解學習者的認知與價值觀等 |
| (2) 內容與目標分析  | 分析歸納所需包含之學習內容<br>學習目標之撰寫是否具體<br>學習目標能反映學習者需求<br>目標包含認知、技能、態度等多面向     |
| (3) 媒體與環境分析  | 媒體選擇呼應教學目標與內容<br>媒體選擇符合經濟效益(經費、時間、人力等)<br>充分了解教學現場的軟硬體設施             |
| (4) 設計分析     | 教學活動相互連貫、有系統<br>教學策略的選擇適當<br>評鑑設計反應學習目標<br>評鑑工具能確實測出欲評鑑之目標           |

資料來源：本研究整理。

## 三、專家檢核

學科專家評鑑是傳統常見的教育評量方法之一，目的在於藉由專家豐富的背景知識與經驗，商請專家對教材的品質、教學計畫、程序等，提供專業建議，作為修改教材的意見來源之一 (Briggs, Gustafson & Tillman, 1991)。Dick, Carey 與 Carey (2001) 以及朱湘吉 (2000) 提出專家可從以下四個面向來評鑑教材：

- (1) **一致性**：教學內容是否符合需求及目的。
- (2) **內容性**：教材是否完整、正確且符合現況。
- (3) **設計性**：教室設計是否符合學習、教學和媒體使用的原則。
- (4) **可行性**：教材是否具有持久性、符合成本效益並讓使用者感到滿足。

而本研究發現，Smith 與 Ragan (1999) 教學設計一書中曾發展「教師/訓練者實際試教問卷」(teacher /trainer questionnaire for field trials) (p.350)，該問卷共列出 19 點要項，該要項大致符合以上 Dick, Carey 與 Carey (2001) 提出的專家評鑑四面向，因此，本研究翻譯 19 項要點，並稍作修改並且修改原本李克特式四點同意度量尺，擴增為十點量尺，成為表 3-9 之專家評鑑表。

專家檢核應邀請內容專家、教學設計專家、教學專家、學習者專家或教師等檢核教材 (Smith & Ragan, 1999)。因此本研究擬請不同領域專家，對教材提供他們的建議與看法，以回答研究問題「專家評鑑是否顯示教材符合一致性、內容性、設計性與可行性？」，三位專家背景資料與領域專長綜合於下表 3-10 之中。

表 3-9、專家評鑑檢核要項

| Smith & Ragan (1999)          | Dick, Carey & Carey (2001) |     |
|-------------------------------|----------------------------|-----|
| (1) 教學指引與教材提供了教學所需的正確、豐富資訊。   | 內容性                        |     |
| (2) 提供了教學所需的所有素材 (學習單、投影片等)。  |                            |     |
| (3) 提供了相關參考資源 (專家諮詢、網站、書籍等)。  |                            |     |
| (4) 教學目標、內容清楚呈現給「教師」了解。       | 一致性                        |     |
| (5) 教學目標、內容符合「學生」需求、並清楚呈現給學生。 |                            |     |
| (6) 教案中規劃的教學時間可行於實際教學現場。      | 設計性                        |     |
| (7) 教學現場的學生符合教案中的主要教學對象之描述。   |                            |     |
| (8) 若執行此教案，不需要再做調整、修改以符合教學現場。 |                            |     |
| (9) 教案中指引了教材與學習單的使用方法，易執行於現場。 |                            |     |
| (10) 教案與素材在學生能力範圍內、可完成整個學習歷程。 |                            |     |
| (11) 本教案對一般教師而言，容易實施於教學現場。    |                            | 可行性 |
| (12) 本教案能引起教師教學的興趣。           |                            |     |
| (13) 學生能從本教案中學有所獲。            |                            |     |
| (14) 我願意教其他類似本教案內容或相似設計的教案。   |                            |     |
| (15) 我會推薦本教案給教學現場的            |                            |     |
| (16) 其他對本教案的改進建議。             | ---                        |     |

資料來源：本研究整理。



表 3-10、專家專長與經歷簡介

| 編號  | 性別 | 專長領域                 | 經歷背景  |
|-----|----|----------------------|---|
| E02 | 女  | 網路倫理與素養<br>教學媒體、傳播   | 國立交通大學教育研究所教授<br>教育工學博士                           |
| E03 | 女  | 課程設計與評估<br>網路學習社群    | 國立交通大學教育研究所助理教授<br>資訊科學與學習科技博士                    |
| T01 | 女  | 資訊教育<br>數學教育<br>班級經營 | 新竹市建功高中資訊教師<br>資訊科、資料處理科、計算機概論 5 年<br>國中數學、電腦 5 年 |

#### 四、學習者檢核

學習者檢核將教材真實呈現於教學情境，交由主要教學對象來檢核教學的成效 (Smith & Ragan, 1999)。主要又可分為三種，「一對一試教」(one-to-one)、「小團體試教」(smallgroup)、以及「實地試教」(field trials)，三者最大的不同在於，「一對一試教」重於了解教材使用的媒體、語言、例子、程序等是否可被學習者清楚理解，「小團體試教」僅在於收集教材的初期可行性，「實地試教」則全面地了解教學品質與可行性，且參與測試的學生、教師、教材情境等，皆與實際教學現場完全相同，所需樣本也較多，大約 30 至 40 人(朱湘吉, 2004; Briggs, Gustafson & Tillman, 1991)。綜合以上，本研究因時間限制，故直接採取真實教學情境的「實地試教」。

Briggs, Gustafson 與 Tillman (1991) 表示，實地試教常用的測量工具有兩種，一是學習者表現 (learner performance) 評量，另一個是學習者態度 (learner attitudes) 評量。

表現評量的部分，可經由前後測、成就測驗、隨堂測驗等測得 (Briggs, Gustafson & Tillman, 1991)，因此，本研究以中學生「網路禮儀認知問卷」做教學前後測成效分析之工具 (參考附錄一)，課程進行時以個人與小組學習單 (參考附錄四) 讓學生回答隨堂問題，課程完成後根據聊天室、留言 (討論) 版、電子郵件等主題分別進行成就測驗，以上多重方法了解學生在網路禮儀認知方面的表現，方能討論「實地試教後，學生相關之網路禮儀認知是否提升」之研究問題。

態度評量的部分可由學生訪談、問卷調查之方式進行 (Briggs, Gustafson & Tillman, 1991)，但本研究限於人力與試教學校的可商借的時間有限，因此僅以問卷調查法，設計「教學反應問卷」於教學實施後給學生填答，以了解學生在情

意方面的感受、對課程的看法與建議，共分三部分：課程內容、上課方式、自我回顧，兼有封閉式與開放式問題，以了解「實地試教後，學生對於網路禮儀情意是否趨於正向」的研究問題。本研究編擬之教學反應問卷如表 3-11 所示：

表 3-11、教學反應問卷

| 我對這堂課的想法 . . .                                | 非常同意 | 同意 | 不同意 | 非常不同意 |
|---|------|----|-----|-------|
| <b>課程內容</b>                                   |      |    |     |       |
| 我覺得今天的課程很豐富。                                  | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 我覺得今天的課程很新奇有趣、引起我的注意。                         | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 我覺得今天的課程對我來說難易適中。                             | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 我覺得今天學到的網路禮儀很實用。                              | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 上課中所使用的投影片、學習單很容易讓我理解。                        | 4    | 3  | 2   | 1     |
| <b>上課方式</b>                                   |      |    |     |       |
| 我喜歡今天「分組討論」的上課方式。                             | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 我喜歡「想辦法解決影片裡的問題。」                             | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 我喜歡老師引導我們一步步思考網路上「為什麼」會出現這個問題、「怎麼解決」這類問題。     | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 經過全班討論分享、老師建議後，我有反思自己小組的答案回答得正不正確、有沒有回達到問題問的。 | 4    | 3  | 2   | 1     |
| <b>自我回顧</b>                                   |      |    |     |       |
| 今天上課時，我認真參與討論、思考影片中的問題。                       | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 上完課，我覺得網路禮儀是我上網時必備的知識。                        | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 以後上網時，我會盡量遵守今天所學的網路禮儀。                        | 4    | 3  | 2   | 1     |

我給今天這門課留言與建議：

資料來源：本研究編擬。

另外，本研究因採問題解決的教學策略，了解學生上課分組問題解決的過程與表現情形，故須選擇適合的評量方法來評鑑問題解決教學策略是否有效，以回答研究問題：「實地試教後，學生是否能應用問題解決技能、解決網路禮儀困境？」。觀察法之優點在於能蒐集被觀察者各種行為表現（葉重新，2001），因此採觀察法為實地試教的評量方法之一。

觀察法是質性研究的常用方法，是一針對研究目的，事先做好周詳的計畫採用科學方法來蒐集資料，並系統化地分析解釋所得之資料，依照情境、結構、參

與度可分為以下數種（參考表 3-12）：

表 3-12、形成性評量所採觀察法類型

| 觀察法類型 |                          | 是否採用 |
|-------|--------------------------|------|
| 自然情境  | 場地未事前安排、活動不加以控制，又稱田野觀察。  | 否    |
| 人為情境  | 事前安排場地對活動內容加以控制，又稱實驗室觀察。 | 是    |
| 結構式   | 有具體觀察項目與紀錄表格，資料可量化分析。    | 是    |
| 非結構式  | 沒有具體觀察項目與紀錄表格，以文字敘述行為。   | 是    |
| 參與    | 觀察者參與受試者活動成為該群體的一份子。     | 否    |
| 非參與   | 觀察者不參與任何活動，僅旁觀該群體的活動情形。  | 是    |

資料來源：葉重新（2001）。

本研究採以「人為情境」控制教學的情境下、請觀察員參與教學活動，由研究者提供「半結構式」的觀察表，既有具體觀察項目與紀錄表格、亦保留空間請觀察者以文字敘述觀察到的特殊行為現象，觀察整個實地試教中；此外，教學者的觀察心得可用以輔助並解說觀察表中量化之資料結果。

此外，為使觀察員評鑑結構式問題時，能以有客觀之標準可參考，本研究編寫依據「評量規準」(rubrics)。各界對於「rubrics」的翻譯名稱不一，有些稱「計分標準」(陳嘉皇，2002)，有些譯為「評量指標」(封四維，2002)，本研究採用陳政良（2002）之名稱，統一稱做「評量規準」。

「評量規準」是一套用於評量複雜成就表現的量尺，並提供何以增進成就表現之豐富資訊 (Jonassen et. al., 2003)。為何需要「評量規準」？美國國際科技教育學會 (International Technology Education Association, ITEA) 認為，評量的過程中必須以學生為主體，且評量規準可有效幫助評量的進行 (ITEA, 2003)。Jonassen 等人 (2003) 認為，一份好的評量規準能 (1) 包含所有評鑑要素，(2) 包含之評鑑要素為單一向度，即彼此獨立，(3) 量尺明確、具體說明，使人易理解，(4) 可由師生共同討論擬定之，(5) 評鑑結果可提供豐富多元的資訊、並避免評鑑分數流於人為因素之主觀 (pp.231-232)。

以上優點為本研究設計評量規準以輔助教室觀察評量之原因。由此亦可歸納出一優良的評量規準，具有：易理解 (comprehensiveness)、單一向度 (unidimensionality)、具鑑別力 (distinctiveness)、具體說明 (descriptiveness) 等特性 (Jonassen et. al., 2003)。根據以上建議與考量，本研究編製「教室觀察評量規準表」，如表 3-13 所示。該評量規準依照問題解決歷程應有之具體行為而設，共有 8 項，每項具體行為又可分為「佳」、「可」、「差」三個量尺標準，分別以文字具體說明規準。本研究請兩位觀察員依據教室觀察表觀察問題解決的 8 項具體

行為，評「佳」者得分為2、評「可」者得分為1、評「差」者得分為0。

表 3-13、教室觀察評量規準

| 具體行為                       | 佳                             | 可                              | 差                            |
|----------------------------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| (1) 教師引導學生了解問題情境。          | 多數學生熱烈討論、回應教師。                | 半數對情境不了解，但能從教師同儕幫忙下了解。         | 發問或討論後學生仍不了解情境。              |
| (2) 教師引導學生感受該網路禮儀之必要性。     | 主動發言支持問題的重要性。                 | 教師詢問下以被動以舉手表示意見，例如：你會像小玫一樣生氣？  | 以言語表示無用、或沉默沒反應。              |
| (3) 學習單引導學生與自身建立關聯。        | 過半認真回答學習單問題，踴躍分享經驗，學習單全部完成。   | 學習單完成度達一半以上。                   | 不願寫個人學習單、不願表示自己經驗。           |
| (4) 學生提出與問題情境有關的問題或分享有關經驗。 | 半數以上詢問與情境相關的問題或分享有關的經驗。       | 一半相關、一半離題。                     | 過半離題。                        |
| (5) 分組自行閱讀、整理資料，尋找線索。      | 分組討論，過半組員能閱讀、歸納資料，順利找線索。      | 分組中一半學生能閱讀、歸納資料，尋找線索。          | 分組中過半無法順利閱讀、歸納資料。            |
| (6) 分組提出解決該問題情境之方法。        | 綜合不同意見，達成共識，提出解決策略寫在學習單上，全完成。 | 過程中偶有離題，但最後仍提出解決策略，學習單完成度一半以上。 | 無法綜合看法、離題，無法回答答案，學習單完成度低於一半。 |
| (7) 教師引導學生分享討論結果。          | 大方上台分享問答解答，並接受他組詢問與挑戰。        | 教師一再要求下或指定下，被動地與他組分享討論的結果。     | 拒絕上台分享結果，由教師念出該組小組紀錄上的答案。    |
| (8) 教師引導學生反思是否真正有效解決問題。    | 能積極反思，例如：主動修正答案。              | 被動反思，例如：贊同教師或他組的另一答案。          | 無法能反思、答案交出去後就不在意。            |

資料來源：本研究編擬。

註：評「佳」者記錄為2分、評「可」者記錄為1分、評「差」者記錄為0分。

綜合以上，本研究選擇多元形成性評量方法，收集資料、分析問題，表 3-14 為各階段形成性評量，表中分項列出三個形成性評量階段、以及各階段重要的評量面向，並列出相關參與評鑑人員、工具等，整理本研究之六項形成性評量問題如下：

- (1) 教材發展前，分析、設計、發展階段工作是否完成並提供教材發展足夠之資訊。
- (2) 專家評鑑是否顯示教材符合一致性、內容性、設計性與可行性。
- (3) 實地試教後，學生相關之網路禮儀認知是否提升。
- (4) 實地試教後，學生對於網路禮儀情意是否趨於正向。
- (5) 實地試教後，學生是否能應用問題解決技能、解決網路禮儀困境。
- (6) 綜合形成性評量之結果，提出具體教學改進建議。

表 3-14、各階段形成性評量計畫

| 階段與評量面向  | 方法與工具  | 參與人員                     |
|--|--|--------------------------|
| <b>設計檢核</b><br>學習者需求<br>內容與目標<br>媒體與環境<br>教學設計<br>評量設計 | 檢核表<br> 分析設計發展檢核 (表 3-6) | 研究者                      |
| <b>學習者檢核</b><br>認知目標<br>情意目標<br>問題解決技能                 | 實地測試<br>認知問卷 (附錄二)<br>網路禮儀測驗 (附錄六)<br>教學反應問卷 (表 3-9)<br>教室觀察檢核表 (表 3-11)<br>個人學習單 (附錄五)<br>小組學習單 (附錄五)     | 學生<br>觀察人員<br>研究者        |
| <b>專家檢核</b><br>內容、一致性<br>設計、可行性                        | 專家評鑑<br>專家評鑑表 (表 3-7)  | 教學設計專家<br>學校教師<br>網路素養專家 |

資料來源：本研究整理。

此外，因為本研究綜合多種研究方法進行形程性評量，其中質性資料來源眾多，包括教師訪談、專家訪談、小組學習單、教室觀察筆記、學生建議等，因此在資料呈現上，根據系統化的標記方式呈現（參考表 3-15），以利閱讀。編碼方式統一以英語大寫字母加上阿拉伯數字作為編號，例如：E01 代表一號專家，其餘類推之。

表 3-15、符號說明

| 符號 | 意義  | 資料來源          |
|----|-----|---------------|
| E  | 專家  | 專家評鑑（開放式建議）   |
| G  | 小組  | 小組學習單         |
| O  | 觀察者 | 教室觀察筆記        |
| S  | 學生  | 教學反應問卷（開放式建議） |
| T  | 教師  | 教師訪談          |

資料來源：本研究整理。



## 第四章 課程分析、設計發展與評鑑

本章將呈現「中學生網路禮儀課程分析、設計發展與評鑑」之結果與討論。第一節呈現分析結果，包括：需求分析、學習者分析、內容與目標分析、環境與媒體分析之結果；第二節呈現設計與發展階段結果，包括：網路禮儀 PBL 教案之設計與成果；最後，並以甘特圖呈現發展進程與參與人員配置，介紹三個網路禮儀教案：「網路溝通通勺通」、「網路小白不要來」、「拒絕信騷擾」三教案。第三節呈現評鑑階段結果，包括：設計檢核、評鑑學習者檢核、專家檢核三大階段，並回答形成性評量之六項問題。

### 壹、分析階段

#### 一、需求分析

本研究以「文獻探討」、「專家與教師訪談」做為需求分析的資訊來源。綜合之前的文獻探討，本研究歸納課程發展需求之原因如下：

- (1) 目前國高中生網路使用行為的頻繁、網路禮儀問題行為的增加，顯示有進一步了解中學生網路禮儀認知現狀之必要。
- (2) 雖然網路禮儀於 2005 年納入九年一貫資訊重大議題「資訊教育」指標之一，且安排於國小五、六年級教導，但對於未曾在國小階段學習過網路禮儀課程的國高中生而言，有設計課程以補不足之需要。
- (3) 過去研究顯示國內網路禮儀研究與教材的匱乏。
- (4) 社會與校方對於網路禮儀衍生議題的日漸重視，包括：網路「匿名性」的議題；網路新興 e 語言的特色、網路小白現象、網路論戰與垃圾郵件等網路禮儀問題行為。
- (5) 文獻指出網路禮儀可透過教學達到學習目標；此外，過去應用 PBL 於倫理道德教學的成效，證實以 PBL 教導網路禮儀的可行性與願景。

除文獻與時事探討後發現教學之需求外，本研究訪談了國中電腦老師 (T1)、國中資訊組長 (T2) 網路倫理專家 (E1)，訪談之結果，也發現有針對國高中生發展網路禮儀課程之必要。

根據訪談發現，兩位教師都發現校園中有違反網路禮儀的行為實例，包括：電子郵件方面的格式錯誤、未署名、不寫主旨，轉寄病毒問題，也包括在留言版上謾罵毀謗等實例，此外，注音文議題也引起教師的困擾。

「早期使用電子郵件寄作業，或者是開學第一個作業（使用電子郵件），經常發生無法分辨是那一班的那一位同學，即使每次上課均宣導，再三強調並列入評分，但仍會收到沒有任何署名的電子郵件。」(T1)

「學生已會上網、使用文書處理，玩阿給玩得很凶，寫電子郵件常常沒頭沒尾。」(T1)

「曾收過學生寄來病毒信，但事後詢問學生，學生不知情，可能是自己電腦中毒」(T1)

「電子郵件的部份則是無署名的情形較嚴重，而且學生似乎不太習慣在郵件主旨上註明信件來意，也不加簽名檔。」(T1)

由上可知，T1 教師察覺了學生在電子郵件寫作格式、署名、及不小心轉寄病毒的問題。

此外，兩位教師都表示學校設置了討論區形式的留言（討論）版，但 T1 教師反映該校討論版目前網路禮儀違規問題不大，可能與管理機制有關。T2 教師則提供過去曾經發生的論戰與毀謗經驗，亦提出學生寫電子郵件時，產生的注音文問題，有時候讓教師難以理解。

在專家訪談中，網路倫理研究專家在自己的研究過程中，發現了國小學生缺乏網路禮節，因而致力於國小的網路倫理教學中，專家也同意無論是國高中還是國小學生，都有學習網路禮儀的必要。

「我在進行另外一個也是整合型的研究，我是負責一個國小的網路教學.....然後那個時候做教室觀察，我有發現說小朋友其實在網路上跟他人去做溝通的時候，有一些他們真的有那些所謂網路的禮儀，該注意的一些禮貌、態度滿欠缺的.....可能他在平常跟人家講話也許是很有禮貌，但是當你透過網路和他人溝通的時候我覺得好像常常乎略了就是那一方面應該具備的禮儀。」(E1)

「我覺得學校有義務把這個告訴他，就像我們隨便講個寄信，大家都這樣子做啊，從來沒有人告訴我說..如果有轉寄的信..未經查證的，如果有人真的要告我，我是會觸法的，那我覺得這個是老師的責任，應該要告訴他。」(E1)

訪談中，研究者請兩位教師簡述他們對於網路禮儀的定義與看法；T1 教師表示對於網路禮儀的定義尚不清楚，T2 教師則指出網路禮儀五大精神中的「尊



重」，並提出學生需對於禮儀底線—法律知識，應有一定程度的了解與學習，但也未能描述出網路禮儀的定義與其他內涵，因此兩位教師亦表示想學習網路禮儀的相關內涵。

關於實施網路禮儀課程的策略，究竟是以「融入一般課程」、或以「獨立為完整課程」為佳？融入一般課程的方式例如：上英文課教到電子郵件寫作就連帶教授電子郵件禮儀與格式、上國文課講到網路溝通的方式、電腦課講到討論區就順便帶出網路論戰與公約遵守的議題等；而獨立為完整課程是指：將網路禮儀設計為五十至一百分鐘的完整課程，並在一至二節課的時間內，一一探討網路禮儀的意涵、衍生議題等。針對此一問題，教師的回答結果顯示，T2 教師認為融入式的網路禮儀課程可能有「教師先備知識不足」與「是否有意願挪出時間精力教」的問題；而獨立式的網路禮儀課程則可能有「哪堂課教」、「有沒有時間教」的問題。兩位專家訪談的結果，傾向於將網路禮儀課程獨立為一門完整課程、而非融入於一般國語文課、英文課之中，原因包括方有足夠時間深入討論，涵蓋更完整的衍生議題，並將焦點集中在網路禮儀上。

「我覺得獨立會比融入好，融入的話畢竟不是主題，我覺得網路小白不要來，就像你剛剛講我可能會把它融入網路的一些網路禮儀，但是..只是告訴他們，如果真的要深入地去了解、討論，他們才能夠落實，我覺得融入是不太夠，要獨立起來。」(E1)

由上顯示，針對「實施網路禮儀課程時，融入或獨立於一般課程？」問題，本研究採獨立於一般課程，以增加教材之可行性。

此外，專家也表示，網路禮儀課程不能只是一味地灌輸學生可與不可的法則，而須重視以情境引導學生思考與判斷之教學設計。更重要的，專家由過去研究經驗指出，最終的網路禮儀教學目標，應在期盼學生學習網路倫理與禮儀的原則，並落實於生活之中，讓學生能把握這些原則、在生活中實踐。

「當然..透過問題的了解、訪談，這個只是輔助啦，..最重要的..其實是他要能夠落實到自己的生活當中。」(E1)

「.....尤其在這資訊的社會讓他們去了解..碰到很多的情境我有一個原則，我要把這個原則把握好，即使老師沒有教但是我可以靠我這個了解、把握這個原則然後去做對的事情。」(E1)

「我們發現如果一般的道德行為如果用這樣的（問卷量表）表去測的話很難，像小朋友你問他上車要不要排隊，要！買票要不要排隊，要！可是你去觀察..當公車來的時候，幾乎都沒有排隊.....我想同樣的我們現在在教所謂的網路的禮儀的行為哦，很重要的的是要去觀察他們有沒有落實在生活裡。」(E1)

兩位教師在看過表 4-12 的網路禮儀課程活動簡介之後，研究者詢問其對於實施網路禮儀課程的看法、並評估可行性，兩位教師大致肯定了本教學設計的可行性，其中 T1 教師更提出具建設性的教學建議：

「...單元可行性頗高，是四個活動設計中較易理解及執行，建議如果可能的話，可先收集常見的『不合乎規定』的電子郵件範本，讓學生先共同指出問題或討論，最後讓學生試寫一封電子郵件，再由全班共同評比或指正。」(T1)

「...網路禮儀課程的可行性很高。」(T2)

專家 (E1) 也針對初步設計的教學活動、提出幾點具體建議，整理如下：

- (1) 情境設定以國中、高中為主，建立更直接的切身關係。
- (2) 情境的描述，要能包括欲探討的衍生議題，設計夠充足的情境線索足引發探討。
- (3) 對於教學目標的撰寫要更詳細、具體。
- (4) 重視網路禮儀行為的落實。
- (5) 不僅以問卷量表去測，可配合內容分析（例如：分析學生所寫的 e-mail 內容使否符合網路禮儀）等其他方法。

綜上所述，兩位教師與專家大致肯定了本教學設計的可行性。根據以上教師與專家訪談結果，顯示教師與專家認為有必要針對中學生網路禮儀缺乏之現象，選擇策略、設計課程。訪談結果也給予本研究建議與指引，整理如下：

- (1) 兩位教師認為一般教師在網路禮儀的先備知識可能有不足的現象，因此若實施網路課程時，教師可能需要相關課程指引、以及先對「網路禮儀」、「網路小白」、「網路論戰」及「垃圾郵件」等議題有相當的了解，因此本研究於教學設計時，需考量教師的先備知識、並提供豐富的參考資訊與指引。
- (2) 考量融入式與獨立式的教學可能之優缺點後，本研究決定採獨立式的教學，規劃完整的網路禮儀課程，並選擇以班會時間、生活科技課、輔導課、或是資訊課時間實施，排除一般英語科、國文科等主科教師難以借課的困難，增加本課程實施的可行性，但本研究將在最後第五章的教學建議中，提出如何融入一般課程的建議。
- (3) 專家表示，網路禮儀課程不能只是一味地灌輸學生教則，而須重視以情境引導學生思考與判斷之教學設計，因此支持了本研究採取 PBL 教學設計，配合情境的提供、問題的解決，以促進學生思考與判斷各情境內的網路禮儀議題。
- (4) 由教師與專家的觀察可知，學生網路禮儀問題行為分佈多元，可能需要進一步的學習者分析，了解國中或高中不同層級學生，在網路禮儀課程內容上的不同需求。因此，接下來將針對學習者需求，以問卷調查法做

一深入了解，呈現於下一節中。

## 二、學習者分析

Smith 與 Ragan (1999) <Instructional design>一書中曾提出，學習者分析可以由四個面向進行：認知、心理社會、情意、社會，本研究以下即針對國高中生認知狀態，以「文獻探討法」探討過去對於道德認知發展的研究結果、佐以「問卷調查法」針對國高中生的網路禮儀認知與行為做一調查，分析國高中生的認知與行為現狀。

文獻顯示(張春興,2002)國高中生正值道德發展關鍵時期。國高中學生(約13至18歲)的道德認知發展，屬於L. Kohlberg的道德發展三期六階段中的第二期「習俗道德期」(conventional level of morality)；不同於國小階段仍處「習俗道德前期」(preconventional level of morality)的學童。本階段之國高中生考量道德兩難情境時，自我中心傾向漸漸減少，漸增的是符合父母期望、遵守校規與社會規範之階段。

第二期「習俗道德期」又可依道德水平高低分為兩階段：「尋求認可取向」(good boy/nice girl orientation)、「遵守法規取向」(law and order orientation)，尋求認可取向是一種社會從眾的心態，社會大眾認可就是對、反對就是錯；遵守法規取向是一種信守法律權威、重視社會秩序的心理。因此處於尋求認可與遵守法規取向之間的國高中，可能會出現「大家都這樣做，所以我也可以如此」此類之從眾態度、或是更有責任義務感地說「這是違法的、無論有任何理由也以法律權威為重、以維持社會秩序！」，因此國高中生對於社會倫理規範、道德禮儀、法治觀念正處於定型之際，是進行網路禮儀教學的重要時機。

另一方面，本研究以問卷調查法，取樣北部國高中共209份有效樣本(預試樣本基本資料詳見表3-5)，了解關於中學生網路使用管道、網路禮儀認知與行為情形、網路禮儀先備知識狀態與迷思等，詳述如下。

第一，國高中生最常使用之網路溝通管道方面，樣本中105位國中生與104位高中生網路使用行為的現況，如圖4-1。由圖中可知，國中生最常使用線上聊天室、即時通訊軟體、線上討論版與電子郵件，其中尤以即時通訊軟體為最久，每日平均花2.1個小時使用MSN、Yahoo Messenger或PChome-Skype；線上聊天室、討論板與電子郵件次之(每日約0.8小時)。高中生亦最常使用即時通訊軟體(每日平均約1.2小時)，其次是電子郵件的使用(每日約0.6小時)。

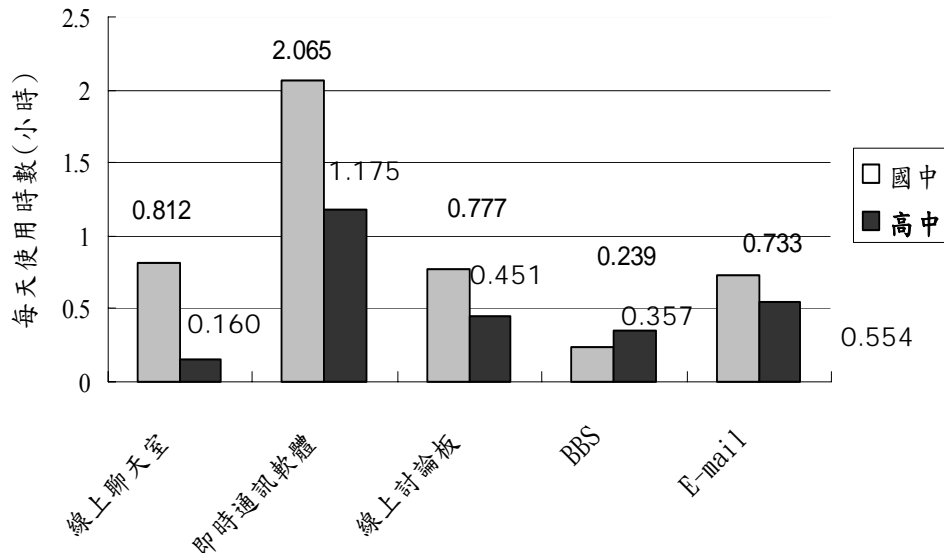


圖 4-1、國高中生「網路使用平均時數」

從以上調查，可察覺國高中生使用網路行為的概況，特別是 e-mail 與即時通訊軟體的使用時間最長；從圖 4-1 可窺見，一對一為主的即時通訊軟體（MSN、Yahoo Messenger、或 PChome-Skype 等）使用時數明顯高過其他管道；另外，從問卷第四部份「基本資料」的統計中，亦可發現，每個國高中生平均每天收到 7.8 封信、最高一日可收到 150 封；每人每天平均轉寄 3 封信件，且轉寄數量最高者可達 300 封。以上數值足以顯示電子郵件與即時通訊軟體是本次學生樣本中，最普遍、最常用的網路溝通管道。

第二，網路中學生網路禮儀認知與行為現況方面，本研究以「中學生網路禮儀認知與行為問卷」進行調查，認知部份共 18 題，以此計分滿分可達 72 分；行為部份共 28 題，最高可達滿分 112 分；總分越高，代表認知越正確、行為越正向。詳細調查結果如下。

如表 4-1 網路禮儀認知與行為描述性統計量可知，國高中生在網路禮儀認知方面平均得分 50.9 分，行為方面平均 88.2 分，皆呈負偏態趨勢，表示多數人往高分區集中；另外，認知與行為總分之皮爾森相關結果，呈現顯著中度正相關 0.55 ( $p < .001$ )，顯示國高中生的網路禮儀認知越正向、行為也越正確。因此研究者假設，若能設計一網路禮儀課程、提升國高中生網路禮儀之正向認知，就可能促進中學生正向的網路禮儀行為。

表 4-1、網路禮儀認知與行為問卷描述性統計量

| 變項 | 樣本  | 平均<br>(滿分) | 最小   | 最大    | 標準差  | 變異數   | 偏態    | 相關係數    |
|----|-----|------------|------|-------|------|-------|-------|---------|
| 認知 | 190 | 50.9 (72)  | 25.0 | 69.0  | 8.2  | 66.5  | -0.36 | 0.553** |
| 行為 | 188 | 88.2(112)  | 56.0 | 112.0 | 10.6 | 111.7 | -0.65 |         |

\*\*  $p < .001$

綜觀上表 4-1 問卷結果，可知中學生網路禮儀認知與行為得分都很高、皆趨於正向。但如進一步區分樣本為國高中兩類，進行「獨立樣本  $t$  檢定」檢定兩類是否造成認知與行為總分之差異，結果則顯示：學習者年級別的確造成網路禮儀認知與行為的顯著差異，如表 4-2 所示，高中生的網路禮儀認知與行為顯著高於國中生。此差異可能是高中生道德認知發展隨年齡與學習經歷較長所致，但也因此顯示：國中生比高中生更需要強網路禮節的教學。因此，本研究於實施階段，先選擇國中為試教對象。

表 4-2、國高中生「網路禮儀認知與行為」 $t$  檢定摘要

| 變項   | 年級別 | 樣本 | 總平均 (單題)     | 標準差   | $t$ 值   | 結果摘要    |
|------|-----|----|--------------|-------|---------|---------|
| 認知總分 | 國中  | 94 | 48.94 (2.72) | 8.11  | -3.38*  | 高中 > 國中 |
|      | 高中  | 96 | 52.83 (2.93) | 7.77  |         |         |
| 行為總分 | 國中  | 92 | 84.67 (3.02) | 10.93 | -4.73** | 高中 > 國中 |
|      | 高中  | 96 | 91.58 (3.27) | 9.04  |         |         |

\*  $p < .01$ , \*\*  $p < .001$

問卷中也詢問學生是否認為在公開的網路討論區需要建立公約以維護秩序，結果摘要如表 4-3。結果發現平均數高達 3.45，並呈現高度負偏態，顯示中學生多數認同網路公約有存在必要。

表 4-3、網路公約「認知」描述性統計量

| 問題 | 有效<br>樣本 | 平均數 | 標準差 | 變異數 | 偏態 |
|----|----------|-----|-----|-----|----|
|----|----------|-----|-----|-----|----|

|  |     |      |      |       |        |
|--|-----|------|------|-------|--------|
| 我認為 BBS、校園討論區等公開的地方，需要大家共同建立網路公約，維護秩序。 | 206 | 3.45 | 0.70 | 49.00 | -1.321 |
|--|-----|------|------|-------|--------|

註：量表量尺「1」非常不符合、「2」不符合、「3」符合、「4」非常符合。

上述結果顯示中學生認知上覺得需要網路公約，但本研究進一步詢問學生：「你知道你所使用的管道有公約與使用規定嗎？」，表 4-4 統計結果顯示：僅有 24.4% 的國高中生表示「知道、曾閱讀過公約內容、且都依照規定使用」，另外 74.5% 的學生，不是「知道有網路公約、曾閱讀過內容、但不一定照著做」、就是「知道、但是沒閱讀過內容」，甚至表示「不知道、也不想知道」。由此可窺見中學生在網路公約的認知與行為上似乎有一段差距，因此本研究希望透過課程適切地教授學生對網路公約的正確認知與閱讀、遵守網路公約的行為，將可能提高願了解並遵守網路公約的國高中生的比例。

表 4-4、網路公約「行為」次數與百分比

| 題目與選項                    | 次數<br>(人) | 有效<br>(%) | 累積<br>(%) |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 18.你知道你所上網的管道，有公約、使用規定嗎？ |           |           |           |
| (1) 不知道、也不想知道            | 15        | 7.5       | 7.5       |
| (2) 不知道、沒有特別注意           | 39        | 19.5      | 27.0      |
| (3) 知道、但是沒閱讀過內容          | 56        | 28.0      | 55.0      |
| (4) 知道曾閱讀過內容但不一定照著做      | 39        | 19.5      | 74.5      |
| (5) 知道、曾閱讀過內容、且都依照規定使用   | 51        | 25.5      | 100.0     |
| 總合                       | 209       | 100.0     | ---       |

第三，欲了解國高中生對於網路禮儀相關名詞的先備知識認識程度，故將網路禮儀名詞理解度分三層次：「1」第一次聽到、「2」聽過但不太了解意思、「3」了解意思並簡短以自己的話回答。其次數分配結果如表 4-5 所示，整體而言，國高中生對於「垃圾郵件」與「注音文」兩名詞的了解較多，分別有 72.0% 與 66.0% 的學生表示「了解意思並簡短以自己的話回答」，僅有 6.7% 與 12.6% 的學生「第一次聽到」此兩項名詞；但對於「網路論戰」、「網路禮儀」，學生表示「第一次聽到」以及「聽過但不太了解」的比例明顯稍高（20.8% 與 26.0%）。因此，若要進行網路禮儀教學時，對「垃圾郵件」與「注音文」的部分可以減少比重，

多加強「網路禮儀」與「網路論戰」兩項名詞定義與相關內涵介紹。

表 4-5、網路禮儀先備知識之次數分配

| 專有名詞 | 第一次聽到     | 聽過但不太了解   | 了解意思並簡短以自己的話回答 |
|------|-----------|-----------|----------------|
| 垃圾郵件 | 13 ( 6.7) | 41 (21.2) | 139 (72.0)     |
| 注音文  | 24 (12.6) | 41 (21.5) | 126 (66.0)     |
| 網路禮儀 | 40 (20.8) | 85 (44.3) | 67 (34.9)      |
| 網路論戰 | 50 (26.0) | 85 (44.3) | 57 (29.7)      |

註：數值為人數，（）內為有效百分比。

第四，欲了解中學生網路禮儀迷思概念，本研究從認知部分第 15 題「我認為只要是別人公開放在網路上的圖片、音樂，就可以合法地自由取用。」、第 16 題「我認為用 MSN、線上聊天室與一般聊天沒有兩樣，用平常說話的方式就可以了，不必特別注意什麼、也不容易產生誤會。」描述性統計量結果顯示，平均數為 2.19（參考表 4-6），表示學生回答介於「不符合」與「符合」之間而接近「不符合」，顯示稍多數中學生的回答合乎尊重的精神，但值得注意的是，仍有不少比例之國高中生認為只要是放上網路的資源，都可任意取用，此行為並不符合網路禮儀的尊重精神。

表 4-6、網路禮儀認知第十五題描述性統計量

| 問題                              | 有效<br>樣本 | 平均數  | 標準差  | 變異數  | 偏態   |
|---------------------------------|----------|------|------|------|------|
| 我認為只要是別人公開放在網路上的圖片音樂，就可以合法自由取用。 | 207      | 2.19 | 0.88 | 0.78 | 0.35 |

註：量表量尺「1」非常不符合、「2」不符合、「3」符合、「4」非常符合。

再者，認知部分的第十六題問及學生對於網路與面對面溝通有無不同、需不需要特別注意哪些溝通事項，統計結果如表 4-7 描述統計量所示，平均數 2.53 顯示學生回答介於「不符合」與「符合」之間而接近於「符合」，顯示較多數學生認為網路聊天與一般聊天沒有不同，未意識到網路聊天的特性，因此，本研究希望網路禮儀課程中可以融入此一介紹，以提高中學生對於網路溝通特性的了解、以及加強對於網路溝通所需禮節之體認。

表 4-7、網路禮儀認知第十六題描述性統計量

| 問題  | 有效<br>樣本 | 平均數  | 標準差  | 變異數  | 偏態    |
|---|----------|------|------|------|-------|
| 我認為用 MSN、線上聊天室與一般聊天沒有兩樣，用平常說話的方式就可以了，不必特別注意什麼、也不容易產生誤會。 | 207      | 2.53 | 0.90 | 0.80 | 0.007 |

註：量表量尺「1」非常不符合、「2」不符合、「3」符合、「4」非常符合。

以上學習者分析的結果，對課程設計有以下啟示與引導：

- (1) 電子郵件與即時通軟體是中學生最普遍、最常用的網路溝通管道，故可多加強此兩項管道之網路禮儀教育，促使本研究依照電子郵件、聊天室、留言（討論）版三大網路禮儀為主軸發展教材。
- (2) 國中生比高中生更需加強網路禮儀的正確認知與行為。
- (3) 多數中學生認同網路公約存在之必要性，但僅 1/4 國高中生了解並願遵守之，因此需透過教學強化學生對網路公約之正確認知與行為。
- (4) 先備知識的分析顯示：學生在「垃圾郵件」與「注音文」兩方面有較完整的先備知識，因此課程中可減少對這兩方面內容，相對地，需對「網路論戰」、「網路小白」提供足夠之教學內涵。
- (5) 課程設計應協助學生改正「上網公開的資源、即為任意取用」之網路禮儀迷思。
- (6) 幫助學生意識到「網路」與「面對面」溝通的不同。

### 三、內容與目標分析

本研究於第二章文獻探討後，綜合各方成果，定義何謂網路禮儀，並分析其內涵、範圍與衍生議題，摘要如表 4-8，作為內容分析之要點。

再者，研究發現網路溝通的管道、網路禮儀內涵與精神，以及衍生議題之間，有交互的關係存在，因此基於文獻探討結果，將上述三者之關係，以內容分析階層圖表示之（詳見圖 4-2）。



表 4-8、網路禮儀文獻探討摘要

| 內涵   | 文獻探討之結果  |
|------|--|
| 定義   | 是人類在網路上的行為準則，並可視網路禮儀為「一般禮儀的網路延伸」，其具有「在網際空間旅行的車票」之潛在含意。               |
| 功能   | 網路禮儀就像一張「網際空間旅行車票」，可作為網路溝通的圭臬指引，使網路新手行之有道、使網路公民行得其宜。                 |
| 精神   | 正確、簡潔、清楚、友善與尊重、安全與隱私。  |
| 分類   | 以管道分為三類：聊天室、留言（討論）版、電子郵件禮儀。  |
| 範疇   | 網路禮儀是網路倫理的重要議題、網路素養包含網路禮儀。   |
| 衍生議題 | 網路 e 語言（注音文、縮寫、表情符號）、網路匿名問題、網路小白與網路公約、網路論戰（flaming）、垃圾郵件（SPAM）、信件騷擾。 |

資料來源：本研究整理。

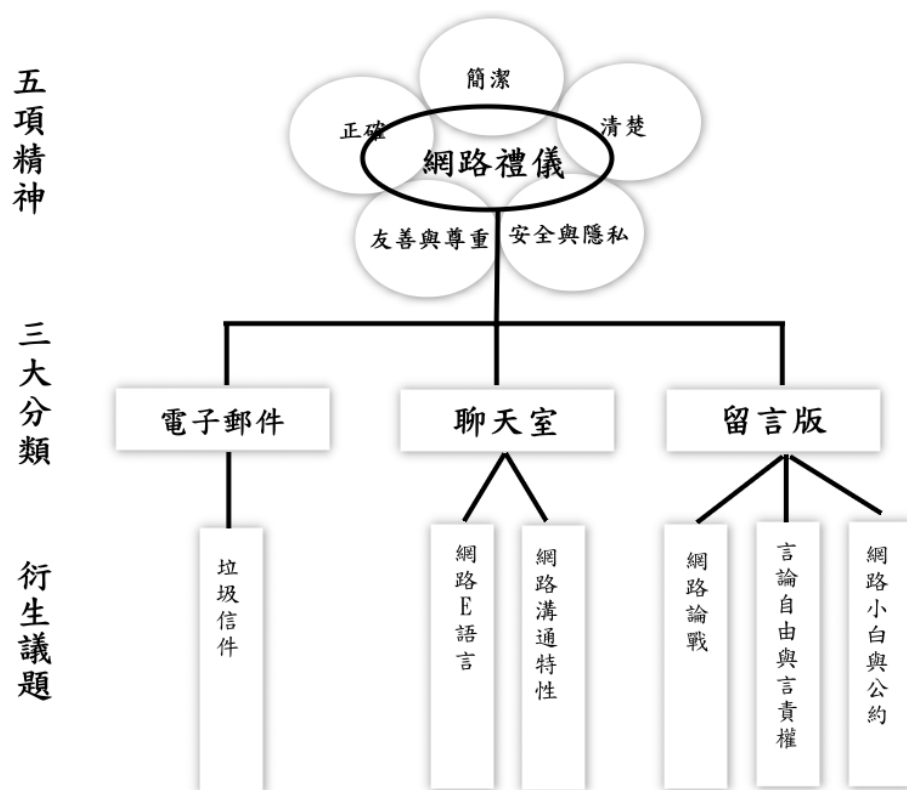


圖 4-2、網路禮儀內容分析階層

本「中學生網路禮儀課程」之課程總目標在於：「透過本課程所設計的三大活動單元，讓中學生在問題解決情境下，了解網路禮儀的意義與各項內涵，體認網路禮儀之必要性，明白網路禮儀中，正確、簡潔、清楚、安全與隱私、友善與尊重五大精神，以期中學生能以網路禮儀為上網溝通的行為準則，願意作一個遵守網路禮儀之網路公民。」

具體目標依照認知、技能與情意之分類，列舉如下（參考表 4-9）：

表 4-9、教學具體目標

| 目標面向   | 具體目標  |
|--------|---|
| 認知目標   | <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 了解並能正確指出聊天室禮儀之具體作為。</li> <li>(2) 了解並能正確指出留言（討論）版禮儀之具體作為。</li> <li>(3) 了解並能正確指出電子郵件禮儀之具體作為。</li> <li>(4) 能正確理解網路禮儀精神：正確、簡潔、清楚、安全與隱私、友善與尊重。</li> <li>(5) 能提升學生正向的網路禮儀認知。</li> </ol>  |
| 問題解決技能 | <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 面對網路禮儀問題（網路溝通不良、網路小白與公約、面對信騷擾），能了解問題情境、感受網路禮儀的必要性。</li> <li>(2) 透過教師與學習單引導，能與自身建立關聯、分享經驗看法。</li> <li>(3) 分組討論時，能合作閱讀、整理資料，尋找線索，最後舉出具體有效之問題解決策略。</li> <li>(4) 能與全班分享解決問題解決策略、討論結果。</li> <li>(5) 在教師引導下，能反思是否真正有效解決問題、檢核答案策略。</li> </ol> |
| 情意目標   | <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 能注意到網路禮儀教學內容、提起興趣。</li> <li>(2) 能贊同網路禮儀課程的實用性。</li> <li>(3) 認同網路禮儀有學習的必要。</li> <li>(4) 學習後，能接納網路禮儀「問題解決」學習方式。</li> <li>(5) 學習後，能傾向於遵守網路禮儀。</li> </ol>  |

資料來源：本研究整理。

#### 四、環境與媒體分析

本研究選擇的媒體有：紙本、教師引導、投影片、動態短片、電腦網路輔助教學共四項主要媒體，本研究將媒體選擇原因與應用課程做一摘要（參考表4-10）。

「紙本」的學習單與新聞簡報，擁有便宜、易攜帶、永久保存、配合個人學習、不需其他機器支援等好處（Smith & Ragan, 1999）。本研究設計紙本的「學習單」應用於每個教學活動中，用以配合學生個別學習、紀錄心得與學習歷程，可幫助了解學生學習成效；另外，收集近年來網路上違反網路禮儀之實例，例如：謠言信、廣告信、網路溝通笑話等，製作引用為討論素材，其用意在於反應真實社會中發生許多違反網路禮儀的狀況，並可配合分組讓學生便於交換討論。

「教師引導」具有高互動、個人化回饋、課程進行中彈性修正調整教學、學習者會比較專心等優點，但也有高度依賴教師知識、請老師花費昂貴、一次只容許有限學生來上課、教師身心狀況易影響教學等限制（Lee & Owens, 2003）。本研究考量國高中生習慣此類教學方式，因此採用教師引導使學生較易進入學習情境，並由研究者擔任教師，親自執行教學。

此外，本研究選擇「投影片」，因為該媒體具有展示流程、引起動機、易與其他聲音影像媒體配搭使用的優點（Smith & Ragan, 1999）。投影片將用於本研究的三個活動中，作為串聯各上課流程之主要媒體；亦用以呈現靜態的問題情境劇，並引領學生依照問題解決的程序學習。

「動態短片」擁有提供學習者角色觀摩、呈現完成情境與動作表情等優點，且一旦開發完成、複製與傳遞花費不大，但開發可能需要攝影與剪輯的專業人員支援（Lee & Owens, 2003）。本研究欲提供學習者角色觀摩機會、並需呈現網路上誤會產生、匿名溝通等情境，因此在「網路溝通，通不通」此一單元中，特別加入動態短片作教材。

「紙本與剪報」、「教師引導」、「投影片」、「動態短片/影片」於一般教室亦可於電腦教室中上課；回顧教師訪談的結果，顯示目前的中學電腦教室設備有：一人一電腦、單槍投影機、音響設備、白板及廣播教學系統，因此應該可於電腦教室中順利實施。

表 4-10、媒體選擇摘要表

| 媒體   | 媒體選擇原因  |
|------|---|
| 紙本   | (1) 便宜、易攜帶、永久保存。<br>(2) 可配合個別學生學習、紀錄心得與學習歷程，其結果可幫助了解學生學習成效。                               |
| 教師引導 | (1) 高互動、個人化回饋，可個別指導個人或小組。<br>(2) 課程進行中彈性修正調整教學。<br>(3) 國高中生習慣此類教學方式，易進入教學情況。              |
| 投影片  | (1) 因可展示流程、易與其他聲音影像媒體配搭使用，故本研究用以串聯整個課程。<br>(2) 用來呈現靜態的問題情境劇，並引領學生依照問題解決的程序學習。             |
| 動態短片 | (1) 提供學習者角色觀摩、呈現完成情境與動作表情，因此適合用以傳達需要呈現表情與肢體的網路溝通問題情境。<br>(2) 可引起動機。<br>(3) 短片來源：依照分鏡腳本自製。 |

資料來源：本研究整理。

## 貳、設計與發展階段

本研究之課程設計與發展依據的來自於分析階段的結果與啟示，包括了五個分析面向：教學目標、需求與學習者、教學策略、媒體、內容。分析的詳細內容已呈現於前一章，故本章不再贅述，目標分析可參考前表 4-9，需求與學習者分析可參考該節的小結，教學策略分析主要選擇 PBL 教學策略與流程、以問題情境引導學生思考網路禮儀的相關議題（考參考前圖 3-1 與圖 3-2），從表 4-10 的媒體分析結果，設計中將採用四項主要教學媒體，最後，內容分析也已歸納至表 4-8 與圖 4-2。

根據以上結果，本設計階段設計並發展三個課程單元，分別命名為「網路小白不要來」、「網路溝通通勺通」與「拒絕信騷擾」，網路禮儀教學活動的完整內容、學習單、評量工具、實體教材等。以下第一小節介紹教案之格式，第二小節介紹問題情境之發展，第三小節描述問題解決活動之設計，最後一小節呈現發展的進程，並以甘特圖表示參與人員與工作計畫之管理。

## 一、教案格式設計

張民杰（2003）對於問題導向學習教案之格式，建議採 Delisle（1997）所設計的框架建議之「PBL 單元設計表」為參考，該設計表所以有別於一般常用的教案格式、其特色之一在於融合前述問題導向學習的五大實施階段：呈現問題引起注意，分析問題腦力激盪，廣蒐資訊探究問題以形成策略，檢核問題評估策略，解決問題運用策略（參考附錄四）。

PBL 單元設計表擁有的第二項特色，為納入問題陳述與教師預期的問題討論框架，包括：學生已知「事實」、希望學生腦力激盪各種問題解決「想法」、解決問題需了解之「學習議題」以及希望學生討論出可能的「問題解決計畫」（如表 4-11 所示）：

表 4-11、Delisle PBL 討論框架

| 討論框架 | 說明  |
|------|---|
| 事實   | 希望學生了解哪些問題陳述的事實、或說出自己已知的事實現況。             |
| 想法   | 希望學生以腦力激盪產生問題解決的初步想法。                     |
| 學習議題 | 此欄描述學生解決問題前、須先知道什麼（去定義、查證、研究問題等）、須具備哪些知識。 |
| 解決計畫 | 此欄描述學生可能的資料蒐集方式、諮詢人員、分組方式、可能的解決方向等。       |

資料來源：引自張民杰（2003）。

也就是需要在教案中指出：學生目前知道了什麼、必須還要知道什麼、下來怎麼做，此即 Fofarty（1997）提出的「KND」（know, need & do, KND）架構（引自張民杰，2003）。因此本研究依照 Delisle（1997）此格式，融入 PBL 教案設計格式中。

以下分別介紹本研究依據網路禮儀之分類、所發展之三個網路禮儀教案，建議配合表 4-12，進一步了解各教案之問題解決情境、教學目標、主要教學活動、媒體選擇以及 PBL 討論框架等。

## 二、問題情境設計

依循分析之結果設計發展問題解決之情境，三個問題解決情境呈現於表 4-12。三問題情境設計基於文獻探討，綜合張民杰（2003）等研究建議，朝向情境問題應具備複雜性、貼近學生生活經驗、增加情境豐富度與吸引力、與融入學習目標等四個方向進行。

「情境複雜性」方面，每一情境皆包含多個網路禮儀困境或問題；以教案一「網路溝通通ㄅ通」為例，該情境是針對聊天室禮儀而設計，希望透過影片情境中、兩位主角阿正與小玫暑假網路聊天時發生的問題，例如：過多注音文造成網路新手的負擔、阿正不告而別的行徑讓小玫苦等半小時，綜合以上多個網路禮儀困境，綜合於動態影片中、呈現給學生。

「貼近生活經驗」方面，兩位主角年紀設定為國中二年級，故事背景以校園與暑假生活為主；再者，回顧學習者分析結果，獲知學生使用網路溝通管道為：即時通訊軟體、線上聊天室、留言（討論）版，因此更確立本教案以此三項管道發展網路禮儀教材之設計。

「增加情境吸引力」方面，各個問題情境皆包含了有趣、引人注意的標題，以及流行的網路元素；就教案二「網路小白不要來」而言，該情境是針對留言（討論）版禮儀而設，投影片呈現放暑假時，兩位主角阿正與小玫為班上同學架設了班級留言（討論）版，分享暑假生活點滴，但最後發生了網路論戰、匿名搗蛋等網路禮儀問題，考驗版主阿正與小玫的問題處理能力，其中標題的「網路小白」為網路上新興之用語，情境中也將同學們的網路暱稱設定為「暴龍」、「呆佩佩」、「布朗尼」等，留言方式也融入網路語言的注音文、表情符號等特色，以期增加與學生自身經驗知連結、吸引更多學生目光。

「學習目標融入情境」方面，各問題情境呈現時，皆適時以字幕或填寫學習單的方式，以問題提示學生，思考網路禮儀的必要性、如何面對之問題；以教案三「拒絕信騷擾」為例，該情境針對電子郵件禮儀而設，情境描述小玫常常受到不符合禮儀的電子郵件騷擾，例如：厄運信、沒有主旨與署名的信、過度編輯的信、洩漏個人秘密的群組信等，此部分情境配合本研究安排之學習單，請學生回答：「你相信這些信件內容嗎？你會轉寄這些信嗎？你會怎麼做？」，以達成情意目標使學生「能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣」；情境發展到最後，小玫寫給老師的一封請假信，讓她自己也成為別人的信騷擾者，此時投影片適時詢問學生：「小玫不知道該怎麼重寫這封信，你能幫幫她嗎？」，此設計欲使學生感受到解決問題之必要、了解「面對信騷擾時，能舉出具體之問題因應與防治對策」的技能目標。以上無論是投影片的字幕、或是學習單的內容，都試圖將網路禮儀的學習目標融入學習情境中。

表 4-12、教案簡介

| 問題解決情境   | 學習主題暨目標   | PBL 活動與討論框架  |
|--|---|--|
| <p>聊天室禮儀：〈網路溝通，通勻通〉</p> <p>阿正與小玫相約暑假一起上聊天室「喔歐！」，在聊天室裡分享暑假生活點滴、討論暑假作業，但是，阿正過量使用注音文對於網路新手小玫來說，是一大困擾，猜測半天也不懂阿正在說什麼，更嚴重的是，阿正聊天時不告而別去吃東西看漫畫的行徑更是讓等了半個多小時的小玫生氣，後知後覺的阿正不了解他到底哪裡做錯了。網路溝通跟一般溝通有不同嗎？網路上常見的中英文縮寫、表情符號有哪些？如何幫助網路溝通、傳達友善與尊重呢？</p> | <p>認知 了解並能正確指出討論版禮儀的具體作為。能正確理解網路禮儀精神：正確、簡潔、清楚、安全與隱私、友善與尊重。</p>            | <p>網路聊天大不同</p> <p>事實 阿正缺乏網路禮節的行為讓小玫抓狂生氣，阿正不了解哪裡做錯，而求助於同學們。</p> |
|  | <p>情意 能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣。能贊同網路禮儀課程的實用性、認同網路禮儀有學習的必要。能接納「問題解決」的學習方式。</p> | <p>想法 找出阿正違反聊天室禮節之處，理解網路溝通的特點、因此需要網路溝通禮節。</p>                  |
|  | <p>技能 面對聊天室的衍生議題（網路溝通特性、網路 e 語言）時，能舉出具體之問題因應與防治對策。</p>                    | <p>解決計畫 從老師給的各式網路溝通對話例子中歸納，與他組分享，教師引導修正問題解決計畫。</p>             |

(承下頁)

表 4-12、教案簡介（續上頁）

| 問題解決情境   | 學習主題暨目標   | PBL 活動與討論框架   |
|--|---|---|
| <p>留言（討論）版禮儀：&lt;網路小白不要來&gt;化名「Ken」的學生，公開在阿正與小玫的討論板上，張貼一連串挑釁的文章，引發班上同學上網熱烈的回應、互罵、猜測身分等，有板友認為只是路過來搗蛋不要理他，部分板友譴責「Ken」有膽子就該具名、別躲在匿名背後，發起了抵制之聲，當然，也引發部分板友一發不可收拾的口水戰，最後有同學認為阿正與小玫兩位版主應該出來負責，維持留言版的秩序，讓阿正小玫一個頭兩個大。如果你是版主，你會怎麼做？什麼是網路小白、網路論戰？網路上是百分之百言論自由嗎？匿名具名有什麼差異？網路上需不需要有公約或留言版的禮儀規範？</p> | <p>認知 了解並能正確指出聊天室禮儀的具體作為。能正確理解網路禮儀精神：正確、簡潔、清楚、安全與隱私、友善與尊重。</p>            | <p>訂做班級網路公約</p> <p>事實 小玫與阿正架設班版分享暑假生活，有網路小白入侵挑釁，引發一連串的網路論戰，版主不知如何負起的管理責任。</p> |
|  | <p>情意 能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣。能贊同網路禮儀課程的實用性、認同網路禮儀有學習的必要。能接納「問題解決」的學習方式。</p> | <p>想法 怎麼面對挑釁的網路言論（論戰）、匿名等於言論自由嗎、怎麼約束版友們的言論、有效減少網路論戰的方法有哪些、如何制定適合的網路公約。</p>    |
|  | <p>技能 面對討論版的衍生議題（網路論戰、網路小白與公約、言論自由與責任）時，能舉出具體之問題因應與防治對策。</p>              | <p>解決計畫 從老師給的各式公約中探索、與同組同學討論、從他組分享吸收、教師引導修正。</p>                              |

（承下頁）



表 4-12、教案簡介（續上頁）

| 問題解決情境  | 學習主題暨目標   | PBL 活動與討論框架  |
|---|---|--|
| <p>電子郵件禮儀：〈拒絕信騷擾〉</p> <p>暑假同學們常常寄 e-mail 給小玫，分享有趣的信，但是最近小玫受到一連串「信」騷擾：(1) 常收到重複信、厄運信或是半信半疑的謠言，讓小玫思考自己是否要相信、是否該轉寄？(2) 其中有一封信，小玫看了以後，非常生氣，因為阿正把寫有小梅糗事的交換日記轉寄給群組中所有人，也包括小玫。(3) 有一封信沒有主旨也沒有署名，信裡用了許多色彩與圖片等，讓人眼花撩亂，但是對方要小玫快回信，小玫想破頭猜不出是誰。最後，小玫寫信跟老師請假，但老師回信告訴小玫，讓小玫才恍然發現，自己也是造成別人「信」騷擾的人，希望有人可以教他怎樣寫一封合乎電子郵件禮儀的信。</p> | <p>認知 了解並能正確指出電子郵件禮儀的具體作為。能正確理解網路禮儀精神：正確、簡潔、清楚、安全與隱私、友善與尊重。</p>           | <p>搶救信件大作戰</p> <p>事實 小玫受到一連串的信騷擾，從中省思轉寄的問題，老師回信告知小梅希望她重寫，小玫求助因為不知道怎樣寫好一封符合禮節的郵件。</p> |
|   | <p>情意 能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣。能贊同網路禮儀課程的實用性、認同網路禮儀有學習的必要。能接納「問題解決」的學習方式。</p> | <p>想法 轉寄會產生什麼樣的問題，找到小玫信中不合乎電子郵件禮儀之處。</p>   |
|   | <p>技能 面對電子郵件的衍生議題（面對信騷擾）時，能舉出具體之問題因應與防治對策。</p>                            | <p>解決計畫 從老師給的各式郵件例子中歸納、與同組同學討論、從他組分享吸收，教師引導修正答案。</p>                                 |

### 三、問題討論活動設計

依照表 4-12 情境、目標、學習議題設計配搭之 PBL 活動，分別命名為：「網路大不同」、「訂做班級網路公約」與「搶救信件大作戰」，活動設計與內容呈現如下。

為使學生能針對「網路溝通與面對面溝通的異同」此學習議題能產生適當之問題解決計畫，本研究設計「網路大不同」活動，學生由觀看情境劇得知表 4-13 中的「事實」，經由個人學習單引發並分享「想法」，接著以分組討論形式，教師給予設計好之網路溝通例子，例如一則網路收集到的網路溝通笑話，如圖 4-3 所示。希望學生藉由分組腦力激盪，從剖析網路聊天的不同之處、到引導其了解聊天室禮節存在之必要與具體行為，以圖 4-3 為例，希望學生能從中體會出網路禮儀「正確性」的重要，因而知道聊天時仍要注意：檢查錯別字、注意文句通暢、注意標點符號的使用，特別是在與師長談話時。

表 4-13、「網路大不同」PBL 討論框架

| 討論框架 | 說明  |
|------|---|
| 事實   | 阿正與小玫利用聊天室分享生活<br>阿正缺乏網路禮節的行為讓小玫困惑而生氣<br>阿正不了解哪裡做錯，而求助於同學們          |
| 想法   | 找出阿正違反聊天室禮節之處<br>理解網路溝通的特點、因此需要網路溝通禮節                               |
| 學習議題 | 網路溝通與面對面溝通的不同之處<br>聊天室禮節的精神有哪些<br>聊天室禮節的具體行為有哪些                     |
| 解決計畫 | 教師教學中習得<br>從老師給的各式網路溝通對話例子中歸納<br>與同組同學討論<br>從他組分享吸收<br>教師引導修正問題解決計畫 |

大腸往外跑

1. 角色扮演念出整段對話
2. 網路聊天跟面對面聊天有什麼不同嗎?

(前因:主角宅配了一盒蛋糕給他哥哥)

哥: 怎麼想到要寄蛋糕給我?

我: 因為很難得見你一次啊 回家也不一定看到你

哥: 對不起....我大腸往外跑了....

我: @@!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

(內心os:那要趕快跟媽說...)

哥: 打太快...是太常...

(哥啊別嚇我....我滴的心臟不好啊XDDD)




圖 4-3、「網路溝通大不同」討論素材

教案二「網路小白不要來」課程中，為使學生對於「如何有效防止網路論戰的方法？」能有一共同、具體的問題解決計畫，因此本研究設計「訂做班級網路公約」的討論活動，學生由觀看情境劇得知表 4-14 的「事實」，經由個人學習單引發並分享「想法」，接著，全班分組從約 50 條候選的網路公約中，選出兩條該小組認為最適合的公約，並在學習單上寫下選擇該公約的原因，最後將各組公約貼在教師準備好的海報上，各組分享選擇的公約與原因，由全班共同檢核。

選出約 10 到 12 條做為班級留言（討論）版公約，須特別注意的是，50 條候選公約（參考下表 4-15）並非全數適合，其中雜有一般常見的班級公約（例如：日行一善、今日事今日畢），亦混入不適當之公約（例如：再忙也要跟版友喝咖啡、留言前要沐浴淨身洗手更衣），藉此挑戰學生從中探索、思考、分辨最後做出抉擇並寫下選擇理由，藉此「訂做班級網路公約」的活動，導正留言（討論）版禮儀認知、促進學生問題解決技能、使學生更認同聊天室禮儀的必要性與重要性。

表 4-14、「訂做班級網路公約」PBL 討論框架

| 討論框架 | 說明   |
|------|--|
| 事實   | 小玫與阿正架設班版分享暑假生活<br>有網路小白入侵挑釁，引發一連串的網路論戰<br>版主不知如何負起的管理責任 |
| 想法   | 怎麼面對挑釁的網路言論（論戰）<br>匿名等於言論自由嗎<br>怎麼約束版友們的言論               |
| 學習議題 | 有效減少網路論戰的方法<br>制定適合的網路公約                                 |
| 解決計畫 | 教師教學<br>從老師給的各式公約中探索<br>與同組同學討論。從他組分享吸收<br>教師引導修正        |

表 4-15、各組討論之公約項目

| 組別 | 公約編號 | 公約選單                             |
|----|------|----------------------------------|
| 1  | A    | 不刊登與該板不相關之文章。                    |
|    | EE   | 愛惜留言版，不喜新厭舊。                     |
|    | I    | 在班上留言版發言要先舉手。                    |
|    | M    | 早睡早起身體好。                         |
|    | W    | 提醒自己不過度使用注音文，以免對方看不懂、費時猜測。       |
|    | YY   | 不可冒用別人的名字留言。                     |
|    | ZZ   | 留言前要沐浴淨身、洗臉漱口。                   |
| 2  | KK   | 再忙、也要跟版友一起喝咖啡。                   |
|    | S    | 版主有合理刪除任何文章的權力。                  |
|    | T    | 對自己留言的內容要負全部責任。                  |
|    | TT   | 以尖酸刻薄為最高原則。                      |
|    | U    | 日行一善，天天快樂。                       |
|    | V    | 轉錄文章時，應重新編輯排版、並注意文章長度不宜過長，以利於閱讀。 |
|    | X    | 提醒自己在公開的留言版上少做無意義的灌水。            |

(接下頁)

表 4-15、各組討論之公約項目（續上頁）

| 組別 | 公約編號 | 公約選單   |
|----|------|--|
| 3  | B    | 不侵犯或公開他人的隱私。   |
|    | C    | 不穿白布鞋不准留言。   |
|    | D    | 不張貼猥褻圖文。   |
|    | E    | 垃圾要分類回收。   |
|    | F    | 不得張貼教唆犯罪或自殺的文章。  |
|    | LL   | 不得張貼有人身攻擊或誹謗內容之不實文章。   |
|    | RR   | 預防病毒，留言前後勤洗手。  |
|    | WW   | 不張貼或提供違反著作權法的影像、聲音、軟體的下載網址。                                    |
| 4  | N    | 轉載文章記得註明作者及來源。   |
|    | NN   | 不張貼犯罪手法、爆裂物製造方法或其他非法活動的資料。                                     |
|    | O    | 請勿留下手機或家中住址，以防有心人士不當利用。  |
|    | P    | 今日事，今日畢。   |
|    | Q    | 版面為大家的天地，不是私人情緒宣洩地，也不是噓聲版。                                     |
|    | R    | 在留言版上不奔跑。  |
|    | UU   | 以友善的態度對待每位板上成員。  |
|    | VV   | 於居家周圍噴灑農藥，預防網路小白。  |
| 5  | AA   | 各人之見解不同，應互相尊重。   |
|    | BB   | 彎腰鞠躬，彬彬有禮。   |
|    | CC   | 提醒自己不可任意公開涉及他人隱私的留言、私人的悄悄話等。                                   |
|    | DD   | 誠實至上、信用無價。   |
|    | OO   | 留意語氣及用字，避免不必要誤會。   |
|    | SS   | 注音文或錯字佔全文的比例不宜過高。  |
|    | Y    | 愛護自己的身體，改掉不良陋習。  |
|    | Z    | 張貼或回覆討論區的文章時，先「停、看、聽」：停下來瀏覽是否已經有與你相同的回應內容、聽聽看版友們對你將張貼的訊息是否有興趣。 |
| 6  | G    | 不故意以不當語法或程式，破壞或癱瘓留言版。  |
|    | H    | 不亂丟垃圾。   |
|    | J    | 發問時請盡量對問題的情況作詳細描述，以便其他版友協助你。                                   |
|    | K    | 吃完食物不浪費的人、才可留言。  |
|    | L    | 不任意開火攻擊、灌水等小白行為。   |
|    | MM   | 課前預習、課後複習的人才可以留言。  |
|    | QQ   | 不得張貼無意義、離題及測試文章。   |

（接下頁）

表 4-15、各組討論之公約項目（續上頁）

| 組別 | 公約編號 | 公約選單                            |
|----|------|---------------------------------|
| 7  | FF   | 不刊登廣告、色情文章。                     |
|    | GG   | 有志者、事竟成。                        |
|    | HH   | 不利用討論區收集他人聯絡資料（包含 email、聯絡電話等）。 |
|    | II   | 服裝整潔的人才能上班版。                    |
|    | JJ   | 尊重發表文章者的感受。                     |
|    | PP   | 不使用粗話及不雅文字。                     |
|    | XX   | 保持留言版整潔，人人有責。                   |

教案三「拒絕信騷擾」課程中，欲使學生深入「電子郵件禮儀之精神與具體原則」之學習議題，設計「搶救信件大作戰」活動。學生由觀看情境劇得知表 4-16 的「事實」，經由個人學習單引發並分享「想法」，接著進行「搶救信件大作戰」，其目標在經由診斷主角被老師退回的請假信（參考下圖 4-4），學生腦力激盪出信件中不恰當之處、並寫下不恰當之原因，引導出面對信騷擾具體之防治對策，使其了解電子郵件禮儀之精神與具體原則。

表 4-16、「搶救信件大作戰」PBL 討論框架

| 討論框架 | 說明   |
|------|--|
| 事實   | 小玫受到一連串的信騷擾，從中省思轉寄的問題<br>老師回信告知小玫希望她重寫<br>小玫求助，因為不知道該如何寫好一封符合禮節的郵件 |
| 想法   | 轉寄會產生什麼樣的問題<br>找到小玫信中不合乎電子郵件禮儀之處                                   |
| 學習議題 | 轉寄郵件有哪些原理原則可遵守<br>合於電子郵件禮儀的精神與具體原則有哪些                              |
| 解決計畫 | 教師教學中習得<br>從老師給的各式郵件例子中歸納<br>與同組同學討論<br>從他組分享吸收                    |

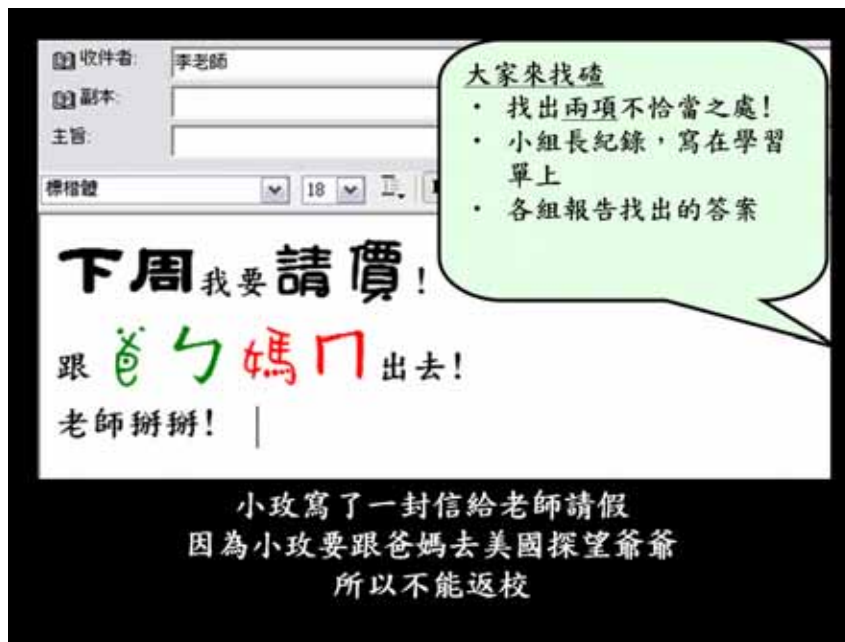


圖 4-4、「搶救信件大作戰」討論素材

#### 四、發展進程與人員配置

教學設計「發展」的階段上，本個案以「甘特圖」(gantt chart) 呈現出複雜人員配置內涵與工作事項，囊括發展階段所需得知的資訊，包括：人員（教學設計師「I」、專家「E」、美術人員「A」）、時間進程、工作內容、且將發展階段又細分（前中後期、測試期），以期一目了然、清楚呈現發展進度（圖 4-5）。

| 發展階段        | 工作內容        | 人員  | 2004 年~2005 年 |    |   |   |   |   |   |
|-------------|-------------|-----|---------------|----|---|---|---|---|---|
|             |             |     | 11            | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 前期<br>分析與設計 | 尋找相關教案時事與資源 | I   | ●             | ●  |   |   |   |   |   |
|             | 教案設計理念與方法確定 | I   | ●             | ●  | ● |   |   |   |   |
|             | 依據學習者需求設計教案 | I、E |               | ●  | ● | ● | ● |   |   |
| 中期<br>發展教材  | 教案人物與腳本畫面設計 | A   |               |    |   |   | ● |   |   |
|             | 發展教學指引、學習單等 | I   |               |    |   |   | ● | ● |   |
|             | 教材教法的形成性評量  | E   |               |    |   |   | ● | ● | ● |
| 後期<br>評估與測試 | 教學後的學生成果評量  | I   |               |    |   |   |   |   | ● |
|             | 教學後教材教發的評鑑  | I、E |               |    |   |   |   |   | ● |
|             | 提出修正建議與改進   | I、E |               |    |   |   |   |   | ● |

註：「I」表教學設計，「A」表美術設計，「E」教學與倫理專家。「●」表示已經完成。

圖 4-5、發展階段人員配置甘特圖

## 參、評鑑階段

本節「評鑑階段」主要討論並綜合形成性評量結果。形成性評量重點包括：以檢核表進行針對分析與設計階段進行設計檢核，以及透過問卷、教室觀察、測驗等多元評量的學習者檢核，最後請內容專家、學生專家、教學設計專家對教材進行專家評鑑。故以下第一小節討論設計檢核結果、第二小節討論學習者檢核成果、第三小節討論專家檢核結果，最後綜合形成性評量結果與建議於第四小節之中。

### 一、設計檢核結果

每個系統化教學設計各階段完成之後應進行設計檢核，檢核要項包括：教學目標、環境與學習者分析、任務分析、評鑑計畫等 (Smith & Ragan, 1999)，本研究於分析、設計、發展階段之設計檢核結果整理於表 4-17。

表 4-17、設計檢核結果摘要

| 檢核要項  | 結果   | 未完成之工作   |
|-------|--|--|
| 學習者需求 | (1) 充分了解教學之需求與必要 ○<br>(2) 充份了解學習者之學習需求 ○<br>(3) 了解學習者背景與先備知識 △<br>(4) 了解學習者認知與價值觀 △    | 雖已進行學習者分析，但對於將實施教學學校學生之能力、背景、人數、電腦使用情形等尚不了解。                 |
| 內容目標  | (5) 分析歸納所需學習內容 △<br>(6) 學習目標之撰寫是否具體 ○<br>(7) 學習目標能反映學習者需求 △<br>(8) 目標包含多面向 ○           | 對於實施學校學生所需特別加強之網路禮儀內容、學習目標是否適合試教的班級之問題尚未了解。                  |
| 媒體環境  | (9) 媒體選擇符合目標與內容 ○<br>(10) 媒體選擇符合經濟效益 ○<br>(11) 充分了解教學現場的環境、軟硬體設施 △                     | 對於教學現場環境僅知有廣播系統，其他對於座位安排是否便於分組討論之策略、電腦教室是否有白板等尚未知。           |
| 設計    | (12) 教學活動相互連貫、有系統 ○<br>(13) 教學策略的選擇適當 △<br>(14) 評鑑設計反應學習目標 ○<br>(15) 評鑑工具能確實測出欲評鑑之目標 △ | 未知以分組討論、問題解決的上課方式，是否能被國一學生所接受、讓課程順利實施。<br>未確認評鑑工具能否確實測出評鑑目標。 |

註：「○」代表工作任務已完成；「△」代表未完整、有待加強。



檢核結果發現：未完成之工作多數與實施評鑑有關，對於實際教學現場、學習者背景資料、學習者需求等，尚未掌握，例如：在學習者需求方面，雖已進行學習者分析，但對於將實施教學學校學生之能力、背景、人數、電腦使用情形等尚不了解；在內容目標方面，對於實施學校學生所需特別加強之網路禮儀內容、學習目標是否適合試教的班級之問題尚未了解；在環境媒體方面，對於教學現場環境僅知有廣播系統，其他對於座位安排是否便於分組討論之策略、電腦教室是否有白板等尚未知；在設計工作方面，未知以分組討論、問題解決的上課方式，是否能被國一學生所接受、讓課程順利實施，且未確認評鑑工具能否確實測出評鑑目標。針對以上，本研究於正式實施前，至教學學校與教師進行第二次的訪談，進一步確認以下事項以補不足：

- (1) 確定施測班級總數與各班人數、以及各班特性。
- (2) 教師是否認為學生另需學習哪些教學內容、並將納入課程中。
- (3) 國一學生是否能適應分組討論之方式。
- (4) 要求是否能先進入電腦教室觀察座位安排以及軟硬體設備。

此外，為確認評鑑工具能確實測出欲評鑑之目標，本研究分析評鑑工作與認知、情意、問題解決目標之對應關係，並整理於表 4-18。表 4-18 之設計檢核結果與補強之具體行動，本研究認為教材發展實施前，分析、設計、發展階段工作大致完成，並能提供教材發展與實施階段充分資訊。

表 4-18、教學目標與評鑑工具對應

| 教學目標                      | 評鑑工具         |
|---------------------------|--------------|
| 認知                        |              |
| (1) 了解並正確指出聊天室禮儀有具體作為。    | 聊天室禮儀測驗。     |
| (2) 了解並正確指出留言（討論）版禮儀具體作為。 | 留言（討論）版禮儀測驗。 |
| (3) 了解並正確指出電子郵件禮儀具體作為。    | 電子郵件禮儀測驗。    |
| (4) 正確理解網路禮儀精神。           | 以上三測驗。       |
| (5) 顯著提升學生正向的網路禮儀認知。      | 網路禮儀認知問卷。    |

（接下頁）

表 4-18、教學目標與評鑑工具對應（續上頁）

| 教學目標   | 評鑑工具  |
|--|---|
| <b>問題解決</b>  |   |
| (1) 面對網路禮儀問題（網路溝通不良、網路小白與公約、面對信騷擾），能了解問題情境、感受網路禮儀的必要性。 | 教室觀察檢核表第 1、2 項。<br>個人學習單之「個人完成度」。                   |
| (2) 透過教師與學習單引導，能與自身建立關聯、分享經驗看法。                        | 教室觀察檢核表第 3、4 項。<br>個人學習單之「個人分享度」。                   |
| (3) 分組討論時，能合作閱讀、整理資料，尋找線索，最後舉出具體有效之問題解決策略。             | 教室觀察檢核表第 5、6 項。<br>小組學習單之「任務達成度」。<br>小組學習單之「策略品質度」。 |
| (4) 能與全班分享解決問題解決策略、討論結果。                               | 教室觀察檢核表第 7 項。<br>教師觀察員記錄。                           |
| (5) 在教師引導下，能反思是否真正有效解決問題、檢核答案策略。                       | 教室觀察檢核表第 8 項。<br>小組學習單之「小組檢核度」。                     |
| <b>情意</b>  |   |
| (1) 能注意到網路禮儀教學內容提起興趣。                                  | 教學反應問卷第 2 題。  |
| (2) 能贊同網路禮儀課程的實用性。                                     | 教學反應問卷第 4 題。  |
| (3) 認同網路禮儀有學習的必要。                                      | 教學反應問卷第 11 題。                                       |
| (4) 學習後、能接納網路禮儀問題解決學習方式。                               | 教學反應問卷第 6、7、8、9 題。                                  |
| (5) 學習後、能傾向於遵守網路禮儀。                                    | 教學反應問卷第 12 題。                                       |

資料來源：本研究整理。

## 二、學習者檢核結果

學習者檢核是將教材真實呈現於教學情境，交由主要教學對象來檢核教學的成效（Smith & Ragan, 1999），且實地試教之學生、教師、教材情境等，貼近實際教學現場（朱湘吉，2004；Briggs, Gustafson & Tillman, 1991）。本研究採「實地試教」全面了解教學品質與教材，實施對象請參閱第三章，在此不加贅述。本章中欲討論形成性評量學習者檢核之結果，以確認學生是否在教學後，達成認知、情意、問題解決技能等教學目標。

張祖忻、朱純與胡頌華（1995）指出「測驗適於收集認知目標的成就信息，問卷是於收集情意目標的成就信息。」(p.337)，基於以上，本研究以測驗與問卷結果檢核認知目標是否達成，以教學反應問卷檢核情意目標是否達成，最後以教室觀察結果瞭解問題解決技能目標是否達成，結果分述於以下三節之中。

### （一）認知目標

預試時，發現認知與行為總分之相關呈現顯著中度正相關 0.55 ( $p<.001$ )，顯示國高中生的網路禮儀認知越正向、行為也越正確。因此本研究課程以提升網路禮儀正向認知，就可能促進中學生正向的網路禮儀行為，此外並發現國中生較高中更需網路禮儀教學，因此選擇國中為實施對象提升其網路禮儀。正式施測對象為新竹市立建功高中國一共六個班級，平均每單元的總樣本數在 71 至 75 人之間，受試學生網路使用情形大致與預試樣本相近。課程安排於電腦課實施，每班課程實施時間為 50 分鐘。

因各班教學單元不同，故分別給予不同網路禮儀測驗（參見附件六），每測驗各五題，五題題目包括了是否正確理解網路禮儀五大精神、以及是否理解網路禮儀之具體行為，因此，若學生在三測驗中的答對率良好，即顯示能正確理解網路禮儀精神、並能正確指出應有的具體作為。

測驗結果摘要如表 4-19：學生在測驗各題的答對率最低 75.7%、最高 100%，顯示教學後、能正確理解網路禮儀精神、並能正確指出應有的具體作為，即學生達成以下四項認知目標：了解並正確指出聊天室禮儀有具體作為、了解並正確指出留言（討論）版禮儀具體作為、了解並正確指出電子郵件禮儀具體作為、正確理解網路禮儀精神。

接著，為檢驗教學能顯著提升學生正向的網路禮儀認知，本研究於教學前後施測同一份網路禮儀認知問卷（詳見附錄二），回收結果後，進行「成對樣本  $t$  檢定」，了解網路禮儀認知前後測是否達顯著差異，結果摘要如表 4-20 所示。

表 4-19、網路禮儀測驗答對率

| 試題                              | 答對率 (%)      |
|---------------------------------|--------------|
| 聊天室禮儀                           |              |
| 1. 下列哪些是「聊天室禮儀」應有的行為/精神？        | 97.0         |
| 2. 以下哪句話是錯誤的觀念？                 | 93.0         |
| 3. 以下哪一句對於聊天室裡「安全與隱私」的敘述是錯的？    | 100.0        |
| 4. 下列哪一種方法不能有效幫助網路溝通，減少網路上誤會隔閡？ | 89.0         |
| 5. 下列對於「注音文」的描述哪一句是適當的？         | 85.0         |
| 留言（討論）版禮儀                       |              |
| 1. 下列哪些是「留言（討論）版禮儀」應有的精神/行為？    | 88.7         |
| 2. 在留言版發表文章時，下列哪項敘述違反了網路禮儀？     | 93.0         |
| 3. 以下哪一句對於留言版「友善與尊重」的敘述是錯的？     | 88.7         |
| 4. 下列對於「網路論戰」的描述哪一句是錯的？         | 90.1         |
| 5. 下列哪一種方法不能預防/減少「網路論戰」發生的機會？   | 87.3         |
| 電子郵件禮儀                          |              |
| 1. 下列哪些是「電子郵件禮儀」應有的行為？          | 95.9         |
| 2. 以下哪句話是錯誤的觀念？                 | 94.6         |
| 3. 以下哪一句對於電子郵件「安全與隱私」的敘述是錯的？    | 75.7         |
| 4. 下列對於「轉寄」電子郵件的描述哪一句是合於禮儀的？    | 91.9         |
| 5. 下列哪一種方法不能預防自己成為他人的「信」騷擾？     | 86.5         |
| <b>總平均</b>                      | <b>90.43</b> |

註：%為有效百分比。

表 4-20、認知前後測成對樣本 t 檢定摘要

| 測驗時機    | 有效樣本 | 平均    | 標準差  | t 值      | 結果摘要  |
|---------|------|-------|------|----------|-------|
| 前測（教學前） | 176  | 28.44 | 4.09 | -7.534** | 後測>前測 |
| 後測（教學後） | 176  | 30.44 | 4.08 |          |       |

\*\* $p < .001$

由表 4-20 可以得知，刪去缺課者、無前測或無後測、排除遺漏值後，有效樣本共 176 人，前測平均 28.4 分、後測平均 30.4，成對樣本  $t$  檢定值為 -7.534、 $p$  值為 0.00，考驗結果顯著，表示 176 名學生中，兩次網路禮儀認知總分有顯著的不同，學生的認知分數有顯著之提升，顯示：可能在此次教學後，學生之網路禮儀認知狀態較未教學前（一週前）高。即學生達成以下認知目標：教學顯著提升學生正向網路禮儀認知。誠如上述，本研究達成所有預設之認知教學目標。

表 4-21 顯示認知問卷前後測達顯著相關 ( $p < .001$ )，相關係數達 0.63 為中度相關，表示學生填答具有中度一致性。

表 4-21、前後測總分皮爾森相關摘要

| 測驗名稱 (總分)   | 平均數 (標準差)    | 皮爾森相關  | 結果摘要        |
|-------------|--------------|--------|-------------|
| 認知前測總分 (40) | 28.44 (4.09) | 0.63** | 學生填答具有中度一致性 |
| 認知後測總分 (40) | 30.44 (4.09) |        |             |

\*\* $p < .001$



## (二) 情意目標

為測量學生學習網路禮儀課程後，是否達到「能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣、能贊同網路禮儀課程的實用性、能認同網路禮儀有學習的必要、能接納問題解決的學習方式、能傾向於遵守網路禮儀」等預設情意目標，本研究以「教學反應問卷」之方式調查學生之情意趨向，其結果整理於表 4-22。教學反應問卷設計開放式題目，請學生寫下對本課程的建議與想法，共有 128 人 (58.2%) 填寫建議，結果呼應表 4-22 之量化結果，本研究綜合反應問卷質性與量性研究，綜述結果如下。

「課程內容」方面，表 4-22 第 1 至 5 題統計結果顯示，91.3% 的學生表示「同意」或「非常同意」課程豐富、84.7% 的學生表示「同意」或「非常同意」課程能引起注意與興趣、84.7% 的學生表示「同意」或「非常同意」課程難易適中、91.2% 的學生表示「同意」或「非常同意」該日所學之禮儀很實用、93.1% 的學生表示「同意」或「非常同意」該上課教材容易理解吸收、91.7% 學生表示「同意」或「非常同意」網路禮儀為上網時必備之知識、且 93% 學生表示「同意」或「非常同意」未來願意遵守網路禮儀。上述數據顯示本教材確實在情意方面，學生已達成「能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣、能贊同網路禮儀課

表 4-22、教學反應問卷結果摘要

| 我對這堂課的想法 . . .                                  | 平均數  | 非常同意          | 同意  | 不同意          | 非常不同意 |
|---|------|---------------|-----|--------------|-------|
| <b>課程內容</b>                                     |      |               |     |              |       |
| (1) 我覺得今天的課程很豐富。                                | 3.19 | 67<br>(91.3)  | 131 | 13<br>(8.7)  | 6     |
| (2) 我覺得今天的課程很新奇有趣、引起我的注意。                       | 3.07 | 55<br>(84.7)  | 129 | 27<br>(15.3) | 6     |
| (3) 我覺得今天的課程對我來說難易適中。                           | 3.01 | 55<br>(84.7)  | 129 | 27<br>(15.3) | 6     |
| (4) 我覺得今天學到的網路禮儀很實用。                            | 3.41 | 111<br>(91.2) | 86  | 15<br>(8.8)  | 4     |
| (5) 上課中所使用的投影片、學習單很容易理解。                        | 3.44 | 116<br>(93.0) | 85  | 9<br>(7.0)   | 6     |
| <b>上課方式</b>                                     |      |               |     |              |       |
| (6) 我喜歡今天「分組討論」的上課方式。                           | 3.16 | 85<br>(82.1)  | 93  | 27<br>(17.9) | 12    |
| (7) 我喜歡想辦法解決影片裡的問題。                             | 3.04 | 59<br>(80.7)  | 116 | 33<br>(19.3) | 9     |
| (8) 我喜歡老師引導我們一步步思考網路上為什麼會出現這個問題、怎麼解決這類問題。       | 3.02 | 64<br>(79.7)  | 109 | 29<br>(20.3) | 15    |
| (9) 經過全班討論分享、老師建議後，我有反思自己小組的答案回答得正不正確、有沒有回答到問題。 | 2.99 | 56<br>(78.3)  | 114 | 36<br>(21.7) | 11    |
| <b>自我回顧</b>                                     |      |               |     |              |       |
| (10) 今天上課，我認真參與討論、思考影片中的問題。                     | 3.24 | 83<br>(87.0)  | 106 | 24<br>(12.9) | 4     |
| (11) 上完課我覺得網路禮儀是我上網時必備的知識。                      | 3.44 | 120<br>(91.7) | 78  | 12<br>(8.3)  | 6     |
| (12) 以後上網時我會盡量遵守今天所學的網路禮儀。                      | 3.43 | 113<br>(93.1) | 89  | 11<br>(6.9)  | 4     |

註：( ) 內數值為有效百分比，量尺非常同意 4 分至非常不同意 1 分。

程的實用性、能傾向於遵守網路禮儀並認同網路禮儀之必要」等情意目標。學生意見亦呼應以上結果，部分學生表示內容與一般課程不同、很有趣，其他學生則表示從中獲得網路禮儀知識，亦有學生表示該日所學可以幫助他解決遇到的網路禮儀問題（例如：網路小白），以上顯示在「課程內容」方面，確實能引起興趣並從中學習到網路禮儀，呼應表表 4-22 中，學生回答「網路禮儀內容實用性」與「上課中所使用的投影片、學習單很容易理解」兩題高達 3.41 與 3.44 的平均分數。

「我覺得這節課還蠻有趣的，跟之前的內容有很大的差別，偶爾換換上課內容也不錯。」( S 10937)

「嗯...今天的課很新奇 讓我更了解小白是什麼，還不錯。」( S 10510)

「今天上課的內容很有趣也很好玩，學了很多新的事情、使我更深入了解網路禮儀。」( S 11002)

「上完了這堂課，讓我更了解網路上的網路禮儀、我也學到了許多新知識...」( S 11013)

「我覺得這一節的知識很豐富。」( S 10532)

「說到網路小白就想到以前最常上的網站非常多（網路小白的問題），上完這堂課知道如何解決掉。」( S 10503)

但值得注意的，表 4-22 顯示在「課程內容」部分，仍有 7.0%到 15.3%學生表示「不同意」或「非常不同意」課程內容之豐富性、覺得無法引起注意、難以理解等，因此分析質化資料、以了解學生不同意之原因，有學生反應網路溝通通勻通影片有播放不順暢之情形，的確在教室觀察現場，教師亦發現此問題，因該電腦教室廣播系統是以軟體控制、並非硬體控制，故播出時出現畫面不連續顯示媒體未能完全適用於教學現場，值得檢討；部分學生反應投影片與教材對他們而言不夠清楚、或太過深奧；其他學生則表示對其而言教材內容過於簡單。以上資料可解釋學生不同意第 1 到 5 題之原因，亦顯示本教材在內容方面仍須改善媒體適用問題、教材編排理解問題、難易度問題。

「影片 LAG。」( S 10106)

「投影片看不清楚。」( S 10435)

「第五題（投影片語學習單易理解否）非常不同意，因為太深奧了。」( S10615)

「我覺得很無聊，因為都知道了。」( S10127)

「太簡單吧！因為我小學二年級就會用網路語言嚕，所以國文都不錯，嘿嘿~」( S10416)

「我們第一組的題目好難喔！」( S10101)

第二，在「上課方式」方面，表 4-22 第 6 至 9 題統計結果顯示，82.1%學生表示「非常同意」或「同意」喜歡分組討論的上課方式、80.7%學生表示「非常同意」或「同意」喜歡想辦法解決影片裡的問題、79.7%學生表示「非常同意」或「同意」喜歡老師引導思考問題原因、解決之道、78.3%學生表示「非常同意」或「同意」該小組有反思檢核自組答案。以下學生反應亦支持對「上課方式」之贊同，呼應表 4-22 中，上課方式 2.99 至 3.16 的高平均值。綜合以上，可知學生學習後表示喜歡或同意此上課方式，因此本教材達成使學生「能接納問題解決的學習方式」之情意目標。

「我覺得這堂電腦課比其他堂課有趣，因為其他課程都只能看著課本 坐在椅子上看黑板發呆。」( S10537)

「...我覺得這種上課方式我粉喜歡~而且這樣我們也比較安靜。」( S11003)

「...而且我也蠻喜歡這種分組的上課方式。」( S11013)

「我覺得很好玩，有不同的遊戲，而且還學到了網路禮儀。」( S10614)

但亦需特別注意的，表 4-22 顯示在「問題解決技能」部分，有 17.9%到 20.3%學生表示「不同意」或「非常不同意」，比例較課程內容與自我回顧部分高出許多，故需進一步以質性資料探討比例偏高之原因。分析其建議發現，不少同學（S10513、S10918 等）提出關於座號分組之建議，反應希望可自由選組、或採其他分組方法，更能引起他們的興趣。

「如果可以自己找組員的話，我更喜歡。」( S10513)

「分組可以不一一定要照座號，每次都和同樣的人。」( S10918)



「自我回顧」方面，表 4-22 第 10 至 12 題統計結果顯示，87%學生表示「非常同意」或「同意」該日認真參與討論、思考影片的問題、91.7%學生表示「非常同意」或「同意」上完課覺得網路禮儀為其必備之知識、93.1%學生表示「非常同意」或「同意」以後上網會盡量遵守該日所學之禮儀規範。例如有學生體認了網路禮儀的必要性、表示願遵守網路禮儀、注意用語不引起論戰或小心不造成他人信騷擾、甚至反應願意遵守並與同學互相砥礪，呼應表 4-22 中的第 10 到 12 題高達 3.24 至 3.44 之平均值。

「我覺得網路禮儀非常重要。」(S10631)

「上完今天這節課，我了解了許多在網路上應有的禮儀，希望以後能將所學應用出來」  
(S10629)

「…上完這堂課我以後要注意我的用語。」(S10115)

「這堂課讓我熟知電子郵件寄信的禮儀，使我下次以後在寄信時，不會無意間用信騷擾他人。」(S10602)

「這節課我覺得讓我知道很多事，以後我也可以跟好友說網路禮儀啦。」(S11018)

但亦需特別注意的，表 4-22 顯示在「自我檢核」部分，有 6.9%到 12.9%學生表示「不同意」或「非常不同意」，例如雖有同學認同網路禮儀是必備的知識，但仍對未來能否遵守持保留態度。

「這次課程很有趣，使用電腦的禮儀是每人需要知道的，但不一定做得到，課程中讓我知道不遵守網路禮儀的後果。」(S10118)

誠如上述，綜合教學反應問卷質量結果顯示：學習禮儀課程後，學生確實達到「能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣、能贊同網路禮儀課程的實用性、能認同網路禮儀有學習的必要、能接納問題解決的學習方式、能傾向於遵守網路禮儀」等情意目標。

### (三) 問題解決技能目標

本研究綜合教室觀察結果，個人學習單完成、分享度分析，及小組學習單任務達成、策略品質與小組檢核度分析，了解學生是否達成問題解決技能目標結果如下。

表 4-23 顯示教室觀察量化結果，教室觀察問題解決具體行為總平均數介於 1.29 至 1.92 之間，表示學生在「了解問題、與自身建立關連、分享經驗、分組探究問題並形成策略」方面表現接近於「佳」，惟在「教師引導學生感受該網路禮儀之必要性」、「教師引導學生分享討論結果」、以及「教師引導學生反思是否真正有效解決問題」三項表現在「佳」與「可」之間、但接近於「可」，以上教室觀察量化資料顯示學生在 PBL 過程表現程度中上。

表 4-23、教室觀察結果摘要

| 具體行為 |                           | 平均數  |      |      | 總平均  |
|------|---------------------------|------|------|------|------|
|      |                           | 溝通   | 小白   | 電郵   |      |
| 呈現問題 | (1) 教師引導學生了解問題情境。         | 1.75 | 1.75 | 1.63 | 1.71 |
| 引起注意 | (2) 教師引導學生感受該網路禮儀之必要性。    | 1.25 | 1.25 | 1.38 | 1.29 |
| 分析問題 | (3) 學習單引導學生建立自身關聯。        | 1.88 | 1.88 | 2.00 | 1.92 |
| 腦力激盪 | (4) 學生提出情境有關問題或分享有關經驗。    | 2.00 | 1.67 | 1.75 | 1.81 |
| 探究問題 | (5) 分組自行閱讀、整理資料，尋找形成策略線索。 | 1.88 | 2.00 | 1.13 | 1.67 |
|      | (6) 分組提出解決問題情境方法。         | 1.75 | 1.88 | 1.63 | 1.75 |
| 解決問題 | (7) 教師引導學生分享討論結果。         | 1.38 | 1.25 | 1.50 | 1.38 |
| 運用策略 |                           |      |      |      |      |
| 檢核問題 | (8) 教師引導學生反思是否真正有效解決問題。   | 1.38 | 1.00 | 1.63 | 1.34 |
| 評估策略 |                           |      |      |      |      |

註：評「佳」者得分為 2；評「可」者得分為 1；評「差」者得分為 0。

本研究檢驗兩位評分者之一致性信度，結果發現其相關為值 0.14 且未達顯著 ( $p=0.35 > 0.05$ )，研究者重新檢視兩位觀察表後發現，兩位觀察者進行教室觀察時，一位以全班為單位進行觀察，直接對全班行為做一總評；但另一位觀察者以小組為單位進行觀察，記錄方式上先給各組分數、再取各組之平均，因此，觀察者觀察使用之觀察單位不同，可能影響兩者統計上的一致性。其他可能造成教室觀察一致性信度低之原因眾多，例如：實施之步驟與觀察員訓練是否落實等。

針對此信度問題，本研究另以觀察員紀錄、教室錄影、個人學習單與小組學習單分析、小組檢核表等資料，佐證學生的確在教學過程中、問題解決表現良好。

第一，配合個人學習單分析問題解決五大歷程中的「分析問題、腦力激盪」階段，分析個人學習單之完成度，幫助瞭解學生問題情境，表 4-24 統計個人學習單完成度，其值高達 98.2%，僅有 4 人未完成，顯示學生高度注意情境劇內容、方能回答完成；分析個人學習單之分享度，幫助了解學生是否願意分享自身對情境劇之感受、與自身經驗建立關聯，表 4-25 統計學習單分享度，其值達 70.0%，顯示學生尚願意透過學習單表達分享對於網路禮儀情境劇之想法。但整體分享度未如預期之原因，來自於教案二「網路小白不要來」此單元之結果，該單元學生之分享度僅 21.1%，研究者重新檢視該單元學習單後發現，該單元學習單設計之開放問題僅限於學生選填「其他」答案時，才須填寫，可能因設計不良而降低了學生分享之意願。

表 4-24、個人學習單完成度摘要

| 個人學習單完成度                             | 溝通<br><i>n</i> =71 | 小白<br><i>n</i> =72 | 電郵<br><i>n</i> =75 | 總人數<br><i>n</i> =220 |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| (1) 目的：了解學生在 PBL 教學「呈現問題、引起注意」階段之情形。 | 71<br>(98.6)       | 70<br>(98.6)       | 75<br>(100)        | 216<br>(98.2)        |
| (2) 計算：一份學習單中，全數題目填達完畢，沒有漏填者。        |                    |                    |                    |                      |

註：( ) 內數值為有效百分比。

表 4-25、個人學習單分享度摘要

| 個人學習單分享度                              | 溝通<br><i>n</i> =71 | 小白<br><i>n</i> =72 | 電郵<br><i>n</i> =75 | 總人數<br><i>n</i> =220 |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| (1) 目的：了解學生在 PBL 教學「分析問題、腦力激盪」階段情形。   | 71                 | 15                 | 67                 | 154                  |
| (2) 計算：一份學習單中，於開放式問題寫下自己的想法或意見，沒有漏填者。 | (100)              | (21.1)             | (89.3)             | (70.0)               |

註：( ) 內數值為有效百分比。

第二，配合小組學習單分析問題解決五大歷程中的「探究問題、形成策略」階段，檢驗小組之任務達成度可幫助了解學生是否終能順利解決問題，表 4-26 統計小組學習單完成度其值高達 100%，顯示：(1) 任務難度在學生可完成之範疇之內，每組皆完成填答學習單，(2) 學生具備探究問題、形成策略之能力。

表 4-26、小組任務達成度摘要

| 小組任務達成度                                      | 溝通    | 小白    | 電郵    | 總組數   |
|--|-------|-------|-------|-------|
|  | n=14  | n=14  | n=14  | n=42  |
| (1) 目的：了解學生在 PBL 教學「探究問題、形成策略」階段之情形。         | 14    | 14    | 14    | 14    |
| (2) 計算：一份小組學習單之中，寫完教師指派之任務欄（例：找出兩不恰當處寫下理由等）。 | (100) | (100) | (100) | (100) |

註：( ) 內數值為有效百分比。

但是，任務達成度並無法說明學生問題解決是否有效，僅僅表示任務之完成、而非任務完成之品質，因此進一步由研究者依照「小組問題解決度評量規準」（見表 4-27）評分之，其結果摘要於表 4-28，表 4-28 顯示各組討論出之問題解決策略品質介於「優」到「佳」之間，意即學生問題解決策略 (1) 答案皆直指問題核心、有效解決問題，(2) 考量原因介於充足與略不足之間、但大致清楚合理，(3) 回答時文字敘述清楚，排版乾淨，易於閱讀。

表 4-27、小組策略品質度評量規準

| 規準    | 優 (4)                | 佳 (3)                 | 可 (2)                    | 差 (1)                   |
|-------|----------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|
| 策略效能  | 答案皆直指問題核心、有效解決問題。    | 答案多數直指問題核心，尚能解答問題。    | 答案多不直指問題核心但尚能解答問題。       | 答案幾乎偏離問題方向，未能解答問題。      |
| 策略解釋  | 考量之原因充分、合理、且清楚。      | 考量原因略顯不足、但大致清楚合理。     | 考量原因不足、但尚稱合理。            | 考量原因不足、且不合理。            |
| 組織與呈現 | 回答時文字敘述清楚，排版乾淨，易於閱讀。 | 回答時文字敘述大致清楚，排版大致易於閱讀。 | 回答時文字敘述不甚清楚，排版稍亂，仍能了解其意。 | 回答時文字敘述不清楚，排版紊亂，無法了解其意。 |

資料來源：本研究編製。

表 4-28、小組策略品質度結果摘要

| 小組策略品質度 | 溝通          | 小白          | 電郵          | 總組數         |
|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|         | n=14        | n=14        | n=14        | n=42        |
| 策略效能    | 3.21 (0.97) | 4.00 (0.00) | 4.00 (0.00) | 3.74 (0.66) |
| 策略解釋    | 3.14 (0.77) | 3.43 (0.51) | 3.86 (0.36) | 3.48 (0.63) |
| 組織與呈現   | 3.29 (0.73) | 3.79 (0.43) | 3.71 (0.47) | 3.60 (0.59) |

註：( ) 內數值為標準差，評分量尺「4」為優、「3」為佳、「2」為可、「1」為差。

以下表 4-29 與 4-30 為學生問題解決策略兩實例，兩例可佐證學生在問題解決之「探究問題、形成策略」階段，問題解決策略品質度分析之結果。舉例而言，在拒絕信騷擾的單元中，學生在「拯救信件大作戰」活動中，被賦予「找出主角信件中不符合網路禮儀之處」的任務，以表 4-29 為例，各組的問題解決策略，該班各組皆能找出不符合網路禮儀之處、並寫下合宜之策略解釋；表 4-30 為「訂做班級網路公約」之例子，該班學生皆能選擇合宜之公約、並提出合理之策略解釋。

表 4-29、小組問題解決策略範例：搶救信件大作戰

| 組別代碼   | 小組回答   | 原因                                      |
|--------|--|---|
| G11001 | 沒寫主旨、姓名。<br>用「火星文」，錯字連篇，不夠正式，內容草率，字體搞怪。        | 不知是誰寄的、也不清楚內容。<br>看不懂內容、以為是惡作劇。         |
| G11002 | 沒有主旨。<br>沒有署名。                                 | 搞不清楚信件的重點、要表達內容。<br>不知如何回信、不知何人寄發。      |
| G11003 | 周和價打錯。<br>爸勺媽口的第二個字打注音。<br>沒署名、主旨。<br>字體大小不一樣。 | 讓人誤會。<br>讓別人看不懂。<br>讓收件者不知道是誰。<br>眼花撩亂。 |
| G11004 | 沒寫主旨。<br>沒寫自己的姓名。<br>字體不一樣。                    | 不知道真正的內容是什麼。<br>不知道她是誰。<br>有些字寄出去會看不到。  |

(接下頁)

表 4-29、小組問題解決策略範例：搶救信件大作戰（續上頁）

| 組別代碼   | 小組回答  | 原因   |
|--------|---|--|
| G11005 | 錯字太多。<br>沒有寫主旨。<br>沒有寫寄件人的姓名。<br>用太多奇怪的字體。<br><br>字體大小不一樣。<br><br>有用注音。 | 看不懂他寫什麼。<br>不知道他要說什麼大概的內容。<br>不知道是誰寄的。<br>可能有些人會沒有那種字體、就會有亂碼。<br>這樣可能有些人會搞錯這個字要接哪個字。<br>有人可能看不懂。 |
| G11006 | 打錯很多字。<br>沒寫主旨、姓名。  | 會誤解。<br>老師不知道是誰。   |
| G11007 | 使用注音文、無主旨、字體有些錯誤。<br>無寄件者的名字。   | 看得不方便，而且意思沒有表達清楚。<br>不知道是誰寄的。  |

表 4-30、小組問題解決策略範例：訂做班級網路公約

| 組別代號   | 代號      | 小組選擇之公約                                    | 原因   |
|--------|---------|--|--|
| G10501 | YY<br>W | 不可冒用別人的名字留言。<br>提醒自己不過度使用注音文，以免對方看不懂、費時猜測。 | 很沒創意，會造成誤會。<br>讓人誤以為你的國文程度很差，而且版面看起來很亂，看了會很火大很想翻桌(開他)。       |
| G10502 | T<br>X  | 對自己留言的內容要負全部責任。<br>提醒自己在公開的留言版上少做無意義的灌水。   | 雖說每個人都有發言權力(利)，但是有些人並不是很喜歡你所發言出的字言。<br>有些人的發言無異議，感覺很浪費空間又無趣。 |
| G10503 | B<br>LL | 不侵犯或公開他人的隱私。<br>不得張貼有人身攻擊或誹謗內容之不實文章。       | 隱私權很重要，因為別人也有不想被別人知道的秘密。<br>可能觸犯到法律，像誹謗罪或公然侮辱罪，別人可以告你的這無法後悔。 |

(接下頁)

表 4-30、小組問題解決策略範例：訂做班級網路公約（續上頁）

| 組別代號   | 代號 | 小組選擇之公約                      | 原因                              |
|--------|----|------------------------------|---------------------------------|
| G10504 | UU | 以友善的態度對待每位板上成員。              | 因為不易發生出衝突，版面氣氛良好。               |
|        | Q  | 版面為大家的天地，不是私人情緒宣洩地，也不是嗆聲版。   | 不會出現小白，造成網路衝突。                  |
| G10505 | OO | 留意語氣及用字，避免不必要誤會。             | 可以減少許多網路論戰。                     |
|        | CC | 提醒自己不可任意公開涉及他人隱私的留言、私人的悄悄話等。 | 避免造成人身攻擊。                       |
| G10506 | L  | 不任意開火攻擊、灌水等小白行為。             | 當小白會讓別人討厭，而且會引起網路論戰(戰)。         |
|        | G  | 不故意以不當語法或程式，破壞或癱瘓留言版。        | 要尊重別人的「使用權利」，何況破壞流言版被發現可能會觸犯法律。 |
| G10507 | XX | 保持留言版整潔，人人有責。                | 留言版是大家的。要有口德。                   |
|        | FF | 不刊登廣告、色情文章。                  | 妨礙社會風化。                         |

第三、配合觀察員記錄了解問題解決五大歷程中的「解決問題、運用策略」階段學生學習情形，本研究以分析教室觀察員以下記錄發現，部分學生上台分享策略時會出現害羞或推託之情形，雖被動上台，但台下仍反應熱烈。本研究推敲原因，一方面可能與學生個別差異有關，尤以男生較為害羞上台回答，另一方面可能與教學設計有關，對於如何引導學生分享討論結果，也許應採更能引起分享動機之方法。

「第三組較不願回答、一半是由老師唸出該組答案。」(O1101)

「該班學生較難大方上台分享、也少他組詢問或挑戰。」(O1106)

「第六組討論時間到了仍未做完，小組推託不想上台。」(O2109)

「能夠分享結果不過不會很主動，但反應熱烈。」(O3104)

「男生組回答較被動、女生很主動。」(O1110)

第四，以小組自我檢核結果幫助分析問題解決五大歷程中的「檢核問題、評估策略」階段，表 4-31 小組檢核度結果顯示，95%~100%的組別自評認為：(1) 每位組員皆已閱讀資料；(2) 合力從資料中尋找、歸納問題答案；(3) 每個人都發表了意見與想法；(4) 每位組員達成共識、已回答問題並寫下了答案。

表 4-31、小組檢核度結果摘要

| 小組檢核度                   | 溝通       | 小白        | 電郵        | 總組數       |
|-------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
|                         | n=14     | n=13      | n=13      | n=42      |
| (1) 每位組員皆閱讀資料。          | 14 (100) | 12 (92.3) | 13 (100)  | 39 (97.5) |
| (2) 合力從資料中尋找、歸納出問題的答案。  | 14 (100) | 13 (100)  | 13 (100)  | 40 (100)  |
| (3) 每個人都有發表自己的意見或想法。    | 14 (100) | 13 (100)  | 12 (92.3) | 38 (95)   |
| (4) 每位組員達成共識，回答問題並寫下答案。 | 14 (100) | 13 (100)  | 13 (100)  | 40 (100)  |

註：( ) 內數值為有效百分比。

然而小組自評為各組學生之主觀意見，故進一步以教室觀察員記錄交叉驗證以上學生的主觀判斷。觀察員們發現，學生對於教師引導之問題檢核的確反應良好。

「檢核有反應，第 1、5 組舉手回答。」(O1101)

「第四組能積極反思，主動修正答案。」(O2110)

「教師詢問是否同意各組選出之公約時，皆有舉手表達。」(O1109)

但亦顯示僅以教師口頭帶領學生檢核問題解決策略，似乎略顯不足，未能使同學深入檢核。

「僅有教師口頭檢核。」(O2109)

「學生會在台下講自己的想法。」(O3104)

研究者也發現限於能進行教學之課堂時間僅有五十分鐘，因此檢核階段僅約



3 到 5 分鐘，明顯不足，此為本研究限制，建議未來設計實施本網路禮儀教案時，能有 60 至 150 分鐘之時間，以保障整體問題解決歷程之完整，此外，建議可採口頭檢核、問卷檢核以外之方式，例如：小組互評檢核，以落實問題解決之檢核策略階段。

以下附上教室觀察實況，幫助具體建構出真實教學現場之情形。



圖 4-6、播放網路禮儀情境實況



圖 4-7、小組形成策略實況



圖 4-8、小組分享公約實況



圖 4-9、小組檢核公約實況

本研究實地試教、綜合多方資料(檢核表、教室觀察、問卷調查、禮儀測驗、學習單分析等)，發現學生在教學後，已達「認知」、「情意」、「問題解決技能」各預設目標，因此形成性評量之學習者檢核之結果堪稱良好，接著於下節了解專家檢核之結果。

### 三、專家檢核結果

本研究邀請內容專家、教學設計專家、教師共三位專家，依照「專家評鑑表」(見表 3-7)15 題評鑑項目，分別對「網路溝通通勺通」、「網路小白不要來」、「拒絕信騷擾」三教案進行評估。評估結果彙整如下，以回答形成性評量問題之一：專家評鑑是否顯示教材符合一致性、內容性、設計性與可行性。

專家評鑑以 10 點量尺評鑑三份教案之結果，至高 10 分代表極贊同、至低分代表極不贊同。表 4-32 顯示，由各教案平均得分來看，三份教案總平均分別為 9.69、9.71 與 9.71 分，可見專家對於三教案整體給於高度肯定；由四評鑑方向整體平均來看，由高至低是可行性(平均 9.91)、一致性(平均 9.73)、內容性(平均 9.70)、設計性(平均 9.41)，顯示：四評鑑方向皆得到專家之高度肯定，此證本研究之三教案皆兼具高度一致性、內容性、設計性與可行性。

表 4-32、專家評鑑結果摘要

| 評鑑方向與指標 |                               | 溝通<br>平均 | 小白<br>平均 | 電郵<br>平均 | 整體<br>平均 |
|---------|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| 內容性     | (1) 教學指引與教材提供了教學所需的正確完整豐富資訊。  | 9.67     | 9.33     | 9.67     | 9.70     |
|         | (2) 提供了教學所需的所有素材(學習單、投影片等)。   | 10.00    | 10.00    | 10.00    |          |
|         | (3) 提供了相關參考資源(專家諮詢、網站、書籍等)。   | 9.33     | 9.67     | 9.67     |          |
| 一致性     | (4) 教學目標、內容清楚呈現給教師了解。         | 9.67     | 9.67     | 9.67     | 9.73     |
|         | (5) 教學目標、內容符合學生需求、並清楚呈現給學生。   | 10.00    | 9.67     | 9.67     |          |
| 設計性     | (6) 教案中規劃的教學時間可行於實際教學現場。      | 9.67     | 9.67     | 9.67     | 9.49     |
|         | (7) 教學現場的學生符合教案中的主要教學對象之描述。   | 9.67     | 10.00    | 10.00    |          |
|         | (8) 若執行此教案，不需要再做調整、修改以符合教學現場。 | 8.67     | 8.67     | 9.00     |          |
|         | (9) 指引了教材與學習單的使用方法，易執行於教學現場。  | 9.33     | 9.33     | 9.33     |          |
|         | (10) 教案與素材在學生能力範圍內、可完成整個學習歷程。 | 9.67     | 10.00    | 9.67     |          |
| 可行性     | (11) 本教案對一般教師而言，容易實施於教學現場。    | 9.67     | 10.00    | 10.00    | 9.91     |
|         | (12) 本教案能引起教師教學的興趣。           | 10.00    | 10.00    | 10.00    |          |
|         | (13) 學生能從本教案中學有所獲。            | 10.00    | 10.00    | 10.00    |          |
|         | (14) 我願意教其他類似本教案內容或相似設計的教案。   | 10.00    | 10.00    | 9.67     |          |
|         | (15) 我會推薦本教案給教學現場的            | 10.00    | 9.67     | 9.67     |          |
|         | 各教案總分                         | 145.35   | 145.68   | 145.69   | 145.58   |
|         | 各教案平均                         | 9.69     | 9.71     | 9.71     | 9.71     |

註：N=3，分數量尺由「10」極贊同至「1」極不贊同。

為進一步確立專家評鑑之信度，葉重新（2001）與黃國光（2000）建議當評分者在三人以上，欲瞭解不同評分者評分結果是否一致時，則可使用肯德爾和諧係數(kendall's  $W$ )來代表評分者間一致性信度，肯德爾和諧係數  $W$  值介於 0 (不一致) 與 1 (完全一致) 之間， $W$  值越大，表示彼此間之一致性越高。由表 4-33 可知，Kendall 和諧係數之  $W$  值為 0.08，檢定值顯著 ( $p=0.028<0.05$ )，表示達到統計上 0.05 之顯著水準，意即三位專家對教材各項評鑑結果具有顯著一致性。但和諧係數很低僅 0.08，本研究發現造成此現象之原因，可能是評鑑表設計不佳，未能適用於專長領域不同的專家，且各專家領域不同、評鑑著重方向亦不同，因此一致性低，以下探討專家評鑑之質性資料，予以佐證。

表 4-33、專家評鑑一致性結果摘要

| 專家  | 個數 | 平均數  | 標準差  | $W$  | $F$    | $p$   |
|-----|----|------|------|------|--------|-------|
| T01 | 45 | 9.67 | 0.52 |      |        |       |
| E02 | 45 | 9.84 | 0.37 | 0.08 | 7.185* | 0.028 |
| E03 | 45 | 9.60 | 0.54 |      |        |       |

\* $p<.05$

註：個數為每位專家依據 15 項指標評量三教案之分數個數。

以下專家們提出之建議，可驗證專家之高度肯定，此證本研究之三教案皆兼具高度一致性、內容性、設計性與可行性，並且說明為何專家一致性信度較低之原因。

教師專家以思考學生動機、實施教學現場可行性為主，並建議可行之教學時機。

「訂定網路公約的過程很有趣，蠻能引起學生興趣...」(T01)

「...可建議欲使用本教案（網路公約）之教師，於開學第一次上課及安排此課程並持續觀察學生能否確實執行。」(T01)

教學設計專家以思考整體教學設計規劃為著眼點，通盤檢視教學法、教學目標、流程解說、教材與例子、測驗方式等教學設計要素，其意見再次確認本教案高度可行性與有效性，同時提出充實教師參考資源、調整測驗試題分配之具體建議。

「教案規劃確實、可行性高。」、「教案採多重教學方式（包括講述、小組討論等），讓學生能充分思考教學內容，教材內容與課程實施方式能達教學目標。」(E03)

「雖規劃參考書籍與網路資源，對教師來說仍顯不足，若能將資料稍做摘要讓教師迅速瞭解教案之精髓。」(E03)

「在 PBL 教學流程中教材使用方法應多做說明。」(E03)

「留言版禮儀測驗的題目多屬負向題，比例過高。」(E03)

內容專家評鑑重點與教專家有交集之處，在於考量學生動機、現場教師執行問題。

「生活化的例子、有趣可愛的頭影片應能引起學生注意。」(E02)

「若學生一定要搞怪，例如選出不恰當之網路公約時，教師應該如何處理？」(E02)

「所有教學時間只有五十分鐘，為算入教師班級經營、學生進入教室時間。」「動態影像呈現可能會有困難，應預設一替代方案（如投影片檔）。」(E02)

亦與教學設計專家有交集之處，在於考量教師指引、測驗方式部分。內容性方面，內容專家認為投影片貼近學生生活應能引起學生興趣，但相對對於不熟悉網路語言、文化的教師，應提供額外協助；教材可行性方面，內容專家指出媒體需有替代方案為佳，教師專家則認為「網路小白不要來」可安排於學期初，以收更佳之成效。可增加一教師教學之教案，做為教師教學前之訓練、幫助提前瞭解網路禮儀與相關網路使用經驗；測驗與評鑑方面，內容專家認為可增加題目或增設延宕測驗以確實測量教學功效。

「教材內容皆非常貼近學生網路經驗，必能引起學生動機與迴響，但相對與此，教師對教案理解與經驗可能較不足，教學時會有不安心感，宜在教學設計時考量。」(E02)

「本教案可有延宕測驗，例如教師於下一週出一篇寫電子郵件給老師之作業，實際檢測學生學習完本單元之成效。」、「測驗只有五題，不易得知學生理解度。」(E02)

綜合以上專家建議質化與量化結果，可確定本研究三教案兼具高度一致性、內容性、設計性與可行性，並且說明為何專家一致性信度較低之原因之一，可能因其專長領域不同、使其評斷重點各有所重。

#### 四、形成性評量總結

總結以上形成性評量結果，回答於第三章形成性評量計畫中提出的六個問題，並總結相關改進建議。

第一，教材發展前，分析、設計、發展階段工作檢核藉由表 4-17 之設計檢核結果、補強之具體行動並實行之，使分析、設計、發展階段工作完成並提供教材發展足夠之資訊。本研究認為教材發展實施前，分析、設計、發展階段工作大致完成，並提供教材發展與實施階段充分資訊。

第二，專家評鑑量性資料顯示，三份教案總平均分別為 9.69、9.71 與 9.71 分，且可行性、一致性、內容性與設計性四個評鑑方向得分均高（平均由 9.41 到 9.91），顯見專家高度評鑑三教案並高度肯定四評鑑方向，雖專家評鑑一致性信度可能因評鑑表設計未佳、或專家背景領域與評鑑加強重點不同而未高度顯著，但經由質性之專家評鑑意見仍支持本研究之三教案皆兼具一致性、內容性、設計性與可行性。最後整理專家建議如下：

- (1) **充實教師教學資源**：考量教師可能對教材內容、網路使用文化不熟悉，本研究認為一方面可依照專家建議摘要補充資於教案中，一方面可製作教師訓練課程、針對教師網路禮儀教學需求給予幫助。
- (2) **建議加註教學時機**：建議之教學時機，一來可幫助教師事前安排教學時機（例如：開學之初訂定網路公約），二來在學生違反網路禮儀之際、即時施予補救教學。
- (3) **調整測驗設計與實施**：測驗設計方面重新調整正負向題比例，並可建議教師增加延宕測驗、或給予網路禮儀相關任務（例如：請學生練習寫一封電子郵件給老師、請學生將網路公約放置在班級討論版等），以瞭解學生是否落實網路禮儀。
- (4) **儲備媒體替代方案**：對於需較高技術支援播放之教材（例如：動態影片、配音），預備較普遍可行之替代方案（例如：投影片、紙本等）。

第三，由學生在網路禮儀測驗、認知問卷之統計結果可知，測驗答對率平均 90.43%，且認知總分後測顯著高於前測約兩分，顯示教學過後、學生可能已能正確理解網路禮儀精神、能正確指出應有的具體作為，亦顯示，教學後提升學生網路禮儀認知分數，顯示達成「提升學生網路禮儀認知」目標之可能性。此外，認知問卷之前後測達顯著相關，相關係數達 0.63 ( $p=0.000$ ) 為中度相關，表示網路禮儀認知問卷具有中高度之「再測信度」。

第四，教學反應問卷質性與量性結果顯示：學生在學習網路禮儀課程之後，確實能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣、高度贊同網路禮儀課程的實

用性、認同網路禮儀有學習的必要、能傾向於遵守網路禮儀，且多數能接納問題解決的學習方式，達成教學之情意目標。

第五，綜合教室觀察結果、個人學習單完成度與分享度、小組學習單任務達成度、策略品質度與檢核度等分析，顯示學生於問題解決五大歷程各階段，高度注意情境劇內容、願透過學習單表達分享對於網路禮儀情境劇之想法，具備探究問題、形成策略之能力，各組討論出之問題解決策略，答案也皆直指問題核心、有效解決問題，策略考量原因大致清楚合理、易於閱讀。但教室觀察結果顯示僅以口頭檢核與問卷檢核方式略顯不足，故建議增加策略檢核時間、調整檢核方式，以保障整體問題解決歷程之完整。綜合以上，可確定學生實地試教後，可達成之網路禮儀教學之問題解決技能目標，仍有以下可改進之建議：

- (1) **落實問題檢核教學設計**：觀察員紀錄發現學生在教師引導下檢核答案策略時間較短，方式亦可由可由口頭與問卷檢核、改為小組互評檢核等方式。
- (2) **調整學習單開放問題設計**：個人學習單之設計上，應避免開放問題僅限於選填「其他」答案時，才須填寫，可能因此設計而降低了學生分享之意願。
- (3) **彈性選擇分組方法**：教學反應問卷開放式題目，建議分組方式可依照班級差異適性選擇。
- (4) **落實教室觀察步驟與方法**：其他可能造成教室觀察一致性信度低之原因眾多，例如：實施之步驟與觀察員訓練是否落實、觀察單位是否統一等，因此教室觀察應與觀察人員確定觀察單位為班級或小組，以避免觀察單位不同，影響評分者間一致程度及研究結果，並依照應有的實施步驟訓練觀察員、進行教室觀察。
- (5) **商請同領域專家評鑑教材**：請二到三名以上同領域專家，共同評鑑教材，再由研究者進一步計算評鑑一致性信度，使評鑑意見更多元、更具可信度。



## 第五章 結論與建議

綜合以上「中學生網路禮儀教材設計、發展與評鑑」研究結果，於本章中彙整研究結論於第一節，分析研究限制於第二節，提出未來研究建議於第三節。

### 壹、結論

本研究旨在針對中學生的需求，開發網路禮儀課程，透過本研究 PBL 教學設計發展之三大教學單元：「網路小白不要來」、「網路溝通通勺通」、「拒絕信騷擾」，讓中學生在問題解決的真實情境下，了解網路禮儀的意義與各項內涵，體認網路禮儀之必要性，明白網路禮儀正確、簡潔、清楚、安全與隱私、友善與尊重的精神，以期中學生能以網路禮儀為上網溝通的行為準則，未來願意成為一個遵守網路禮儀之網路公民；因此，本研究根據計惠卿、張杏妃（2001）提出之問題導向學習模式，依循「分析」、「設計」、「發展」、「實施」、「評鑑」五大步驟展開網路禮儀教材之開發，總結各階段之成果、達成六項研究目的，如以下小節所示。



#### 一、網路禮儀是專為網路情境而設之禮節與規範

本研究於網路禮儀教材「分析」階段，透過文獻分析達成研究目的一：綜合文獻、定義何謂網路禮儀，並分析其內涵、範圍與研究啟示。

本研究之文獻分析歸納網路禮儀之定義與內涵，將網路禮儀定義為：專為網路情境而設的禮節與規範，是一普世性、全球性的共通趨勢，就像一張網際空間旅行車票，其作用在於指引網路溝通新手行之有道、使網路公民行得其宜。網路禮儀依溝通管道可略分為電子郵件禮儀、留言（討論）版、聊天室禮儀，網路禮儀是網路素養重點能力之一，也是網路倫理議題之一，可說是藏於社會共識中的隱性規範，但不具法律之確實性與強制性。

此外，文獻分析歸納網路禮儀衍生議題包括：網路論戰、垃圾郵件、言論自由與言責權、網路 e 語言、以及網路公約；文獻分析歸納網路禮儀之具體行為與五大精神，包含：(1) 正確的網路禮儀，應使用合宜文字、注意文法，(2) 簡潔的網路禮儀，應檢要呈現訊息、適度使用縮寫加速溝通效率，(3) 清楚的網路禮儀，應於郵件中簡述主題、署名，讓人易於辨識，(4) 安全隱私的網路禮儀，應

具觀眾意識並小心洩漏個人秘密，(5) 友善尊重的網路禮儀，應適度使用表情符號表明態度語氣、避免誤會。

文獻分析歸納網路禮儀教學之相關國內外研究，啟示本研究選擇 PBL 作為有效教學策略，促使本研究深入探討 PBL 之起源、內涵、設計模式、執行步驟、問題形成與評量方式後，確立 PBL 的確適合作為網路禮儀教學策略，因其適合具有非結構知識本質之網路禮儀、提供重實踐的網路禮儀學習實踐的情境、使學生從貼近生活的禮儀情境中、藉由思考網路禮儀問題、反思應有禮儀行為、計畫評估問題解決策略、並檢視策略之優劣；此教學策略既可增加學生正向情意、又能正確認知網路禮儀內涵，且於過程中培養問題解決能力。以上文獻探討結果達成第一項研究目的：綜合文獻、定義何謂網路禮儀，並分析其內涵、範圍與研究啟示。

## 二、中學生具網路禮儀教學之需求

本研究於網路禮儀教材「分析」階段，透過文獻分析、網路禮儀認知與行為問卷調查、教師訪談三種研究法進行，其結果確定達成研究目的二到三：研究目的二之「評估目前中學生網路禮儀課程之需求」；研究目的三之「分析中學生所需之網路禮儀課程內容」。主要發現分述如下。

本研究編擬具信效度之「中學生網路禮儀認知與行為」問卷，針對北部兩所完全中學調查其網路禮儀認知現況與行為趨向，209 份有效樣本結果顯示：(1) 電子郵件與即時通軟體是中學生最普遍、最常用的網路溝通管道，故可多加強此兩項管道之網路禮儀，促使本研究依照電子郵件、聊天室、留言（討論）版三大網路禮儀為主軸發展教材；(2) 高中生的網路禮儀認知與行為總分顯著高於國中生，因此國中生對網路禮儀課程有較高之實施需求；(3) 多數中學生非常認同網路公約存在必要，但僅四分之一國高中生了解並遵守之，因此須以教學強化學生對網路公約之正確認知與行為；(4) 學生在垃圾郵件與注音文兩方面有較完整的先備知識，相對地，教學內容須對網路論戰、網路小白等名詞提供足夠定義與學習素材；(5) 部分中學生有「上網公開的資源、即可任意取用」之迷思，違反尊重之禮儀精神，故有導正之必要；(6) 多數中學生未意識網路溝通之特點，故有幫助學生認識網路溝通之必要，以加強聊天室禮儀之重要性。以上問卷調查結果瞭解目前國高中生網路禮儀認知與行為現況、並作為設計課程之依據之一。

分析階段中亦訪談兩位現職學校教師與一位網路倫理專家，結果顯示：(1) 中學生表現出許多缺乏網路禮儀之行為，故有選擇適當教學策略以實施教學之必要；(2) 一般教師在網路禮儀的先備知識有不足的現象，故設計教案需考量教師的先備知識、並提供豐富的參考資訊與指引；(3) 網路禮儀課程須重視以情境引

導學生思考與判斷之教學設計，支持本研究採 PBL 教學設計之策略。本研究藉由上述之問卷調查與教師訪談，達成第二項研究目的：評估目前中學生網路禮儀課程之需求。

本研究綜合文獻探討、問卷調查與三方結果，確立網路禮儀之內涵，並因問卷調查、教師訪談結果適度調整內容以符合目前中學生需求，故亦達成第三項研究目的：「分析中學生所需之網路禮儀課程內容」。

### 三、網路禮儀課程設計符合中學生需求

本研究於網路禮儀教材「設計」、「發展」階段，根據分析結果、依循 PBL 教學設計方法，設計發展「網路小白不要來」、「網路溝通通勺通」、「拒絕信騷擾」三網路禮儀教案，並控制進度，使其順利發展完成，以上結果確定達成研究目的四：設計符合中學生需求的網路禮儀課程活動、指引與素材。此兩階段主要成果分述如下。

教學媒體設計方面，三教案共計使用了紙本、教師引導、投影片、動態短片四種教學媒體；問題情境發展方面，發展完成具複雜性、貼近生活、豐富、具吸引力之問題情境；配合問題情境，在 PBL 活動設計方面，設計「訂做班級網路公約」、「網路溝通大不同」、「拯救信件大作戰」三個 PBL 活動，讓中學生在問題解決的真實情境下，能達成認知、情意、問題解決技能三類目標；目標設計方面，希望學生（1）在認知上能了解並正確指出聊天室、留言（討論）版、電子郵件禮儀之具體作為、正確理解網路禮儀精神、顯著提升學生正向網路禮儀認知，（2）在問題解決技能上，希望學生能面對網路禮儀問題、能了解問題情境、感受網路禮儀的必要性，並透過教師與學習單引導，能與自身建立關聯、分享經驗看法，分組討論時能合作閱讀、整理資料、最後舉出具體有效之問題解決策略、反思是否真正有效解決問題、檢核答案策略，（3）在情意上盼其能注意到網路禮儀教學內容提起興趣、贊同課程實用性、認同網路禮儀學習必要、接納網路禮儀問題解決學習方式、能傾向於遵守網路禮儀。

媒體設計、問題情境、教學目標、PBL 活動四者互有對應連貫，並考量分析階段之成果，因此，本研究藉由以上設計發展結果達成研究目的之「設計符合中學生需求的網路禮儀課程活動、指引與素材」。

#### 四、中學生網路禮儀課程具有效、可行性

本研究於網路禮儀教材「實施」、「評鑑」階段，為建立一實際可行的網路禮儀課程，針對整個發展過程進行形成性評量；評量共分三階段：設計檢核、學習者檢核、專家檢核，分別由本研究者、專家、教師、學生共同評鑑之，以上實施與評鑑結果確定本研究達成研究目的之「實施本研究所設計的網路禮儀課程，並評估其可行性與有效性」。主要評鑑結果分述如下。

設計檢核結果發現，教材發展前，分析、設計、發展階段工作檢核，使分析、設計、發展階段工作完成並提供教材發展足夠之資訊。

學習者檢核結果可由網路禮儀認知問卷、禮儀測驗、教學反應問卷、個人與小組學習單、教室觀察表等測量工具中，綜合結果。由網路禮儀測驗、認知問卷之統計結果可知，測驗答對率之平均為 90.43%，且認知總分後測顯著高於前測，顯示教學過後、學生已能正確理解網路禮儀精神、能正確指出應有的具體作為，且教案能有效提升學生網路禮儀認知分數，達成網路禮儀教學之認知目標且問卷具中高度之再測信度；由教學反應問卷質性與量性資料可知，學生在學習網路禮儀課程之後，確實能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣、高度贊同網路禮儀課程的實用性、認同網路禮儀有學習的必要、能傾向於遵守網路禮儀，且多數能接納問題解決的學習方式，達成教學之情意目標；由綜合教室觀察結果、個人學習單完成度與分享度、小組學習單任務達成度、策略品質度與檢核度等分析可知，問題解決五大歷程中，學生高度注意情境劇內容、願分享對於網路禮儀情境劇之想法，具備探究問題形成策略之能力，各組討論出之問題解決策略皆直指問題核心，策略考量原因大致清楚合理易於閱讀。本研究總結學習者評鑑，提出以下建議：落實問題檢核教學設計、調整學習單開放問題設計、彈性選擇分組方法、落實觀察者訓練、統一教室觀察單位。

專家檢核量性資料結果顯示，三份教案得分均高，且可行性、一致性、內容性與設計性四個評鑑方向得分均高（平均由 9.41 到 9.91），顯見專家高度肯定三教案，雖專家評鑑一致性信度可能因評鑑表設計未佳、或專家背景領域差異而未高度顯著，但經由專家評鑑之質性意見，仍可推知專家仍支持本研究之三教案皆兼具一致性、內容性、設計性與可行性。此外專家並建議：(1) 充實教師教學資源，(2) 加註建議教學時機，(3) 調整測驗設計與實施，(4) 預備較普遍可行媒體替代方案。以上設計發展結果達成第五項研究目的：實施本研究所設計的網路禮儀課程，並評估其可行性與有效性。

綜合以上三小節，本研究已達成五項研究目的，以下第貳節將詳述研究限制、第參節提供未來研究建議，以達成第六項研究目的綜合本研究的成果、提出實施網路禮儀課程的具體建議、與未來研究方向，供教師、研究者與課程設計者參考。

## 貳、研究限制

以下分三方向陳述本研究限制之處。在「研究內容與教材」方面之限制：第一，因網路現象逐漸普遍，方出現網路禮儀、網路小白等新興名詞，相較於網路素養、倫理等議題，過去國內外網路禮儀正式研究較少，故本研究僅能從網路現象、相關報導與網路文章中補充其定義，尚缺深厚學術性研究支持，因此對此類新興名詞定義可能仍未完整，有待未來研究者以心理、社會等相關理論切入探討，以補缺憾，此外，這些包括網路禮儀之新興名詞，其內涵可能因時間推移、技術變遷、文化漸變等因素而改變，因此更有待未來研究者持續觀察修正之。第二，網路禮儀本質為非結構性知識且不具法律之強制性，具有因文化、地區、語言而異之特性，難訂定具有絕對對錯之單一準則、因此，對於教學者而言，較不容易界定教學範圍及檢核標準，故需先做一番認識與研究，方能授課，因此增加了網路禮儀教學執行之限制與困難，需先對教師給予教學訓練，或提供足夠資源，以充分認識網路禮儀及其內涵，此可能增加了網路禮儀教學推展上的困難。本研究將於建議中提出可能之教師訓練方式與內容。

「研究程序與策略」方面之限制：第一，本研究礙於教材發展與實施時間相連緊迫，教材發展完即需展開教學，故僅能在教學實施後、再請專家檢核教材，因此失去實施前依專家建議修改教材之良機，實為可惜。第二，本研究採獨立課程教學，專為電腦課設計，其優點在於可自由安排教學日期不需配搭原課程內容、且較完整深入，但此方式亦仍有缺點，例如：電腦課程一週僅有一小時，設計衍生活動不易。第三，限於能進行教學之課堂時間僅有五十分鐘，因此檢核階段僅約 3 到 5 分鐘，明顯不足，此為本研究限制，建議未來設計實施本網路禮儀教案時，能有 60 至 150 分鐘之時間，以保障整體問題解決歷程之完整，此外，建議可採口頭檢核、問卷檢核以外之方式，例如：小組互評檢核，以落實問題解決之檢核策略階段。

「評鑑方法與工具」方面之限制：第一，礙於教學時間有限，本研究實施教學時，情意與問題解決技能目標部份缺少了前測，因此也無法斷言研究前後之成效差異。第二，本研究採教室觀察法觀察學生問題解決歷程之表現，但結果顯示兩位觀察員一致性信度較低，檢討原因發現研究者未於教室觀察前，事先與觀察員溝通好觀察單位，導致一位觀察員以班級為單位、另一位以小組為單位，另外，未落實觀察員訓練、觀察記錄表設計不良等可能原因，降低了結果的一致性信度，而需以其他資料交叉檢驗。第三，建議請二到三名以上同領域專家，共同評鑑教材，再由研究者進一步計算評鑑一致性信度，使評鑑意見更多元、更具可信度。第四，禮儀行為的實踐難、觀測上亦難。尹政君（2003）與康旭雅（2003）研究結果亦顯示：學生的網路倫理行為，通常需在實際情境中展現，較不適合以量表的方式測得，此結果呼應 Uta 與 Phillip（2002）看法：網路禮儀的測量方法，最好是以「實踐於行為之中」來了解是否已經具備網路禮儀並應用於生活中。但

本研究礙於時間有限，無法長期觀測、追蹤學生表現，因此未能了解學生是否真實實踐所學。

## 參、未來研究建議

綜合本研究成果與限制，針對未來欲研究網路禮儀相關議題者，給予以下建議，對應研究限制，共分三部分建議之。

在「研究內容與教材」方面的建議，第一，建議未來研究網路禮儀定義者，可以心理、社會等理論切入，探討網路禮儀相關新興名詞之定義，並持續觀察其隨時間文化推移而變遷的情形。第二，本研究因研究重點在於確立學生學習教材之需求性與可行性，因此評鑑設計也以觀察學生表現為主、而未評量過程中教學者之表現。故建議未來選擇網路禮儀研究對象者，可針對教師如何教網路禮儀為主軸，就教師網路禮儀教學需求，深入研究與設計課程，規劃課程讓教師了解為何需要教導網路禮儀、如何有效進行網路禮儀教學，並讓教師體驗網路文化（例如：網路聊天、網路語言等），以充實教師網路使用能力，此外，亦需使教師了解如何評量網路禮儀的教學成效。

在「研究程序與策略」方面之建議：第一，一般建議形成性評量之專家檢核應該先實施於實際試教前（Smith & Ragan, 1999），本研究建議未來教學設計者，盡可能於教材發展後、實施階段前進行專家評鑑，將收形成性評量更佳之效用，使教材更臻可行，避免實施階段之窒礙。第二，建議未來可採融入式教學，將網路禮儀議題融入綜合活動、社會語文等科目中，試其教學成效，能否潛移默化學生之禮儀認知與行為，或將課程融入適當領域教學中。例如：英語課上到網路使用的單元，便可介紹網路禮儀、論戰等相關英文、常見的英語縮寫等；英文課若進行交換筆友活動，便可事先教導電子郵件禮儀；綜合活動課則可將由一般生活倫理道德議題、延伸到網路，使學生更能從中體會網路世界也需要禮儀規範。

在「評鑑方法與工具」方面之建議：本研究採問卷分析法進行教學前後測之效果測量，經由網路禮儀教學後，學生雖達認知、情意、問題解決技能之目標，但 Briggs, Gustafson 與 Tillman (1991) 曾解釋形成性評量會受到主要教學對象之外其他因素的影響，包括：教師、學校長官、社群成員的態度、實施的花費、設備等，另外，本研究所採之觀察法，缺點在於過程中亦無法控制無關的干擾變項，且觀察者的人格特質、價值觀等都會影響觀察結果的分析解釋（葉重新，2001）。故建議未來測量網路禮儀者，可針對著重之教學目標，以更嚴謹之實驗法、控制變因、並於教學前後皆進行前後測、甚至延宕測驗，以釐清教學前後之成效差異；或佐以訪談法直接取得學生反應，協助瞭解研究結果；如欲確立學生是否能實踐於行為、應用於生活，可配合導師以長期行動研究之方式進行。

本研究提出上述建議，以期國內研究網路禮儀成果更趨完整，研究結果也已確立網路禮儀可經由教學提升學生正向認知、達成目標，在確立學生能夠學習網路禮儀，因此未來可加以推廣，故建議未來教師、研究者可多推廣網路禮儀相關教學，使網路禮儀教育更具成效、提升學子之網路禮儀正向認知與行為，成為願遵守網路禮儀之 e 世代公民。



## 中文參考書目

- Katshha (2001)。網路禮儀、著作權推廣，附設網路小白抵制同盟會。2004年12月8日，取自 [http://home.pchome.com.tw/comics/bite\\_anigo/](http://home.pchome.com.tw/comics/bite_anigo/)。
- 尹玫君 (2001)。我國師範院校學生資訊倫理的認知與行為之研究。行政院國家科學委員會專題研究成果報告 (NSC-90-2413-H-024-001)。台北：國家科學委員會。
- 尹玫君 (2003)。國小學童網路倫理教學成效之研究。行政院國家科學委員會專題研究成果報告 (NSC-92-2413-H-024-001)。台北：國家科學委員會。
- 白竹安 (2001)。網路英文。台北市：經典傳訊。
- 朱湘吉 (2004)。教育科技的發展：理論與方法。台北：五南。
- 何琦瑜 (2003)。新媒體與人格台灣篇：網路變身犯罪天堂。天下雜誌，287，98-102。
- 李世忠 (1999)。教學科技：評量與應用。台北：五南。
- 周談輝 (2002)。技專校院網路倫理教育之研究。行政院國家科學委員會專題研究成果報告 (NSC-90-2413-H-003-029)。台北：國家科學委員會。
- 林吉祥 (2004)。網路倫理議題與網路禮儀對教育的啟示。國教新知，50 (4)，93-103。
- 林志忠、楊洲松 (2003)。E世代教師的科技媒體素養。台北：高等教育出版社。
- 林宜隆、邱士娟 (2004，12月)。網路犯罪行為模式之初探。載於中央警察大學、台灣大學主辦之科技與人文管理教育論壇—數位內容、數位教育與管理政策研討會論文集，223-235，台灣大學。
- 封四維 (2002)。課程—教學—評量的新思維--從智慧典範轉移談起。課程與教學，5 (1)，55-83。
- 施香如 (2003)。網路虛擬世界的特性及其對青少年的影響。學生輔導，89，80-89。
- 洪如玉 (2003)。網際倫理學探究與國民科技道德教育。國民教育研究學報，10，103-122。
- 洪榮昭 (2004)。問題導向學習 (PBL) 的教學策略。教師天地，128，45-48。



- 計惠卿、張杏妃 (2001)。全方位的學習策略—問題導向學習的教學設計模式。教學科技與媒體，55，58-71。
- 徐新逸、施郁芬 (譯) (2003)。多媒體教學設計—數位學習與企業訓練。台北：高等教育文化。
- 康旭雅 (2003)。國小學生資訊倫理實驗教學成效之研究。臺南師範學院初等教育學系課程與教學碩士論文，未出版，台南市。
- 張元 (2004，10月27日)。網路語言風靡中小學生，家長稱與孩子有代溝。國際在線網路電子報，取自 <http://big5.chinabroadcast.cn/gate/big5/gb.chinabroadcast.cn/3821/2004/10/27/1329@341521.htm>。
- 張民杰 (2003)。超學科統整模式之一—問題導向學習在國中九年一貫課程的設計與實施。新竹師院學報，17，389-424。
- 張永明 (2004)。法律與生活。台北：華泰。
- 張芳綺 (2001)。中學生網路素養課程設計與發展之初探。國立交通大學傳播所碩士論文，未出版，新竹市。
- 張春興 (2002)。教育心理學：三化取向的理論與實踐。台北：東華書局。
- 張祖忻、朱純、胡頌華 (1995)。教學設計：基本原理與方法。台北：五南。
- 張淑慧，吳嫦娥 (2004，12月)。台北市兒童及青少年網路被害現況初探。載於中央警察大學主辦之資訊科技與人文管理教育論壇—數位內容、數位教育與管理政策研討會論文集，204-222，台灣大學。
- 張樹倫 (1997)。公民教育與社會責任：淺論談話的禮儀。訓育研究，36 (1)，44-51。
- 江良誠 (2003，7月29日)。網路嗆聲，聚眾砍傷兩青少年，兩嫌傳喚到案否認行兇。聯合報，B4版。
- 吳佩玲 (2003，9月17日)。家長亂發伊媚兒毀謗女老師。聯合報，B2版。
- 周守廉 (2004，10月)。電子郵件管制作為之探討。載於 TANet 2004 台灣學術網路研討會，579-583，台灣大學。
- 中小學教師網路素養與認知：教師 e 起來網站 (2004)。網路禮節。2005 年 1 月 1 日，取自 <http://eteacher.edu.tw/>。
- 教育部 (2001)。台灣學術網路管理原則。2005 年 1 月 2 日，取自 <http://rs.edu.tw/tanet/tanet-rules/management.html>。

- 大紀元教育資訊副刊(2003)。網路語言不利孩子健康成長。2005年1月27日，取自 <http://www.epochtimes.com/b5/3/4/14/n300084.htm>。
- 甘懷真(2002)。中國傳統禮儀與現代社會。2005年1月27日，取自 <http://ceiba3.cc.ntu.edu.tw/course/8cfce0/021.doc>。
- 李怡志(2004)。注音文統計、用法及例句表。2005年2月17日，取自 [http://www.richyli.com/report/2004\\_10\\_13\\_ZYW3.htm](http://www.richyli.com/report/2004_10_13_ZYW3.htm)。
- 行政院國家資訊通訊發展推動小組(2005)。濫發商業電子郵件管理條例。2005年6月6日，取自：[http://www.nici.nat.gov.tw/content/application/nici/meeting/guest-cnt-browse.php?cnt\\_id=394](http://www.nici.nat.gov.tw/content/application/nici/meeting/guest-cnt-browse.php?cnt_id=394)。
- 教育部(2003)。國民中小學九年一貫課程綱要。2005年1月1日，取自 <http://teach.eje.edu.tw>。
- 梁朝雲(1997)。網路社會素養:電子郵件的禮儀。新聞學研究，54，53-74。
- 梁朝雲、劉守信(2001)。青少年網路行為與輔導策略—以新竹是在學青少年為例。教學科技與媒體，55，72-91。
- 莊明昆(2003)。校園討論區之亂象及管理之道。師友，434(3)，47-49。
- 許怡安(2000a)。兒童網路使用與網路媒體素養之研究--以台北縣市國小高年級學童為例。國立政治大學廣播電視學系碩士論文，未出版，台北縣。
- 許怡安(2000b)。資訊社會的網路媒體素養。載於第三屆兩岸傳播媒體邁入二十一世紀學術研討會，219-232，台中朝陽科技大學。
- 連晉瑩(1999)。網路禮儀的認識。2005年1月1日，取自 <http://www.xxp.ks.edu.tw/teacher/study/computer/10.htm>。
- 郭芳瑜(2001)。師範院校學生之網路倫理態度與行為之研究。臺南師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺南市。
- 陳怡如(2004，6月24日)。濫發電郵，可罰2000萬，匿名最高判五年。聯合報，A6版。
- 陳政良(2002)。評量規準(Rubrics)在生活科技教學評量上之運用。生活科技教育，35(1)，2-9。
- 陳筱玲、周心蘭、張正龍、林志成、劉政連(2004，12月)。植基於垃圾暨病毒郵件之研究。載於中央警察大學、台灣大學主辦之資訊科技與人文管理教育論壇—數位內容、數位教育與管理政策研討會論文集，335-341，台灣大學。
- 陳嘉皇(2002)。從成績單學習表現敘述之問題探討計分標準在教學與評量上的

- 實際運用。國教天地，149，73-79。
- 幾何英語研究室（2004）。搞定!英語依媚兒。台北：幾何文化。
- 黃光雄、簡茂發（1998）。教育研究法。台北：師大書苑。
- 黃國光（2000）。SPSS 與統計原理剖析。台北：松崗。
- 黃蓮瑛（2002）。法律的第一堂課。台北：書泉。
- 楊淑娟（2003）。新媒體與人格國際篇：在網路上做模範公民。天下雜誌，287，104-106。
- 葉重新（2001）。教育研究法。台北：心理出版社。
- 葉淑菁（2002）。國小學童網路使用行為與網路倫理態度之研究。屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 詹佩珊、周倩（2004，12月）。中學生對網路法律之概念認知初探。載於中央警察大學、台灣大學主辦之資訊科技與人文管理教育論壇－數位內容、數位教育與管理政策研討會論文集，230-242，台灣大學。
- 詹棟樑（1997）。德育原理。台北：五南。
- 旖玫恩（1998）。使用英語上網路，網路禮儀九條通。網路生活雜誌，23，44-45。
- 劉淑婉（2004，6月24日）。垃圾郵件氾濫，每人每天42封轟炸。聯合晚報，第6版。
- 鄭麗園（2000）。禮儀寶典。台北：智慧事業體。
- 鄭麗園（2001）。網路禮儀。兒童的雜誌，172，82-85。
- 鄭麗園（2002）。有禮走天下。台北：智慧事業體。
- 盧諭緯（無日期）。說文解字：初探網路語言現象及其社會意義。2005年2月17日，取自 <http://140.109.196.10/pages/seminar/infotec2/info2-20.htm>。
- 閻驊（無日期）。網路上的小白與老白。2005年1月2日，取自 <http://www.1001yeah.com.tw>。
- 謝淵任（2004）。中學生資訊安全課程設計與發展。國立交通大學教育研究所碩士論文未出版，新竹市。
- 蘭陽技術學院電算中心（無日期）。台灣學術網路使用規範及網路禮節。2005年1月2日，取自 <http://www.fit.edu.tw/admin/cc/web/rules.htm>。

## 英文參考書目

- Baird, R. M., Ramsower, R. & Rosenbaum, S. E. (2000). *Cyberethics: Social & moral issues in the computer age*. New York: Prometheus Books.
- Barquin, R. C.(1992). *In pursuit of a ten commandments for computer ethics*. Retrieved 1992/5/7, from Computer Ethics Institute [http://www.brook.edu/dybdocroot/its/cei/papers/Barquin\\_Pursuit\\_1992.htm](http://www.brook.edu/dybdocroot/its/cei/papers/Barquin_Pursuit_1992.htm).
- Berger, S. (n.d.). Netiquette: How to do it right on the net. Retrieved Dec. 30, 2004, from <http://www.aarp.org/learntech/computers/howto/Articles/a2002-07-15-netiquette.html>.
- Bloch, J. (2002). Student/teacher interaction via e-mail: The social context of Internet discourse. *Journal of Second Language Writing, 11*, 117-134.
- Brian,S. (2002). Netiquette. *Computerworld, 36*(10), 48.
- Briggs, L. J., Gustafson, K. L. & Tillman, M. H. (1991). *Instructional design: Principles and applications*. New Jersey: Educational Technology Publications.
- CyberSmart (2002). *CyberSmart curriculum*. Retrieved Oct. 23, 2004, from <http://www.cybersmartcurriculum.org/>.
- Dick, W., Carey, L., & Carey, J. O. (Eds.) (2001). *The systematic design of instruction*. New York: Longman.
- Emmans, C. (2000). Internet ethics won't go away. *The Education Digest, 66*(1), 24-26.
- Espinosa, R. M. (1999). *Netiquette: Online rules of the road*. Retrieved Jan 2, 2005, from <http://www.newsherald.com/neteffect/archive/nk020799.htm>.
- Faber, J.P.(1997). Lessons in netiquette. *U+S+ Kids, 10* (3), 28.
- Ford, S. (2000). "Dear Mr. Shawn": A lesson in e-mail pragmatics (Netiquette). *TESOL Quarterly, 34*(3), 423-488.
- Fuller, D. (2004). Electronic manners and netiquette. *Athletic Therapy Today, 9* (2), 40-41.
- Gargano, J., Balkits, I., & Aller, J. (2004). *A guideline to electronic communication & network etiquette*. Retrieved Jan 2, 2005, from <http://www.dcn.davis.ca.us/help/>

internet/netiquette.html.

Hambridge, S. (1995). *Netiquette guidelines*. Retrieved Jan 2, 2005, from <http://www.stanton.dtcc.edu/stanton/cs/rfc1855.html>.

International Technology Education Association (ITEA) (2003). *Advancing excellence in technological literacy: Student assessment, professional development and program Standards*. Retrieved May, 6, 2005, from <http://www.iteawww.org/TAA/PDFs/AETL.pdf>.

Johnson, D. G. (2001). Ethics and the Internet: Ethics online. *Computer Ethics* (3th ed.). New Jersey: Upper Saddle River.

Jonassen, D. H., Howland, J., Moore, J., & Marra, R. M. (2003). *Learning to solve problems with technology: A constructivist perspective (2nd ed.)*. New Jersey: Merrill.

Junion-Metz, G. (2000). An international address book: Connecting kids and classrooms via email. *School Library Journal*, p.35.

Linda, C., Patricia, W., & David, B. (2001). Case-based, problem-based learning: Information literacy for the real world. *Research Strategies*, 18(3), 181-190.

McClure, C. R. (1994). Network literacy: A role for libraries. *Information Technology and Libraries*, 13(2), 115-125.

MediaTechnics (2004). *Netiquette*. Retrieved Jan 2, 2005, from <http://www.infoweblinks.com/content/netiquette.htm>.

Rinaldi, A. H. (1998). *The Net: User guidelines and netiquette*. Retrieved Jan 2, 2005, from <http://www.fau.edu/netiquette/net/>.

Shea, V. (2004). *Netiquette home page*. Retrieved Jan 2, 2005, from <http://www.albion.com/netiquette/index.html>.

Smith, P. L., & Ragan, T. J. (1999). *Instructional design*. (2nd ed.). New York: Merrill.

U.S. Catholic (1996). Net speech. *U.S. Catholic*, 61(8), pp.33.

Uta, P., and Phillip, J. (2002). Documented norms and conventions on the Internet. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 14(2), 29-35.

Warschauer, M. (1998). *E-mail for English teaching* (Y. H. Chang, Trans.). Taiwan: Bookman Books.

- Willard, N. E. (2002). *Computer ethics, etiquette, and safety for the 21st-century student*. MA: International Society for Technology in Education (ISTE).
- Williams, B. K., Sawyer, S.C., & Huchinson, S. E. (1997). *Using information technology: A practical introduction to computer & communication (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Xun, G. E., & Susan, M. L. (2004). A conceptual frame wrok for scaffolding ill-structured problem-solving processes using question prompts and peer ineteractions. *Educational Technology Research and Development*, 52(2), 5-22.



## 附錄一、網路禮儀認知與行為問卷（預試）

親愛的同學你好：

這是一份針對中學生「網路禮儀認知與行為」的問卷，本問卷為不記名問卷，請放心依照你對於 BBS、e-mail、聊天室、Yahoo! Messenger、MSN、留言版的看法與實際行為，照實作答即可，謝謝你的合作！

祝 學業順利

交通大學教育研究所  
指導教授 周倩教授  
研究生 蘇怡如

### 第一部分：我對網路的看法

| 題 目  | 非常符合 | 符合 | 不符合 | 非常不符 |
|--|------|----|-----|------|
| 1. 我認為用英文寫 e-mail 時，整篇文章都用大寫或小寫沒有什麼差異。                         | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 2. 我認為在網路上，使用「注音文」是很普通正常的。                                     | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 3. 我認為 e-mail 是非正式的書信、不管寫信給誰，都不需按照中/英文書信原則的格式與用語。              | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 4. 我認為 BBS、討論版這些網路空間不像書本紙張佔實體空間，所以文章愛寫多長就多長。                   | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 5. 我了解 MSN、線上聊天室常用的縮寫代表什麼意思（例如：886，KUSO，OBS，醬，偶，btw，a/s/l，4U）。 | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 6. 我認為在 BBS、討論區裡，即使是重要的討論文章、灌灌水、偏離主題沒什麼關係，因為大家都這樣做。            | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 7. 我認為在 BBS、討論區裡使用太多種字體與色彩、閃爍文字會讓人頭暈、找不到重點。                    | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 8. 我認為 e-mail 裡使用多種字體與色彩、動態效果、或加上聲光效果的背景音樂與影像，這樣才炫、才是王道。       | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 9. 我認為 e-mail 信件主旨或是討論版上的文章主旨，隨便寫寫就好，反正別人看了內容就知道。              | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 10. 我認為寫 e-mail，沒有義務告訴對方「我是誰」，因為對方可以查他的郵件通訊錄就知道了。              | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 11. 我認為電子郵件是一對一私底下傳送，是百分百安全、不會洩密的。                             | 4    | 3  | 2   | 1    |

| 題   | 目  | 非常符合 | 符合 | 不符合 | 非常不符 |
|-----|--|------|----|-----|------|
| 12. | 我覺得網路上跟別人聊天不需要考慮太多、想說什麼就說什麼，萬一對方面生氣了、誤會了，換個 ID 就好了。          | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 13. | 我覺得網路是一個「言論自由」的公開場合，所以大家都不需對自己說的話負什麼責任。                      | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 14. | 我覺得大量轉寄幸運信、好玩的信件，並沒有什麼關係，對方不想看會自己刪掉。                         | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 15. | 我認為只要是別人公開放在網路上的圖片、音樂，就可以合法的自由取用。                            | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 16. | 我認為用 MSN、線上聊天室與一般面對面聊天情境沒有兩樣，用平常說話的方式就可以了，不必特別注意什麼，也不容易產生誤會。 | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 17. | 我覺得網路上常常有罵來罵去、辯來辯去的文章，這是很普遍的現象，所以不需要討論版的管理者介入。               | 4    | 3  | 2   | 1    |
| 18. | 我認為 BBS、校園討論區等公開的地方，需要大家共同建立網路公約，維護秩序。                       | 4    | 3  | 2   | 1    |

### 第二部分：我的網路使用經驗

| 題  | 目   | 總是 | 經常 | 有時 | 從不 |
|----|---|----|----|----|----|
| 1. | 寫 e-mail 給師長或寫正式的內容時，我會提醒自己使用合適的稱謂、並檢查錯別字、注意標點符號的使用。                                    | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 2. | 我用 MSN、線上聊天室、Yahoo! Messenger 聊天時，會用注音文表達。  | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 3. | 我曾使用注音文寫 e-mail 給老師。  | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 4. | 我會在 BBS、討論版中發表文章時，會提醒自己文章不要太冗長否則大家會懶的看完。  | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 5. | 回覆 e-mail 郵件、或是他人 BBS、討論版的文章時，我會直接把要回覆的話、接在原本一長串的內容後面寫。                                 | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 6. | 第一次進入、或陌生 BBS、線上聊天室、討論版，若我要張貼或回覆的文章、我會先停下來瀏覽先前的文章、看看是否已經有與我相同的回應內容、聽聽看版友們對你將張貼的訊息是否有興趣。 | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 7. | 我會在公開的 BBS、討論區（非個人板）裡灌水，或偏離討論主題。  | 4  | 3  | 2  | 1  |



| 題   | 目  | 總<br>是 | 經<br>常 | 有<br>時 | 從<br>不 |
|-----|--|--------|--------|--------|--------|
| 8.  | 轉寄信件給同學之前，我會修改標題，例如刪去多餘的 RE: 或是 fwd。                               | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 9.  | 我會在 e-mail 裡使用多種字體與色彩、動態效果、或加上聲光效果的背景音樂與影像。                        | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 10. | 寫 e-mail 時，我通常會寫信件主旨，且主旨都會簡述郵件內容，讓收信者一看就知道我大概要說什麼。                 | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 11. | 在公開的 BBS、討論版發表文章時，我曾經寫一些沒什麼意義的主旨（例如:阿阿阿~，嘿!大家，無主旨）。                | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 12. | 寫 e-mail 時，我會告訴對方「我是誰」，留下名字與相關聯絡資訊（例如:名片檔），讓對方容易辨識我的身分。            | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 13. | 我會偷偷使用別人的帳號 ID 登入 BBS、討論版觀看或張貼文章。                                  | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 14. | 我用 e-mail 夾帶檔案前，會先以掃毒軟體確定檔案沒有病毒後，才寄出 e-mail。                       | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 15. | 交作業給老師時，我會先以掃毒軟體檢查有無病毒、並確定檔案是正確可讀取的、並給予該檔案一個「有意義」的檔名（加上學號姓名作業名稱等）。 | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 16. | 我曾經把私人信件寄給信箱群組中的所有人，打擾到許多不相干的朋友。                                   | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 17. | 我曾經把私人的悄悄話，公開張貼到留言版。   | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 18. | 我一邊用即時聊天室，會一邊提醒自己:「這裡是公開場合!」「有其他陌生人可能也正在看著!」。                      | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 19. | 我曾經上網發表猥褻的言論或傳送色情圖片。   | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 20. | 我曾上網發表人身攻擊、毀謗性的言論。   | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 21. | 我曾被網站管理者刪除我所發表的言論。   | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 22. | 我曾上網發佈未經證實的消息、製造八卦效果。  | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 23. | 我曾上網發表不實的言論。   | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 24. | 我曾上網罵他人。   | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 25. | 我曾上網毫無顧忌地發洩情緒。   | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 26. | 我曾上網寫挑釁的文章，刻意點燃網路戰火。   | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 27. | 我常常會轉寄很多幸運信（例如:傳給幾個人就可以實現願望）、好玩的信（搞笑影片或有趣圖文）分享給大家。                 | 4      | 3      | 2      | 1      |
| 28. | 使用 BBS、線上聊天室、討論版與 e-mail，我會適當使用表情符號表明態度。                           | 4      | 3      | 2      | 1      |

第三部分: 情境題

以下有三題情境問題，請選擇你認為的答案，並寫下你的理由：

<情境一>

阿倫和小薇是一對情侶，雖然交往一年多，但小薇始終覺得和阿倫個性不合，於是向阿倫提出分手的要求，阿倫覺得非常意外和氣憤，於是他用公司的電腦，以小薇的身份，將小薇的電話、e-mail 帳號和照片，公佈在網路上，並且留言歡迎大家和她做朋友，試圖造成小薇的困擾。你認為阿倫這樣做對嗎？為什麼？

我覺得阿倫這樣做是 對的 錯的 不一定

因為...\_\_\_\_\_

<情境二>

大強是一所市立中學的學生，上學期上了謝老師的課，因為他對老師上課的一些作法和要求，覺得太機車不能接受，所以常常裝病去保健室，或是不按時完成老師要求的作業。因此學期結束時，謝老師把大強當掉了。大強氣憤難平，於是在學校的BBS上，和在校園內張貼大字報，以匿名的方式，發表言論，指名道姓的攻擊謝老師。你認為大強他這麼做對嗎？為什麼？

我認為大強這樣做是 對的 錯的 不一定

因為...\_\_\_\_\_

<情境三>

阿華和好友之間雖然不常見面，但常常透過 e-mail 彼此聯絡，阿華也常接到一些其他朋友轉寄給他的一些好文章或是資訊。有一天阿華收到一封 e-mail，內容主要敘述某廠牌的洗髮精，內含致癌物，用了之後，會對身體造成不好的影響。阿華看了這篇文章，覺得非常嚴重，於是他馬上將這封 e-mail，轉寄給所有他的親朋好友知道。你認為阿華他這樣做對嗎？為什麼？

我認為阿華這樣做是 對的 錯的 不一定

因為...\_\_\_\_\_

第四部份：基本資料

|  |  |
|--|--|
| 性別：  | <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男                                  |
| 生日：  | 西元_____年_____月   |
| 就讀學校：  | _____  |
| 國中/高中  | <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中                                |
| 就讀年級：  | <input type="checkbox"/> 一年級 <input type="checkbox"/> 二年級 <input type="checkbox"/> 三年級 |
| 曾經使用以下哪些管道：  |  |
| <input type="checkbox"/> 線上聊天室 (Yahoo 奇摩線上交誼聊天室、PChome 聊天室、語音聊天室等)<br><input type="checkbox"/> 即時通訊軟體 (Yahoo Messenger/MSN/ PChome-Skype 等)<br><input type="checkbox"/> 線上討論版 (網路同學會、奇摩家族、校園留言版、討論版等)<br><input type="checkbox"/> BBS 站<br><input type="checkbox"/> E-mail<br><input type="checkbox"/> 其他_____ |  |
| 平均每天花多久時間在上述這些網路管道：  |  |
| 每天約_____小時使用 <u>線上聊天室</u><br>每天約_____小時使用 <u>即時通訊軟體</u><br>每天約_____小時使用 <u>線上討論版</u><br>每天約_____小時使用 <u>BBS</u><br>每天約_____小時使用 <u>E-mail</u>  |  |
| 你平均每天 <u>收到</u> 多少同學寄來的娛樂信件 (好玩的圖片文字,搞笑影片,以及生活小常識等)、幸運信 (轉寄給朋友就可以得到好運的連鎖信) 等：  |  |
| 每天約_____封。   |  |
| 你平均每天 <u>轉寄給別人</u> 多少同學寄來的娛樂信件 (好玩的圖片文字,搞笑影片,以及生活小常識等)、幸運信 (轉寄給朋友就可以得到好運的連鎖信) 等：   |  |
| 每天約_____封。   |  |
| 你知道你所上網的管道有「公約」、「使用規定」嗎？   |  |
| <input type="checkbox"/> 不知道、也不想知道。<br><input type="checkbox"/> 不知道、因為沒有特別注意過。<br><input type="checkbox"/> 知道、但是沒閱讀過內容。<br><input type="checkbox"/> 知道、我曾閱讀過內容、但不一定照著做。<br><input type="checkbox"/> 知道、我曾閱讀過內容、且都依照規定使用。   |  |

你對以下名詞的認識程度:

(簡短用自己的話解釋)

網路小白 第一次聽到 聽過但不太了解 知道它意思是\_\_\_\_\_

網路禮儀 第一次聽到 聽過但不太了解 知道它意思是\_\_\_\_\_

垃圾郵件 第一次聽到 聽過但不太了解 知道它意思是\_\_\_\_\_

注音文 第一次聽到 聽過但不太了解 知道它意思是\_\_\_\_\_

網路論戰 第一次聽到 聽過但不太了解 知道它意思是\_\_\_\_\_

如果遇到下列情況，你會首先選擇 ABCDE 哪個管道? 為什麼?

A. 面對面講

B. 打電話

C. 寫 e-mail

D. 用 MSN/ Yahoo! Messenger

E. 公佈在 BBS 討論區或校園版留言版上

1. 你發現有一位隔壁班同學專門偷吃別人的午餐便當，想告訴其他同學要小心。

我選\_\_\_\_\_，

因為\_\_\_\_\_。

2 這次的電腦作業無法在老師規定時間內完成，你想跟電腦老師商量可不可以延到下週交。

我選\_\_\_\_\_，

因為\_\_\_\_\_。

3. 想對你喜歡的班上同學告白，表達想追求對方的意願。

我選\_\_\_\_\_，

因為\_\_\_\_\_。

-----本問卷到此結束，非常謝謝你的填答-----

## 附錄二、網路禮儀認知問卷（正式）

### 第一部分：我對網路的看法

| 題目  | 非常同意 | 同意 | 不同意 | 非常不同意 |
|---|------|----|-----|-------|
| 1. 我認為在網路上，使用「注音文」是完全不影響溝通的。  | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 2. 寫 e-mail 給師長或寫正式的內容時，要使用合適的稱謂、並檢查錯別字、注意標點符號的使用，注意禮貌。                               | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 3. 我認為 MSN、線上聊天室常見的縮寫(例如: 886, KUSO, OBS, 醬, 偶, btw, a/s/l, 4U), 用的巧可以幫助溝通, 用不好會阻礙溝通。 | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 4. 我認為在 BBS、討論區裡使用太多種字體與色彩、閃爍文字會讓人頭暈、找不到重點。   | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 5. 我認為 e-mail 信件主旨或是討論版上的文章主旨，有寫沒寫不重要，完全不影響別人理解我的信件或文章。                               | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 6. 我認為寫 e-mail，在信中署名是很重要的。  | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 7. 我認為電子郵件、網路聊天是一對一私下傳送，是百分百安全、不會洩密的。   | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 8. 我認為網路上跟別人聊天不需要考慮太多、想說什麼就說什麼，因為匿名就不用負責。   | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 9. 我認為大量轉寄幸運(或厄運)信、好玩的信件，並沒有什麼關係。   | 4    | 3  | 2   | 1     |
| 10. 我認為網路上常見的表情符號(例如:@_@、T_T、Orz 等)，對於網路的溝通並沒有幫助，只是好玩而已。                              | 4    | 3  | 2   | 1     |

## 第二部分：我與網路

- 你「週一至週五」每天平均花多少時間上網?  
(注意!!!外掛練功不算，要真正有親自使用網路，例如:收信、線上遊戲、聊天...)

週一至週五 平均每天約花\_\_\_\_\_分鐘上網。

- 你「週六週日」每天平均花多少時間上網?  
(注意!!!外掛練功不算，要真正有親自使用網路，例如:收信、線上遊戲、聊天...)

週六週日 平均每天約花\_\_\_\_\_分鐘上網。

- 你知道你所上網的管道有「公約」、「使用規定」嗎?

- 不知道、也不想知道。
- 不知道、因為沒有特別注意過。
- 知道、但是沒讀過內容。
- 知道、我曾讀過內容、但不一定照著做。
- 知道、我曾讀過內容、且都依照規定使用。

- 你覺得用 MSN、線上聊天室與一般面對面的溝通，有沒有不同?

- 網路溝通與面對面溝通，一模一樣。
- 網路溝通與面對面溝通，有點不同。
- 網路溝通與面對面溝通，非常不同。

- 公開放在網路上的圖片、音樂、文章...

- 可以自由任意轉寄或下載儲存，因為\_\_\_\_\_
- 不可以自由任意轉寄或下載儲存，因為\_\_\_\_\_

## 第三部分:基本資料

- 姓名:

- 年級:

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_班\_\_\_\_\_號

### 附錄三、教師與專家訪談大綱

您好!

我是交通大學教育研究所研究生蘇怡如，目前朝「中學生網路禮儀教材開發與評鑑」此方向進行碩士論文的研究，很高興這次有機會訪談您，我的訪談目的是為了了解您服務學校中，關於中學生使用 BBS、聊天室、即時通、E-mail 等溝通管道時，是否出現了以下的情形（個案與現象、學生問題行為舉隅），或是您對於聊天室以及電子郵件禮儀的看法。

- (1) 網路 e 語言、縮寫問、注音文的大量使用。
- (2) 網路匿名問題。
- (3) 網路論戰。
- (4) 網路公約、版規之管理。
- (5) 言論自由與言論免責。
- (6) 郵件寫作時，常常不符合格式（沒有主題也不署名等），用 e-mail 繳交作業時有無什麼問題。
- (7) 學生因為網路嗆聲、而造成真實生活的群架、不合、對立之類。
- (8) 幸運信、廣告信、謠言信的問題。
- (9) 郵件病毒問題。

以下是我的主要訪談問題 ☺

指導教授 周倩教授

交通大學教育所資訊教育組研究生 蘇怡如

## 資訊教師/組長訪談問題

- (1) 您目前任教科目、班級與擔任職位
- (2) 可否簡述一下您的教學經歷
- (3) 您的學校是否有設公開的留言版 or BBS 等
- (4) 若有,是否發生什麼糾紛事件?或如何管理?由誰管理?
- (5) 請問您教學是否常需與學生之間以 E-MAIL 或討論版溝通,上傳作業等?
- (6) 若有,是否發生過什麼問題?(找不到誰寄的,電腦中毒,被駭客等)
- (7) 有無聽過其他學校或老師學生 有關違反網路禮儀的案例?
- (8) 老師您對於”網路禮儀”是否有大約的了解? 可否簡述一下, 您認為學生應該有哪些網路上該有(或不該有)的禮儀行為呢?
- (9) 我們將開發網路禮儀之課程, 分別針對前述 1 到 9 項網路禮儀的常見問題、與網路溝通與面對面溝通的不同, 來設計活動, 主要以提供「問題情境」, 激發學生思考有哪些該有的禮儀、如何解決該問題。再您瀏覽過四個活動內容簡介後, 對於此網路禮儀課程有何建議與想法嗎?
- (10) 得本課程實施上需要哪些配套(或評估其可行性)?學生是否具備了足夠先備知識?老師您希望有何具體成果(例如:成立網路公約、網路糾察隊...等)?

-----再次感謝您的協助-----

聯絡方式 蘇怡如      ssuu.fl88@nctu.edu.tw



## 網路倫理專家訪談問題

- (1) 請問尹老師，當初是什麼樣的機緣與動力讓您對網路倫理議題產生興趣、選擇研究此議題？
- (2) 老師您對網路倫理的研究，似乎有這樣的研究轉變：從現象的了解（認知與行為的問卷開發）、到實際教學實施；是什麼樣的原因讓您有這樣的研究改變呢？
- (3) 您將網路倫理大致分為四部份：「隱私權」、「網路交友」、「言論自由」、「著作權」您對於現今青少年學子許多違反上述倫理行為的現象，有何看法？例如：網友問題、盜版 mp3 等。
- (4) 老師您認為網路倫理道德議題是「可教的」嗎？有教學的必要性嗎？
- (5) 您認為現職老師要如何實現網路倫理與禮儀教學？納入電腦課程？或是應該融入一般課程（國文、英文等課程）中教學呢？
- (6) 您認為倫理/禮儀教育的實施有哪些困難？或是課程實施上需要哪些人力、資源、政策...之配套？
- (7) 我們將開發網路禮儀之課程，分別針對網路禮儀的常見問題、與網路溝通與面對面溝通的不同，來設計活動，主要以提供「問題解決情境」，激發學生思考有哪些該有的禮儀、如何解決該問題。再您瀏覽過四個活動內容簡介後，對於此網路禮儀課程有何建議與想法嗎？

-----再次感謝您的協助-----

## 附錄四、網路禮儀教案

### (一) 網路溝通通ㄅ通

| 活動簡介   |   |  |  |
|--|---|--|--|
| 教學時間   | 2005 年 5 月 2, 5, 6 日                            | 教學地點   | 電腦教室   |
| 學生年級   | 建功高中國一  | 人數   | 約 40 人   |
| 準備媒體   | 投影片、網路溝通通ㄅ通短片、學習單、網路對話紀錄資料                      |  |  |
| 教學目標   | 認知  | 了解聊天室禮儀有哪些具體作為。  |  |
|  | 技能  | 面對聊天室的衍生議題（網路溝通特性、網路 e 語言、注音文等）時，能舉出具體之問題因應與防治對策。                          |  |
|  | 情意  | 能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣、並接納「問題解決」的學習方式。能贊同網路禮儀課程的實用性、認同網路禮儀有學習的必要、並傾向於遵守網路禮儀。 |  |
| 先備知識   | 了解何謂「聊天室」、曾經使用過「聊天室」的經驗、具備基本「電腦打字」之能力。          |  |  |
| 問題導向學習   |   |  |  |
| <p><b>問題情境：</b>阿正與小玫相約暑假一起上聊天室「喔歐！」，在聊天室裡分享暑假生活點滴、討論暑假作業，但是，阿正過量使用注音文對於網路新手小玫來說，是一大困擾，猜測半天也不懂阿正在說什麼，更嚴重的是，阿正聊天時不告而別去吃東西看漫畫的行徑更是讓等了半個多小時的小玫生氣，後知後覺的阿正不了解他到底哪裡做錯了。網路溝通跟一般溝通有不同嗎？網路上常見的中英文縮寫、表情符號有哪些？如何幫助網路溝通、傳達友善與尊重呢？</p> |   |  |  |
| 教師預擬之問題討論框架  |   |  |  |
| 現在知道什麼   | 問題該怎麼解決   | 還要知道什麼   | 問題解決計畫   |
| (1) 阿正與小玫利用聊天室分享生活。<br>(2) 阿正缺乏網路禮節的行為讓小玫抓狂生氣。<br>(3) 阿正不了解哪裡做錯，而求助於同學們。   | (1) 找出阿正違反聊天室禮節之處。<br>(2) 理解網路溝通的特點、因此需要網路溝通禮節。 | (1) 網路溝通與面對面溝通的不同之處。<br>(2) 聊天室禮節的精神有哪些。<br>(3) 聊天室禮節的具體行為有哪些。             | (1) 教師教學中習得。<br>(2) 從老師給的各式網路溝通對話例子中歸納。<br>(3) 與同組同學討論。<br>(4) 從他組分享吸收。<br>(5) 教師引導修正問題解決計畫。 |

| PBL 教學流程 |   |       |                |
|----------|---|-------|----------------|
| 流程       | 教學與學習活動(時間)   | 時間    | 評量方式           |
| 呈現問題     | (1)介紹今天的教學主題、計分事項。<br>(2)以教學短片「網路溝通通ㄅ通」呈現阿正與小玫的問題情境，引起學生注意。   | 15 分鐘 | 教室觀察<br>個人學習單  |
| 分析問題     | (3). 配合學習單，詢問學生的聊天室經驗與對情境問題的看法感受。<br>(4)教師引導全班學生了解問題情境，引發自身思考、促進同儕分享。例如以問題引導思考:「小玫為何會如此生氣?阿正的行為有何不恰當?」等。<br>(5)最後要引導思考「網路聊天與一般聊天的不同之處」。交代清楚問題任務－網路溝通大不同?找出哪裡不同。                 |       |                |
| 探究問題     | (6)全班分爲六組，發給小組每組一位小組長。<br>(7)教師給予各組聊天室對話的紀錄（每組拿到的對話皆不同、強調不同的網路特性，每份資料背後亦蘊藏不同的網路禮儀精神，並附上兩個問題引導）。<br>(8)每組一位小組長，發給「小組討論紀錄表」，請組長負責紀錄討論過程。<br>(9)同時教師到各組巡視狀況，鼓勵、盡可能的腦力激盪該回答問題的各種想法。 | 10 分鐘 | 教室觀察<br>小組討論紀錄 |
| 解決問題     | (10) 討論時間結束，教師用投影片呈現每組所拿到的資料，並請每組在全班面前回答所分配到的兩個問題。  | 15 分鐘 | 教室觀察           |
| 檢核問題     | (11) 全班一起檢思考該小組的回答是否真正找出了「網路溝通的特點」。若學生回答情形不佳，教師需負責引導、或給予提醒。<br>(12) 教師以投影片教學引導出背後蘊藏的精神。<br>(13) 教師總結各組的回答。(投影片中的「網路聊天一點就通」)<br>(14) 最後，收回個人學習單、小組紀錄表。                           |       |                |
| 評量時間     | (15) 填寫「聊天室禮儀測驗」以及「課程反應問卷」。   | 10 分鐘 | 認知測驗<br>課程反應問卷 |

## 教案參考資料

### 書籍文章

- 大紀元教育資訊：網路語言不利孩子健康成長，取自：  
<http://www.epochtimes.com/b5/3/4/14/n300084.htm> )。
- 鄭麗園 (2000)。禮儀寶典。台北市：智慧事業體。
- 鄭麗園 (2001)。網路禮儀。兒童的雜誌，172，pp.82-85。
- 鄭麗園 (2002)。有禮走天下。台北市：智慧事業體。

### 網站

- piaip 的反注音文網頁 <http://ntu.csie.org/~piaip/bpmf/index.html> 。
- 李怡志的圖表、網路、新聞個人網站：注音文研究  
[http://www.richyli.com/report/2004\\_10\\_13\\_ZYW\\_index.htm](http://www.richyli.com/report/2004_10_13_ZYW_index.htm) 。
- 巴哈姆特電玩資訊站：網路禮儀討論  
<http://webbbs.gamer.com.tw/readPost.php?brd=Amenity&p=100&rand=20050419> 。
- 網路禮儀的認識 <http://www.xxp.ks.edu.tw/teacher/study/computer/10.htm> 。
- Netiquette Guidelines <http://www.dtcc.edu/cs/rfc1855.html> 。
- The Net: User Guidelines and Netiquette <http://www.fau.edu/netiquette/net> 。





小玫是交通國中二年級的學生，  
和阿正是同班的麻吉



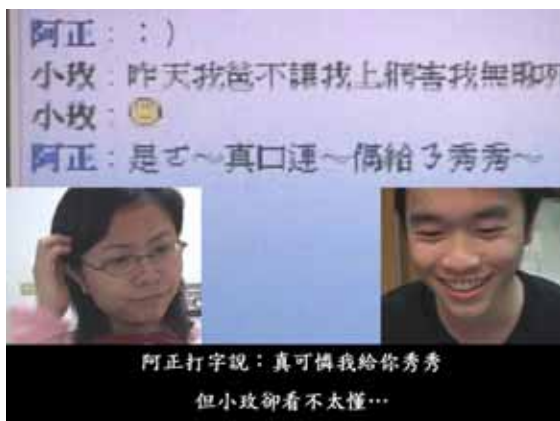
小玫很開心家裡要買電腦  
阿正邀小玫暑假一起用即時聊天軟體聯繫



小玫對網路一竅不通，  
但滿心期待暑假與新電腦的到來。



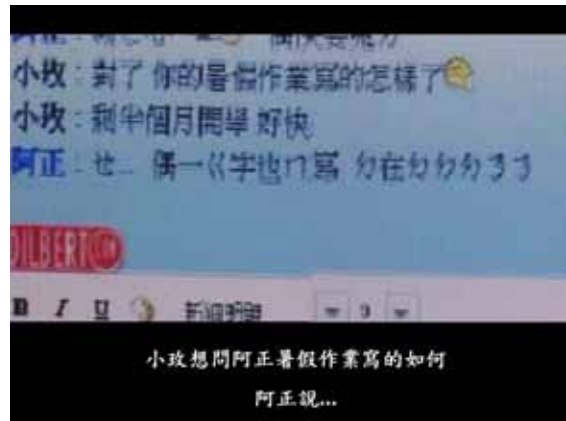
這天，小玫看到阿正一上線就趕快丟他訊息，  
大吐昨天不能上網的苦水。



阿正打字說：真可憐我給你秀秀  
但小玫卻看不太懂...



小玫傳生日禮物的照片給阿正看，  
阿正回應：高決D降ㄇ很可ㄟㄟ





### 幫助阿正找到問題

1. 如果你是小玫你會生氣嗎？為什麼？
2. 阿正出現哪些不恰當行為？
3. 你是否也曾經類似的經驗？

### 你覺得阿正需要網路禮儀嗎？

### 網路聊天大不同

每組從老師發的資料中…  
(五分鐘)

1. 仔細閱讀老師給的討論題目回答兩問題。
2. 請小組長紀錄下來。
3. 每一組公佈自己的答案。

### 你看懂嗎？

1. 翻譯這段句子
2. 網路語言跟一般寫作文有什麼不同嗎？

「昨天晚上，我的GG帶著他的『恐龍』  
GF到我家來吃飯。飯桌上，GG的GF一  
個勁地向我媽媽PMP，那薯紫真是好  
PT，7456。」



## 我口勿

小花：你看！照片裡我穿勿好看門  
網友：很好看呀  
小花：裙子是我門的乞  
網友：是你媽的嘴  
小花：你媽勿勿 是我買勿  
網友：哦 是是是  
小花：但是衣服是我門勿乞  
網友：衣服是你媽的吧  
小花：你爸勿勿 是我妹勿  
網友：哦哦哦 是妹妹的嘴  
小花：對丫 不過帽子是我門的  
嘴  
網友：帽子是誰的呀  
小花：誰勿 沒有丫 我自己買  
的  
網友：OOXX... @@@

1. 翻譯整個對話
2. 網路聊天跟面對面聊天有什麼不同嗎？



## 輕量級V.S.過量級網路語言

Ex: ㄋ好ㄇ  
(你好嗎)

1. 好玩
2. 流行
3. 省時

Ex: 勿在勿勿勿  
(都在打電動?)

1. 注音文過量會妨礙閱讀。
2. 除了台灣地區外，其他地區也無使用注音符號和其他地區的人士會有溝通的困難。
3. 影響平常寫作。

## 大腸往外跑

1. 角色扮演演出整段對話
2. 網路聊天跟面對面聊天有什麼不同嗎？

(前因:主角宅配了一盒蛋糕給他哥哥)  
哥：怎麼想到要寄蛋糕給我？  
我：因為很難得見你一次啊 回家也不一定看到你  
哥：對不起...我大腸往外跑了...  
我：@@!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!  
(內心os:那要趕快跟媽說...)  
哥：打太快...是太常...  
(哥啊別嚇我...我滴的心臟不好啊XDDD)



## 正確

- 差一個字、意思差很多。
- 一般聊天情境下，可以接近口語的對話方式。
- 但若與長輩或討論較正式議題時，最好：
  1. 檢查錯別字。
  2. 注意文句通暢。
  3. 注意標點符號的使用。



## 電腦後面是...

1. 他們說的是實話嗎？
2. 網路聊天跟面對面聊天有什麼不同嗎？



## 安全與隱私

1. 網路有匿名性。
2. 在公開的聊天室裡，時時提醒自己：「有其他陌生人可能也正在看著」。
3. 提醒自己**不輕易公開個人聯絡資料**。





### 哪一個比較方便?

- A: 我要下線了掰掰嚕~
- B: 我要下線了886~
- C: 這樣子好可愛
- D: 降好可愛
- E: by the way,...
- F: btw,...

1. A跟B哪一個打字比較方便?
2. 網路文字跟一般書寫有什麼不一樣嗎?



### 簡潔與清楚

- 了解網路聊天常用的縮寫，縮寫可加速溝通速率。例如：降=這樣子
- 但是仍要注意對方是否能了解唷!



## 有什麼不同？

- A: 大家都在等快點來 \*^0^\*
- B: 大家都在等快點來 \\_/\_/+++
- C: 你在幹麻啦 😊
- D: 你在幹麻啦 😊
- E: You are so fat. (你很胖)
- F: You are so FAT. (你很「胖」)

1. A跟B哪一個說話態度比較來者不善？
2. 網路聊天為什麼需要表情符號？



## 友善與尊重

1. 表情符號只是好玩？不是!!!  
適當使用**表情符號**可以**幫助溝通**、表明你的態度😊☹️，以免因為網路上缺乏肢體語言訊息和語氣、而造成誤解。
1. 使用英文時小心使用大寫，因**大寫**時具有咆哮或加重語氣之意。



## 檢核一下

- 想想看，你們小組是否都回答了兩個問題？
- 聊天室為什麼需要這麼多禮節？
- 這些聊天室禮儀，你覺得哪一條最重要？

## 收學習單

1. 個人學習單(白)
2. 小組紀錄表(綠)

## 網路聊天一點就通

- **網路語言**  
適度使用增樂趣、過度影響溝通。
- **正確**  
一字千里要小心、貪快惹笑話。
- **安全與隱私**  
個人資料要保密、往來藏病毒。
- **簡潔與清楚**  
用縮寫加速溝通、雙方都要懂。
- **友善與尊重**  
表情符號表態度、幫助溝通更順利。

## 測驗時間

5分鐘完成隨堂測驗

# 網路溝通大不同 (教學指引)

## 任務解說：

全班分組，教師發給各組以下討論的資料以及小組紀錄表，請各組回答討論資料上的兩個問題，第一題僅需小組口頭報告，第二題則須寫在小組紀錄表上；各組討論的素材皆不同（若組數過多，教師可重複給予資料），此活動主要希望學生從體會「網路溝通的特點」到由教師引申出「網路溝通的禮儀」。

## 1.你看ㄉ懂ㄇ? (輕量級網路語言)

| 問題             | 較佳的答案   |
|----------------|---|
| 翻譯這段句子。        | 昨天晚上，我的哥哥帶著他的恐龍（長的很恐怖）的女朋友到我家來吃飯。飯桌上哥哥的女朋友一個勁地向我媽媽拍馬屁，那這樣子真是好變態，氣死我了。 |
| 網路語言跟一般寫作有何不同。 | 網路語言出現了注音文，文字好玩、很流行、又省去選字的繁瑣。   |

該組需回答的問題。

你看ㄉ懂ㄇ?

1. 翻譯這段句子
2. 網路語言跟一般寫作文有什麼不同嗎?

「昨天晚上，我的GG帶著他的『恐龍』GF到我家來吃飯。飯桌上,GG的GF一個勁地向我媽媽PMP，那醬紫真是好PT，7456。」

組別圖示

資料來源取自：奇摩笑話 <http://tw.joke.yahoo.com>。

## 2.我ㄇㄨㄛ (過量級網路語言)



| 問題               | 較佳的答案                |
|------------------|----------------------|
| 翻譯整個對話。          | ㄇ=媽、妹、買、嗎。<br>ㄨ=的。   |
| 網路聊天跟面對面聊天有什麼不同。 | 網路語言出現了注音文，又省去選字的繁瑣。 |
| 教師引導認識聊天室禮儀      |                      |

但是，注音文過量時：會妨礙閱讀，此外，除了台灣地區外，其他地區也無使用注音符號 和其他地區的人士會有溝通的困難，例如：香港或中國的華人可能就看不懂；很多學生會讓注音文出現在平常的作文之中、影響正式的寫作。

### 我ㄇㄨㄛ

小花：你看!照片裡我穿ㄨ好看ㄇ  
 網友：很好看呀  
 小花：裙子是我ㄇ的ㄛ  
 網友：是你媽的ㄨ  
 小花：你媽ㄨㄛ 是我買ㄨ  
 網友：哦 是是是  
 小花：但是衣服是我ㄇㄨㄛ  
 網友：衣服是你媽的吧  
 小花：你爸ㄨㄛ 是我妹ㄨ  
 網友：哦哦哦 是妹妹的ㄨ  
 小花：對ㄚ 不過帽子是我ㄇ的  
 ㄨ  
 網友：帽子是誰的呀  
 小花：誰ㄨ 沒有ㄚ 我自己買  
 的  
 網友：OOXX...@-@

1. 翻譯整個對話  
 2. 網路聊天跟面對面聊天有什麼不同嗎?

資料來源取自：奇摩笑話 <http://tw.joke.yahoo.com>。

### 3. 「大腸往外跑」(正確性)

| 問題   | 較佳的答案   |
|--|---|
| 角色扮演唸出整段對話。  | (略)。  |
| 網路聊天跟面對面聊天有什麼不同。   | 一般聊天情境下，接近口語的對話方式。<br>有表情符號。<br>網路只有文字溝通，容易有誤會。 |
| 教師引導認識聊天室禮儀  |   |
| 差一個字、意思差很多。若是與長輩或討論較正式議題時，最好:檢查錯別字、注意文句通暢、注意標點符號的使用；也就是要注意正確地使用文字溝通。 |   |

大腸往外跑

1. 角色扮演唸出整段對話
2. 網路聊天跟面對面聊天有什麼不同嗎?

(前因:主角宅配了一盒蛋糕給他哥哥)

哥: 怎麼想到要寄蛋糕給我?

我: 因為很難得見你一次啊 回家也不一定看到你


哥: 對不起...我大腸往外跑了...

我: @@!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

(內心OS:那要趕快跟媽說...)

哥: 打太快...是太常...

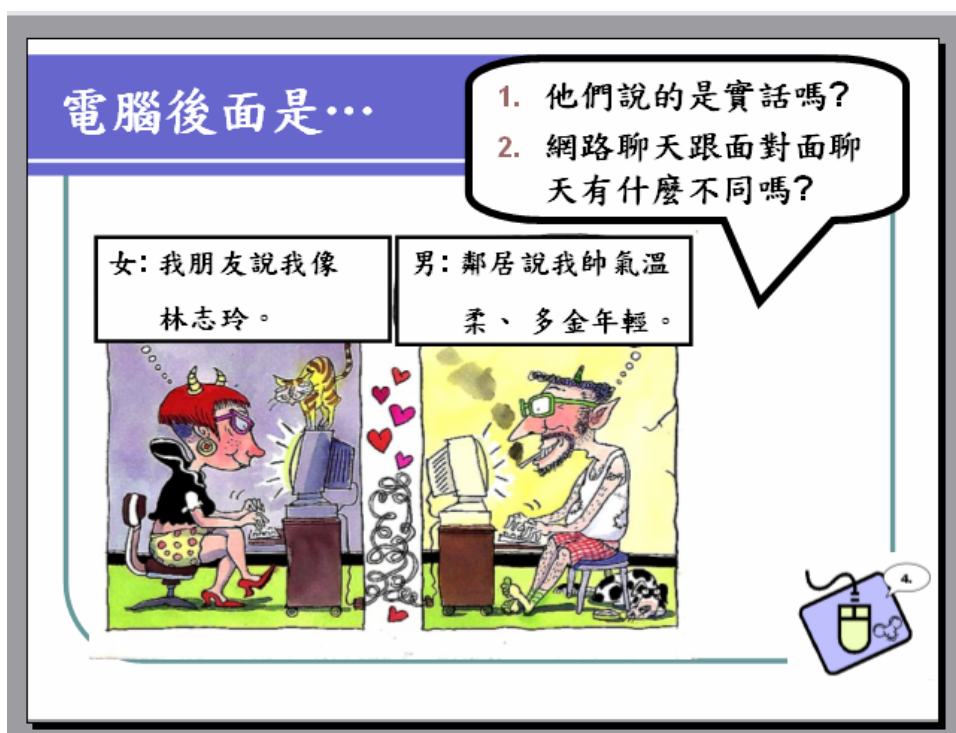
(哥啊別嚇我...我滴的心臟不好啊XDDD)



資料來源取自：奇摩笑話 <http://tw.joke.yahoo.com>。

## 4.電腦後面是？（安全與隱私）

| 問題  | 較佳的答案                               |
|---|-------------------------------------|
| 他們說的是實話嗎。   | 不是。                                 |
| 網路聊天跟面對面聊天有什麼不同。  | 網路聊天可以躲在電腦背後、可以匿名，較一般聊天容易虛擬身份、假造資料。 |
| 教師引導認識聊天室禮儀   |                                     |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網路有匿名性。</li> <li>2. 在公開的聊天室裡，時時提醒自己：「有其他陌生人可能也正在看著」。</li> <li>3. 提醒自己不要輕易公開個人聯絡資料。</li> </ol> |                                     |



資料來源取自：幾米繪本。


## 5.哪一個比較方便？（簡潔與清楚）

| 問題   | 較佳的答案              |
|--|--------------------|
| A 跟 B 哪個打字比較方便。  | B、D、F。             |
| 網路聊天跟一般聊天書寫有什麼不同。  | 網路聊天常使用縮寫，減少打字的繁瑣。 |
| 教師引導認識聊天室禮儀  |                    |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解網路聊天常用的縮寫，縮寫可加速溝通速率。例如：降=這樣子。</li> <li>2. 但是仍要注意對方是否能了解為前提。</li> </ol> |                    |

### 哪一個比較方便？

- **A:** 我要下線了辦辦嚕~
- **B:** 我要下線了886~
- **C:** 這樣子好可愛
- **D:** 降好可愛
- **E:** by the way,...
- **F:** btw,...

1. A跟B哪一個打字比較方便？
2. 網路文字跟一般書寫有什麼不一樣嗎？



## 6.有表情有什麼不同？（友善與尊重）

| 問題   | 較佳的答案                                   |
|--|---|
| A 跟 B 哪一個說話比較來者不善。   | B、D、F。                                  |
| 網路聊天為什麼需要表情符號。   | 網路聊天看不到對方表情與肢體、也無法判斷語氣，表情符號可以幫助表明語氣與態度。 |
| 教師引導認識聊天室禮儀  |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 表情符號不是只有好玩的功能，在溝通上、還扮演了重要的角色：適當使用表情符號可以幫助溝通、表明你的態度，以免因為網路上缺乏肢體語言訊息和語氣、而造成誤解。</li> <li>2. 使用英文時小心使用大寫，因大寫時具有咆哮或加重語氣之意。</li> </ol> |   |



### 有什麼不同？

- **A:** 大家都在等快點來 \*^0^\*
- **B:** 大家都在等快點來 \\_ / +++
- **C:** 你在幹麻啦 😊
- **D:** 你在幹麻啦 😊
- **E:** You are so fat. (你很胖)
- **F:** You are so FAT. (你很「胖」)

1. A跟B哪一個說話態度比較來者不善？
2. 網路聊天為什麼需要表情符號？



留言（討論）版禮儀教案（二）網路小白不要來

| 活動簡介  |   |  |   |
|---|---|--|---|
| 教學時間  | 2005年5月3日（二）  | 教學地點   | 電腦教室  |
| 學生年級  | 建功高中國一  | 人數   | 約40人  |
| 準備媒體  | 投影片、學習單、白板、海報紙、公約條、圓點貼紙、磁鐵數個。                             |  |   |
| 教學目標  | 認知  | 了解討論/留言（討論）版禮儀的具體作為（公約要項）。   |   |
|   | 技能  | 面對討論版的衍生議題（網路論戰、網路小白、言論自由與責任）時，能舉出具體之問題因應與防治對策。（建立一班級共同網路公約自治之）            |   |
|   | 情意  | 能贊同網路禮儀課程的實用性、認同網路禮儀有學習的必要、並傾向於遵守網路禮儀。能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣、並接納「問題解決」的學習方式。 |   |
| 先備知識  | 了解何謂「討論/留言版」、曾經使用過「討論/留言版」、有基本上網之能力。                      |  |   |
| 問題導向學習  |   |  |   |
| <p><b>問題情境：</b> 化名「Ken」的學生，公開在阿正與小玫的討論板上，張貼一連串挑釁的文章，引發班上同學上網熱烈的回應、互罵、猜測身分等，有板友認為只是路過來搗蛋不要理他，部分板友譴責「Ken」有膽子就該具名、別躲在匿名背後，發起了抵制之聲，當然，也引發部分板友一發不可收拾的口水戰，最後有同學認為阿正與小玫兩位版主應該出來負責，維持留言版的秩序，讓阿正小玫一個頭兩個大。如果你是版主，你會怎麼做？什麼是網路小白、網路論戰？網路上是百分之百的言論自由嗎？匿名跟具名有什麼差異？網路上需不需要有「公約」或「留言版的禮儀」來規範？</p> |   |  |   |
| 教師預擬之問題討論框架   |   |  |   |
| 現在知道什麼  | 問題該怎麼解決   | 還要知道什麼   | 問題解決計畫  |
| (4) 小玫與阿正架設本版分享暑假生活。<br>(5) 有網路小白入侵挑釁，引發一連串的網路論戰。<br>(6) 小玫與阿正不知如何負起版主的管理責任。  | (3) 怎麼面對挑釁的網路言論（論戰）？<br>(4) 匿名等於言論自由嗎？<br>(5) 怎麼約束版友們的言論？ | (4) 有效減少網路論戰的方法。   | (6) 教師教學。   |
|   |   | (5) 制定適合的網路公約。   | (7) 從老師給的各式公約中探索。<br>(8) 與同組同學討論。<br>(9) 從他組分享吸收。<br>(10) 教師引導修正。 |

| PBL 教學流程 |   |       |                |
|----------|---|-------|----------------|
| 流程       | 教學與學習活動(時間)   | 時間    | 評量方式           |
| 呈現問題     | (1) 介紹今天的教學主題、計分事項。<br>(2) 以投影片呈現問題情境，引起學生注意。<br>(3) 配合學習單詢問學生的留言版經驗與對情境問題的看法。<br>(4) 教師引導全班學生了解問題情境，引發自身思考、促進同儕分享。   | 15 分鐘 | 教室觀察<br>個人學習單  |
| 分析問題     | (5) 最後要引導學生網路論戰留言（討論）版禮儀與公約的重要性。<br>(6) 交代清楚問題任務－量身訂做班級網路公約。  |       |                |
| 探究問題     | (7) 全班分為六組，發給小組每組一位小組長<br>(8) 教師給予各組留言版公約的範例（有些是合適的公約、有些並非合適者）。<br>(9) 每組一位小組長，發給「小組討論紀錄表」，請組長負責紀錄討論過程。<br>(10) 同時，教師到各組巡視狀況，鼓勵、盡可能的腦力激盪該網路禮儀困境的各種想法，先不做評論與反對，激發多元思考問題解決能力。 | 10 分鐘 | 教室觀察<br>小組討論紀錄 |
| 解決問題     | (11) 在白板上貼出上每一組的三條公約。(共 18 條)<br>(12) 請每組解釋選擇的理由。   | 15 分鐘 | 教室觀察           |
| 檢核問題     | (13) 全班一起檢核每條公約，理由是否合理。<br>(14) 教師引導刪除重複的、剔除較不合適者。<br>(15) 帶著全班一起覆頌一次最後的公約條文。<br>(16) 最後，收回個人學習單、小組紀錄表。   |       |                |
| 評量時間     | (17) 填寫「留言（討論）版禮儀測驗」以及「課程反應問卷」。   | 10 分鐘 | 認知測驗<br>課程反應問卷 |

## 教案參考資料

### 書籍文章

- 閻驊（無日期）。《網路上的小白與老白》。2005/01/02，取自 <http://www.1001yeah.com.tw>。
- 莊明昆（2003）。《校園討論區之亂象及管理之道》。《師友》，434(3)，pp.47-49。
- 連晉瑩（1999）。《網路禮儀的認識》。2005/01/01 取自：  
<http://www.xxp.ks.edu.tw/teacher/study/computer/10.htm>。
- 鄭麗園（2000）。《禮儀寶典》。台北市：智慧事業體。
- 鄭麗園（2001）。《網路禮儀》。《兒童的雜誌》，172，pp.82-85。
- 鄭麗園（2002）。《有禮走天下》。台北市：智慧事業體。

### 網站

- 網路禮儀、著作權推廣，附設網路小白抵制同盟會  
[http://home.pchome.com.tw/comics/bite\\_anigo/](http://home.pchome.com.tw/comics/bite_anigo/)。
- 網路禮儀、著作權推廣 [http://home.pchome.com.tw/comics/bite\\_anigo/](http://home.pchome.com.tw/comics/bite_anigo/)。
- Netiquette Guidelines <http://www.dtcc.edu/cs/rfc1855.html>。
- The Net: User Guidelines and Netiquette <http://www.fau.edu/netiquette/net>。
- 國語日報少年法律網站「網路散布不實指控，小心吃官司」  
<http://www.mdnkids.com/law/detail.asp?sn=386>。
- 國語日報少年法律網站「張貼援交訊息要不得」  
<http://www.mdnkids.com/law/detail.asp?sn=387>。





小玫是交通國中二年級的學生，  
和阿正是同班的麻吉



小玫阿正架設了「二年丙班」留言板  
分享好笑的好玩的



但最近...一位化名阿Ken的人在留言版上，  
故意學阿正昨天的留言，但扭曲成挑釁的文字。



大家都不知道Ken到底是誰？是不是班上的人？  
引起班上同學激烈的猜測與回應...



有人認為阿Ken在「灌水」或只是惡作劇，  
叫大家不要太介意...但阿Ken又再度挑釁。



有同學要求阿Ken敢做敢當，  
快點現身



最後有人怪罪小玫與阿正兩位版主沒有管理好班版，  
所以才讓「網路論戰」有發生的機會。



1. 暴龍同學說：「有膽就不要匿名」，匿名真的可以隨便說什麼都可以嗎？

2. 如果你是小玫或阿正，你會怎麼辦？

3. 除了法律，如何預防留言板上網路論戰以及網路小白的入侵呢？

### 什麼是「網路論戰」？

- 張貼挑釁或攻擊的言語，引起網路上的激烈、一來一往的對罵，稱之為「網路論戰」。
- Flame = 
- 因為網路匿名讓人誤以為可以躲在螢幕後面、不被發現，因此較容易衝動、失去自制力。

### 什麼是網路小白？

- 大多數網友也認為小白一字是由台語的「白目」衍生而來。
- 網路小白=搗蛋鬼、搗興者。
- 你覺得阿Ken算是網路小白嗎？

### 填寫個人學習單

共三題

1. 暴龍同學說：「有膽就不要匿名」，匿名真的可以隨便說什麼都可以嗎？

## 「網路論戰」教戰守則

1. 保持冷靜、尊重意見。
2. 忽略挑釁、不回攻擊。
3. 發表建議、合理清楚。
4. 思考一下，再按送出。
5. 一時衝動，盡快道歉。

拍謝

3. 除了法律、如何預防留言板上  
網路論戰以及網路小白的入侵呢?



## 網路公約

- 類似班級公約、校規等,清楚公告給所有團體的每個份子知道,規範行為。
- 拒當網路小白:要了解網路公約的重要性、進而願意遵守、形成一股無形力量。
- 發生爭議時,網站管理者或版主可依據公約行使管理的義務。

## 動腦時間

分組制定適合我們班的網路公約?



## 訂做我們班的網路公約

- 每組從老師發的資料中...
1. 選出你們班需要的兩條網路公約。
  2. 請小組長紀錄下來。(討論時間五分鐘)
  3. 每一組將討論結果貼在海報上。
  4. 每組說明選擇的原因。
  5. 全班共同討論是否每一項公約都適合。

## 檢核公約

- 這幾條公約合理嗎?
- 有沒有跟重複的?
- 大家都同意這些選出來的公約嗎?

## 全班念一次公約內容

## 測驗時間

5分鐘完成隨堂測驗

## 訂做我們班的網路公約 (教學指引)

### 任務解說：

全班分組，教師發給各組不同的公約，選出兩條該小組認為最適合的公約，並在學習單上寫下選擇該公約的原因，最後將各組公約貼在教師準備好的海報上，各組分享選擇的公約與原因，全班共同檢核。

- 以下共 52 條公約，每組約分配 7 至 8 條公約。公約可自行影印放大、再剪貼成條狀，以方便學生分組檢閱、以及之後貼至海報上。
- 請老師注意!公約內容「非」每條皆適合的公約內容，有些屬一般教室班級公約、有些適用於網路，因此教師可提醒學生，小心選擇。
- 最後全班共選出 10-14 條公約，教師可以請每組發表選擇原因、並且帶領學生一一檢核公約是否合理、有無重複相似、願不意願意遵守。

### 各組發給的公約：

| 組別 | 公約編號      | 公約內容                             |
|----|-----------|----------------------------------|
| 1  | <b>A</b>  | 不刊登與該板不相關之文章。                    |
|    | <b>EE</b> | 愛惜留言版，不喜新厭舊。                     |
|    | <b>I</b>  | 在班上留言版發言要先舉手。                    |
|    | <b>M</b>  | 早睡早起身體好。                         |
|    | <b>W</b>  | 提醒自己不過度使用注音文，以免對方看不懂、費時猜測。       |
|    | <b>YY</b> | YY.不可冒用別人的名字留言。                  |
|    | <b>ZZ</b> | ZZ.留言前要沐浴淨身、洗臉漱口。                |
| 2  | <b>KK</b> | .再忙、也要跟版友一起喝咖啡。                  |
|    | <b>S</b>  | 版主有合理刪除任何文章的權力。                  |
|    | <b>T</b>  | 對自己留言的內容要負全部責任。                  |
|    | <b>TT</b> | 以尖酸刻薄為最高原則。                      |
|    | <b>U</b>  | 日行一善,天天快樂。                       |
|    | <b>V</b>  | 轉錄文章時，應重新編輯排版、並注意文章長度不宜過長，以利於閱讀。 |
|    | <b>X</b>  | 提醒自己在公開的留言版上少做無意義的灌水。            |
| 3  | <b>B</b>  | 不侵犯或公開他人的隱私。                     |
|    | <b>C</b>  | 不穿白布鞋不准留言。                       |
|    | <b>D</b>  | 不張貼猥褻圖文。                         |
|    | <b>E</b>  | 垃圾要分類回收。                         |
|    | <b>F</b>  | 不得張貼教唆犯罪或自殺的文章。                  |
|    | <b>LL</b> | 不得張貼有人身攻擊或誹謗內容之不實文章。             |
|    | <b>RR</b> | 預防病毒，留言前後勤洗手。                    |
|    | <b>WW</b> | 不張貼或提供違反著作權法的影像、聲音、軟體的下載網址。      |

| 組別 | 公約編號      | 公約內容   |
|----|-----------|--|
| 4  | <b>N</b>  | 轉載文章記得註明作者及來源。   |
|    | <b>NN</b> | 不張貼犯罪手法、爆裂物製造方法或其他非法活動的資料。                                     |
|    | <b>O</b>  | 請勿留下手機或家中住址，以防有心人士不當利用。  |
|    | <b>P</b>  | 今日事，今日畢。   |
|    | <b>Q</b>  | 版面為大家的天地，不是私人情緒宣洩地，也不是嗆聲版。                                     |
|    | <b>R</b>  | 在留言版上不奔跑。  |
|    | <b>UU</b> | 以友善的態度對待每位板上成員。  |
|    | <b>VV</b> | 於居家周圍噴灑農藥，預防網路小白。  |
| 5  | <b>AA</b> | 各人之見解不同，應互相尊重。   |
|    | <b>BB</b> | 彎腰鞠躬，彬彬有禮。   |
|    | <b>CC</b> | 提醒自己不可任意公開涉及他人隱私的留言、私人的悄悄話等。                                   |
|    | <b>DD</b> | 誠實至上、信用無價。   |
|    | <b>OO</b> | 留意語氣及用字，避免不必要誤會。   |
|    | <b>SS</b> | 注音文或錯字佔全文的比例不宜過高。  |
|    | <b>Y</b>  | 愛護自己的身體，改掉不良陋習。  |
|    | <b>Z</b>  | 張貼或回覆討論區的文章時，先「停、看、聽」:停下來瀏覽是否已經有與你相同的回應內容、聽聽看版友們對你將張貼的訊息是否有興趣。 |
| 6  | <b>G</b>  | 不故意以不當語法或程式，破壞或癱瘓留言版。  |
|    | <b>H</b>  | 不亂丟垃圾。   |
|    | <b>J</b>  | 發問時請盡量對問題的情況作詳細描述，以便其他版友協助你。                                   |
|    | <b>K</b>  | 吃完食物不浪費的人、才可留言。  |
|    | <b>L</b>  | 不任意開火攻擊、灌水等小白行爲。   |
|    | <b>MM</b> | 課前預習、課後複習的人才可以留言。  |
|    | <b>QQ</b> | 不得張貼無意義、離題及測試文章。   |
| 7  | <b>FF</b> | 不刊登廣告、色情文章。  |
|    | <b>GG</b> | 有志者、事竟成。   |
|    | <b>HH</b> | 不利用討論區收集他人聯絡資料（包含 email、聯絡電話等）。                                |
|    | <b>II</b> | 服裝整潔的人才能上班版。   |
|    | <b>JJ</b> | 尊重發表文章者的感受。  |
|    | <b>PP</b> | 不使用粗話及不雅文字。  |
|    | <b>XX</b> | 保持留言版整潔，人人有責。  |



### 電子郵件禮儀教案（三）拒絕信騷擾

| 活動簡介  |   |  |  |
|---|---|--|--|
| 教學時間  | 2005 年 5 月 4 日  | 教學地點   | 電腦教室   |
| 學生年級  | 建功高中國一  | 人數   | 約 40 人   |
| 準備媒體  | 投影片、拒絕信騷擾投影片、學習單、網路對話紀錄資料                             |  |  |
| 教學目標  | 認知  | 了解電子郵件禮儀有哪些具體作為。   |  |
|   | 技能  | 面對電子郵件的衍生議題（垃圾郵件）時，能舉出具體之問題因應與防治對策。  |  |
|   | 情意  | 能注意到網路禮儀之教學內容、提起學習興趣、並接納「問題解決」的學習方式。能贊同網路禮儀課程的實用性、認同網路禮儀有學習的必要、並傾向於遵守網路禮儀。 |  |
| 先備知識  | 了解何謂「電子郵件」、曾經使用過「電子郵件」、有基本書信寫作之能力。                    |  |  |
| 問題導向學習  |   |  |  |
| <p><b>問題情境：</b>暑假同學們常常寄 e-mail 給小玫，分享有趣的信，但是最近小玫受到一連串「信」騷擾：</p> <p>（1）常常收到重複信、厄運信或是半信半疑的謠言，讓小玫思考自己是否要相信、是否該轉寄？</p> <p>（2）其中有一封信，小玫看了以後，非常生氣，因為阿正把寫有小梅糗事的交換日記轉寄給群組中所有人，也包括小玫。（3）有一封信沒有主旨也沒有署名，信裡用了許多色彩與圖片等，讓人眼花撩亂，但是對方要小玫快回信，小玫想破頭猜不出是誰。</p> <p>最後，小玫寫信跟老師請假，但老師回信告訴小玫，讓小玫才恍然發現，自己也是造成別人「信」騷擾的人，希望有人可以教他怎樣寫一封合乎電子郵件禮儀的信。</p> |   |  |  |
| 教師預擬之問題討論框架   |   |  |  |
| 現在知道什麼  | 問題該怎麼解決   | 還要知道什麼   | 問題解決計畫   |
| <p>(7) 小玫受到一連串的信騷擾，從中省思轉寄的問題。</p> <p>(8) 老師回信告知小梅她的請假信裡違反書信格式與禮節，希望她重寫。</p> <p>(9) 小玫求助因為不知道怎樣寫好一封符合禮節的郵件。</p>  | <p>(6) 轉寄會產生什麼樣的問題。</p> <p>(7) 找到小玫信中不合乎電子郵件禮儀之處。</p> | <p>(1) 轉寄郵件有哪些原理原則可遵守。</p> <p>(2) 合於電子郵件禮儀的精神與具體原則有哪些。</p>                 | <p>(11) 教師教學中習得。</p> <p>(12) 從老師給的各式郵件例子中歸納。</p> <p>(13) 與同組同學討論。</p> <p>(14) 從他組分享吸收。</p> |

| PBL 教學流程 |   |       |                |
|----------|---|-------|----------------|
| 流程       | 教學與學習活動(時間)   | 時間    | 評量方式           |
| 呈現問題     | (1) 介紹今天的教學主題、計分事項。<br>(2) 以投影片呈現小玫受到信騷擾的問題情境(有三個),引起學生注意。  | 15 分鐘 | 教室觀察<br>個人學習單  |
| 分析問題     | (3) 配合學習單,詢問學生的電子郵件轉寄經驗、以及對小玫情境問題的看法與感受。<br>(4) 教師引導全班學生了解問題情境,引發自身思考、促進同儕分享。例如以問題引導思考:「小玫為何會如此生氣?如果是你你會相信嗎?會轉寄嗎?」等。<br>(5) 最後當小玫自己也成為他人的「信」騷擾者時,引導思考「電子郵件禮儀」的重要性。交代清楚問題任務—幫助小玫找出信中較不恰當之處。  |       |                |
| 探究問題     | (6) 全班分為六組,發給小組每組一位小組長小組記錄、討論素材各一份。<br>(7) 教師以投影片呈現小玫的信。<br>(8) 每組一位小組長,發給「小組討論紀錄表」,請組長負責紀錄討論過程。<br>(9) 請各組在「小組討論紀錄表」上寫下兩個不恰當之處,並說明不恰當的原因。<br>(10) 同時教師到各組巡視狀況,鼓勵腦力激盪回答問題的各種想法。             | 10 分鐘 | 教室觀察<br>小組討論紀錄 |
| 解決問題     | (11) 討論時間結束,教師請每組在全班面前回答找出的兩個問題點。   | 15 分鐘 | 教室觀察           |
| 檢核問題     | (12) 全班一起思考該小組的回答是否真正找出了小玫信中不合於電子郵件禮儀的地方、理由是否合理。<br>(13) 若學生回答情形不佳,教師需負責引導、或給予提醒。(例如:沒有適當的稱謂、未說明清楚原因、錯別字等)<br>(14) 教師總結各組的回答,並總結電子郵件禮儀與拒絕信件騷擾的要點。(配合投影片中的「拒絕信騷擾」)<br>(15) 最後,收回個人學習單、小組紀錄表。 |       |                |
| 評量時間     | (16) 填寫「聊天室禮儀測驗」以及「課程反應問卷」。   | 10 分鐘 | 認知測驗<br>課程反應問卷 |

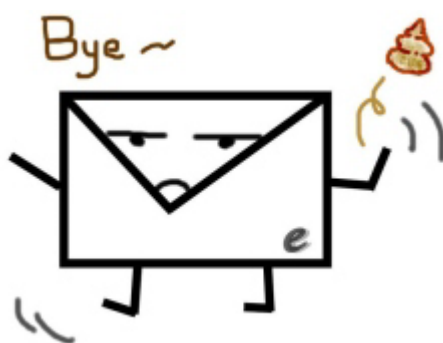
## 參考資料

### 書籍

- 梁朝雲 (1997)。網路社會素養:電子郵件的禮儀。《新聞學研究》，54，pp.53-74
- 幾何英語研究室 (2004)。《搞定! 英語依媚兒》。台北：幾何文化。
- 陳怡如 (2004)。濫發電郵，可罰 2000 萬，匿名最高判五年。《聯合報》，2004/06/24。
- 詹佩珊，周倩 (2004)。中學生對網路法律之概念認知初探。《第二屆資訊科技與人文管理教育論壇—數位內容、數位教育與管理政策研討會》，2004/12/24。
- 劉淑婉 (2004)。垃圾郵件氾濫，每人每天 42 封轟炸。《聯合晚報》，93/6/24。
- 鄭麗園 (2000)。《禮儀寶典》。台北市：智慧事業體。
- 鄭麗園 (2001)。網路禮儀。《兒童的雜誌》，172，pp.82-85。

### 網站

- 網路禮儀的認識 <http://www.xxp.ks.edu.tw/teacher/study/computer/10.htm>
- 無遠弗屆的彈指神功—淺談電子郵件禮儀  
[http://www.ntl.gov.tw/publish/suyan/40/text\\_12.html](http://www.ntl.gov.tw/publish/suyan/40/text_12.html)
- 網路禮儀、著作權推廣 [http://home.pchome.com.tw/comics/bite\\_anigo/](http://home.pchome.com.tw/comics/bite_anigo/)
- Netiquette Guidelines <http://www.dtcc.edu/cs/rfc1855.html>
- The Net: User Guidelines and Netiquette <http://www.fau.edu/netiquette/net>
- Rules of Pen Pal Netiquette  
<http://Kidspenpals.about.com/kidsteens/kidspenpals/library/blppnet.htm>
- 東森新聞報網路追追追網站 <http://www.ettoday.com/etrumor/index.htm>
- 國語日報：少年法律 <http://www.mdnkids.com/law/detail.asp?sn=345>。



# 拒絕 騷擾




小玫是交通國中二年級的學生，常常跟朋友互通寄e-mail，分享有趣的信

但是最近小玫受到一連串「信」騷擾...

主題: **恐怖電視遊戲~打鼓機 一千萬別買來玩**

相信很多人也知道什麼是打鼓機! 在早一陣子就“太鼓王子”推出了第七代,而故事就是關於一個青少年因玩第七代而送一命~!!!!!!



有些信好心警告不要買某產品 因為會打~出~人~命~

From: [redacted]  
To: [redacted]  
Sent: Tuesday, April 05, 2005 8:44 PM  
Subject: **[恐怖] 收到請快轉寄, 別計守有女兒!!!!!!**

相片中的人和朋友們一起去森邊, 他那一張朋友地他在一處地方照相, 他那時 他的朋友會叫一聲走了過去, 2天研究走了醫學就是。 發在與地死于心臟病。 相片洗出來前, 在最後一張相片上, 人們看到一他一個人站着。

許多人說都是假玩笑。 相片是用科學技術作出來的。 然而, 很恐怖, 我肯定你也有同樣的感覺。 現在你就能感受到這種相片了 收到了照片... 一個人收到這照片了它。 不轉寄這張 相片... 他死之前的15天內死亡...

他轉寄到一個工人那裏, 他把它分發給13 個人... 幾好過到了外邊而且因此, 你必須把這封郵件 轉給13個人以免厄運降臨。 還是轉寄吧!!

別騙囉, 請不要回覆轉寄這給你的人

有的信件說:  
轉寄給13個人, 否則厄運將會降臨



FW: [小玫的交換日記] 8月5日星期四...實在太好笑拉

日期: 2005年4月5日 下午 06:46

收件者: [redacted]

主題: [小玫的交換日記] 8月5日星期四...實在太好笑拉

Original Message

From: 小玫  
To: 阿正  
Sent: Tuesday, April 05, 2005 8:44 PM  
Subject: [小玫的交換日記] 8月5日星期四

因為...阿正把小玫他們的交換日記, 轉寄給群組中的所有同學看, 也包括小玫



那封電子日記中，是小玫寫給阿正的，內容有關前天自己在補習班發生的糗事



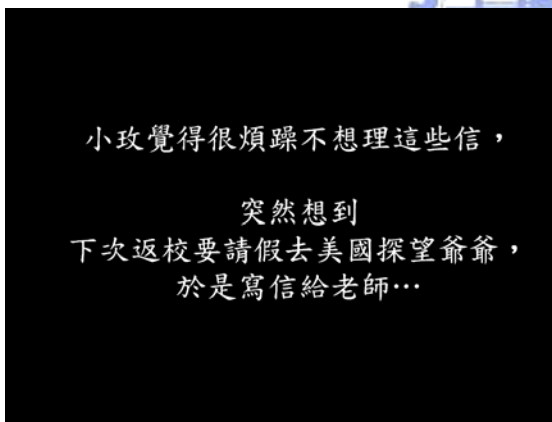
有一位朋友寄信來，沒有主旨，也沒有留下名字，只表示「好久不見的朋友，等你回信」



信裡面是感性的文章，放了很多漂亮的圖片，彩色文字還會跳來跳去



小玫花很久時間看完了信，不知道重點在哪，沒有線索猜出對方是誰...眼睛更是酸...最後放棄了



小玫興高采烈地把信寄出去了



但是李老師回信給小玫說...



小玫才恍然大悟，自己也是造成別人「信」騷擾的人，不知道該怎麼重寫這封信，你能幫幫她嗎？

1. 對於這些信件內容你相信嗎？  
你會轉寄嗎？




### 轉寄要小心!



- 提醒自己別成為垃圾郵件的發送者。  
費時閱讀，爆對方信箱、造成困擾。
- 不使用猥褻文字、不寄送色情圖片。  
觸犯「社會秩序維護法」之「妨礙善良風俗」
- 尊重智慧財產權，引用文章、圖片，不引用全文並註明出處。  
違反著作權法。

2. 你知道小玫為什麼生氣嗎？

### 群組寄信要安全

- **小心安全**: 個人資料不外洩。 
- **無毒無害**: 附加檔案前，先掃毒。
- **保密隱私**: 牽涉個人隱私，勿群組寄信。

3. 如果你是小玫，看到這封來路不明的信你有什麼感受？

### 簡潔、清楚傳達內容

- 減少過度編輯信件(色彩、字型、閃爍)。
- 寫**主旨**、讓收件者馬上了解信件概要。  
 阿正 [\[Y 正的交換日記\]7月25日星期六](#)  
 阿正 [\[Y 正的交換日記\]8月3日星期一](#)
- 寫**名字**、讓對方知道你是誰。  
你也不要偷懶 快點寄給我昨天的日記喔 Y^0^Y  
小玫

你覺得需不需要  
電子郵件禮儀？



## 動腦時間:搶救信件大作戰

幫小玫診斷她寫給老師的請假信  
找出兩處不恰當之處



## 搶救信件大作戰

- 討論時間**5分鐘**
- 可以參考老師發給你們的資料。
- 每組找出這封信中，**兩項**不恰當之處!

大家來找碴

- 找出兩項不恰當之處!
- 小組長紀錄，寫在學習單上
- 各組報告找出的答案

小玫寫了一封信給老師請假  
因為小玫要跟爸媽去美國探望爺爺  
所以不能返校

- 沒有主旨
- 沒有署名
- 沒有適當的稱謂(老師:)
- 未說明清楚原因(合理理由)
- 錯別字(周/週、價/假)
- 注音文(老師不一定懂)
- 字型(使對方無法閱讀)
- ...

## 檢核一下

- 你們是否都找到兩項以上的不恰當之處?
- 跟其他組有沒有類似的答案?
- 真的都不恰當嗎?
- 那要怎麼寫這封信比較好呢?

## 電子郵件禮儀

- 正確的用字、合宜的格式。
- 主旨當提示、署名要清楚。
- 編寫不過度、簡潔顯重點。
- 轉寄有限度、尊重法與禮。
- 隱私要保護、安全無毒害。

## 測驗時間

5分鐘完成隨堂測驗

# 拯救信件大作戰

## (教學指引)

### 任務解說：

教師將小玫寫給老師的信，以投影片的方式投影在螢幕上，全班分組，幫小玫診斷她寫給老師的請假信，找出兩處不恰當之處，並在學習單上寫下你們認為不恰當的原因；最後，教師請各組分享各自找出的「不恰當之處」以及「不恰當的原因」，教師並帶領學生思考、檢核答案與理由是否合理。

### 小玫的信：

大家來找碴

- 找出兩項不恰當之處!
- 小組長紀錄，寫在學習單上
- 各組報告找出的答案

下周我要請假!  
跟爸爸媽媽出去!  
老師掰掰!

小玫寫了一封信給老師請假  
因為小玫要跟爸媽去美國探望爺爺  
所以不能返校

### 可能的答案與原因：

| 可能的答案                | 較佳的原因                            |
|----------------------|----------------------------------|
| 沒有主旨                 | 讓收件者馬上了解信件概要。                    |
| 沒有署名                 | 讓對方知道你是誰。                        |
| 沒有適當的稱謂(李老師:)        | 缺乏一般書信應有的格式、以及對長輩的尊敬。            |
| 未說明清楚原因<br>(請假的合理理由) | 讓收件者未能獲知事情全貌、易造成溝通上的誤解。          |
| 錯別字(周/週、價/假)         | 不尊重老師、可能使人誤解。                    |
| 注音文                  | 對方不一定懂、且不夠正式。                    |
| 字型(使對方無法閱讀)          | 減少過度編輯信件(色彩、字型、閃爍)，使人眼花撩亂、找不到重點。 |



## 附錄五、個人與小組學習單

<網路溝通通不通：聊天室禮儀>

姓名：\_\_\_\_\_ 班級：\_\_\_\_\_ 座號：\_\_\_\_\_ 性別：男女

### 個人學習單

1. 如果你是小玫，你也會生氣或是感到不開心嗎？為什麼？

教學小錦囊

會，因為\_\_\_\_\_

不會，因為\_\_\_\_\_

可配合投影片，口頭詢問、分享答案。  
若學生較害羞可改舉手的方式，例：請選會的舉手。

2. 觀賞完影片後，指出阿正在網路聊天時，出現哪些不恰當的行為？  
(可複選)

教學小錦囊

阿正回訊息時，打的注音文讓小玫一頭霧水

傳送有毒的病毒給小玫，害小玫電腦中毒。

阿正離開聊天室，讓小玫等了半個小時。

本題主要在考驗學生是否注意觀看情境劇，教師也可多準備幾個較關鍵的問題，例：ㄉ在ㄉㄉㄉ，ㄋㄋ是什麼事思、有同學猜到嗎。

3. 承上題，你是否也曾經有類似的經歷？感受如何？

有，我曾經\_\_\_\_\_。

沒有。

教學小錦囊

<網路溝通通通：聊天室禮儀>

小組紀錄

班級：\_\_\_\_\_
組別：第\_\_\_\_\_組
小組長：\_\_\_\_\_
組員：\_\_\_\_\_

教學小錦囊

Empty box for notes or additional information.

網路聊天有何不同？

每組從老師發的資料中...
1. 按照指示閱讀資料。
2. 第一題只需要口頭報告；第二題答案請寫在下面。



<小組討論>


Table with 2 columns: 問題 (Question) and 答案 (Answer). The 'Question' column contains '第2題'. The 'Answer' column contains '教學小錦囊' and a paragraph of text: '教師到各組巡視小組是否皆了解任務，並可鼓勵或引導學生思考答題的方向、幫助完成填答；若教師巡視時，發現學生討論偏離主題時、若過度離題可適時引導回聊天室禮儀、網路溝通特點的方向。'

<小組自我評量>

- 每位組員都閱讀了老師發給的資料。 . . . . . 是 否
● 合力從資料中尋找、歸納出問題的答案。 . . . . . 是 否
● 每個人都有發表自己的意見或想法。 . . . . . 是 否
● 每位組員達成共識，回答兩問題並寫下答案。 . . . 是 否

教學小錦囊

提醒小組長要帶領全組自我評量，檢視討論的過程與品質。
(小組自評的目的在於「提醒」學生老師預期小組應有的表現)

<網路  小白 不要來：留言（討論）版禮儀 >

姓名：\_\_\_\_\_ 班級：\_\_\_\_\_ 座號：\_\_\_\_\_ 性別：男女

個人學習單

教學小錦囊

可配合投影片，口頭詢問學生、分享答案。若學生較害羞可改舉手的方式，例：請選1的舉手。

1. 暴龍同學說：「有膽就不要匿名」，匿名真的可以隨便說什麼都可以嗎？

- 是，匿名表示我不用任何負責。  
 否，雖然匿名但是仍須對自己的言論負責。

2. 如果你是小玫或阿正，看到同學要你們這些版主出來負責，你會怎麼辦？（可複選）

- 不理他，不跟他計較。  
 罵回去，給他好看。  
 求助學校老師，請老師幫忙處理。  
 \_\_\_\_\_

教學小錦囊

教師可口頭提示、幫助學生回憶情境劇；第二與第三題主要都在了解學生面對情境問題的可能反應，盡可能請同學多提出自己不同的處理方式。教師可提醒學生思考：這樣做有用嗎？

3. 你覺得如何可以預防留言版上網路論戰的發生，及網路小白的入侵呢？（可複選）

- 找黑道大哥當站長。  
 關掉留言版，就完全不用擔心會有小白吵架的現象。  
 制定網路公約，約束討論版上大家的言行。  
 \_\_\_\_\_。

<網路小白不要來：留言（討論）版禮儀>

### 小組紀錄

班級：\_\_\_\_\_

組別：第\_\_\_\_\_組

小組長：\_\_\_\_\_

組員：\_\_\_\_\_

教學小錦囊

教師可以先將小組組員名單分配好，若有需要甚至可先指派小組長。

### 訂做我們班的網路公約

每組從老師發的資料中...

1. 選出你們班版需要的兩條網路公約。
2. 並且說明為什麼選這兩條的原因。

### <我們小組選出的公約>

| 公約編號 | 選擇原因 |
|------|------|
|      | 因為：  |
|      | 因為：  |

教學小錦囊

教師到各組巡視小組是否皆了解任務，並可鼓勵學生具體回答選擇的考量原因、完成填答；若教師巡視時，發現學生欲選擇不恰當之公約時，可先了解選擇原因、若學生過度離題時，可適時引導其另選其他更恰當之公約。

### <小組自我評量>

- 每位組員都閱讀了老師發給的資料。 . . . . . 是 否
- 我們分析每條公約適不適合做為班版的網路公約。 . 是 否
- 每個人都有發表自己的意見或想法。 . . . . . 是 否
- 每位組員達成共識，選出最後的兩條公約。 . . . . . 是 否

教學小錦囊

提醒小組長要帶領全組自我評量，檢視討論的過程與品質。  
(小組自評的目的在於「提醒」學生老師預期小組應有的表現)



<拒絕 騷擾：電子郵件禮儀>

姓名：\_\_\_\_\_ 班級：\_\_\_\_\_ 座號：\_\_\_\_\_ 性別：□男□女

個人學習單

教學小錦囊

可配合投影片，口頭詢問學生、分享答案。若學生較害羞可改舉手的方式，例：請選1的舉手。

1. 對於這些信件內容你相信嗎？你會轉寄嗎？

- 我百分百相信，而且一定要轉寄給大家知道。
- 我半信半疑，轉寄給同學讓他們可以跟我一起討論，好東西與好朋友分享。
- 我不相信、也不轉寄，因為\_\_\_\_\_。

教學小錦囊

本題主要在考驗學生是否關心觀看情境劇，教師也可多準備幾個問題，例：劇中有哪幾封信？

2. 你知道小玫為什麼生氣嗎？（可複選）

- 因為阿正沒有寄好玩的信給小玫。
- 因為阿正寄了有病毒的信給小玫，害小玫電腦中毒。
- 因為阿正把小玫跟他說的祕密，當作笑話寄給全班同學。

3. 如果你是小玫，看到這封使用許多字型色彩和圖片、來路不明的

信，你有什麼感受？

- 好好玩、可以一直猜對方是誰。
- 滿心懷疑：「這是誰？我真的認識嗎？」「會不會是廣告信啊？」
- \_\_\_\_\_。

教學小錦囊

此題主要希望同學表達個人看法感受，讓同學之間了解各種收到信騷擾的反應；教師可進一步口頭詢問有無收過類似信件，<sup>169</sup>與個人經驗做連結。



<拒絕 騷擾：電子郵件禮儀>

小組紀錄

班級：  
組別：  
小組長：  
組員：

教學小錦囊

教師可以先將小組組員名單分配好，若有需要甚至可先指派小組長。

搶救信件大作戰

依照之前提到的網路禮儀，找出小玫的這封請假信的不恰當之處。(請找出兩項)

<我們找出的兩項不恰當之處>

|    | 不恰當的地方 | 我們認為不恰當的原因…  |
|----|--------|--------------|
| 1. |        | 因為這樣寫會讓收信的人： |
| 2. |        | 因為這樣寫會讓收信的人： |

教學小錦囊

教師到各組巡視小組是否皆了解任務，並可鼓勵學生找出兩項以上，並引導回答認為不恰當的原因、完成填答。

<小組自我評量>

- 每位組員都閱讀了老師發給的信件內容。 . . . . . 是 否
- 我們思考、討論信中不恰當的地方在哪裡。 . . . . . 是 否
- 每個人都有發表自己的意見或想法。 . . . . . 是 否
- 每位組員達成共識，找出信中兩項不恰當的地方。 . 是 否

教學小錦囊

提醒小組長要帶領全組自我評量，檢視討論的過程與品質。  
(小組自評的目的在於「提醒」學生老師預期小組應有的表現)

## 附錄六、網路禮儀測驗

### (一)聊天室禮儀測驗

姓名：\_\_\_\_\_ 班級：\_\_\_\_\_ 座號：\_\_\_\_\_ 性別：男 女

| 答案  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1   | C | 2 | A | 3 | A | 4 | C | 5 | C |
| 題目  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1. 下列哪些是「聊天室禮儀」 <u>應有的</u> 行為/精神？                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| A. 適當使用表情符號、展現友善的態度。                                |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| B. 與外國人以英文聊天時，小心使用大寫英文字母，因為大寫字母有咆哮或加重語氣的意思。         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| C. 以上皆是。  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2. 以下哪句話是 <u>錯誤</u> 的觀念？                            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| A. 網路聊天跟一般面對面談天沒有什麼不同，所以也不必特別注意什麼。                  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| B. 若與長輩或討論較正式議題時，最好檢查錯別字，注意文法文句通暢，注意標點符號的使用。        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| C. 一般聊天情境下，可以用接近口語的對話方式。                            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3. 以下哪一句對於聊天室裡「安全與隱私」的敘述是 <u>錯的</u> ？               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| A. 網路聊天是一對一的，所以不會有其他人看到。                            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| B. 傳送檔案給別人前，先以掃毒軟體檢查有無病毒。                           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| C. 與網友聊天要小心保護個人資料(電話住址等)。                           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4. 下列哪一種方法 <u>不能</u> 有效幫助網路溝通，減少網路上的誤會與隔閡？          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| A. 適當使用表情符號表明你的態度☺ ☹。                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| B. 了解網路聊天常用的縮寫，例如：a/s/l= age sex location；中文裡面的886。 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| C. 大量使用新奇有趣的注音文。                                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5. 下列對於「注音文」的描述哪一句是 <u>適當的</u> ？                    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| A. 注音文就是用英文字母代替中文字複雜的筆畫。                            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| B. 注音文很方便，可以用在國文課寫作文的時候。                            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| C. 使用過多的注音文可能導致對方一頭霧水看不懂。                           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

(二)留言(討論)版禮儀測驗

姓名：\_\_\_\_\_ 班級：\_\_\_\_\_ 座號：\_\_\_\_\_ 性別：男女

| 答案  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1   | C | 2 | C | 3 | A | 4 | C | 5 | B |
| 題目  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <p>1. 下列哪些是「留言(討論)版禮儀」<u>應有的</u>精神/行為？</p> <p>A. 簡潔地回覆文章，僅需留下前一個人文章中相關的部分。</p> <p>B. 正確地使用文字，不使用過多的注音文讓人難以閱讀。</p> <p>C. 以上皆是。</p> <p>2. 在留言版發表文章時，下列哪項敘述<u>違反了</u>網路禮儀？</p> <p>A. 先「停、看、聽」：先停下來瀏覽先前的文章、看看是否已經有與你相同的回應內容、聽聽看版友們對你將張貼的訊息是否有興趣。</p> <p>B. 不灌水、不使用眼花撩亂的色彩、或過多的閃爍圖片。</p> <p>C. 網路上都用暱稱或 ID，所以不會有人知道我是誰、也不用負責，所以製造八卦、罵罵人發洩一下都沒關係。</p> <p>3. 以下哪一句對於留言版「友善與尊重」的敘述是<u>錯的</u>？</p> <p>A. 留言版上的公約僅供參考，不必完全遵守。</p> <p>B. 每個人想法都不同，要尊重他人的想法，不要張貼情緒性、挑釁、人身攻擊的文字，點燃網路戰火。</p> <p>C. 不張貼廣告文章、不使用猥褻的文字、張貼色情圖片，造成他人困擾。</p> <p>4. 下列對於「網路論戰」的描述哪一句是<u>錯的</u>？</p> <p>A. 網路論戰的英文叫做 flaming，是火焰的意思，引申為網路上的戰火。</p> <p>B. 網路上匿名(或用代號)發表挑釁或攻擊的文章是不需負責的，因為沒人會查到我是誰。</p> <p>C. 張貼挑釁或攻擊的言語，引起網路上激烈的言語衝突，稱為網路論戰。</p> <p>5. 下列哪一種方法<u>不能</u>預防/減少「網路論戰」發生的機會？</p> <p>A. 若想發表強烈的建議或不滿、可舉出合理、清楚、合於邏輯的理由。</p> <p>B. 以強烈指責的言語警告、教訓一下這個無理取鬧的網路小白。</p> <p>C. 保持冷靜、不理會挑釁或攻擊的言語。</p> |   |   |   |   |   |   |   |   |   |



## 電子郵件禮儀測驗

姓名：\_\_\_\_\_ 班級：\_\_\_\_\_ 座號：\_\_\_\_\_ 性別：□男□女

| 答案   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1  | C | 2 | C | 3 | A | 4 | C | 5 | B |
| 題目   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| <p>1. 下列哪些是「電子郵件禮儀」應有的行為？</p> <p>A. 正確地使用合適稱謂並署名。</p> <p>B. 清楚撰寫郵件主旨、讓收件者容易辨認。</p> <p>C. 以上皆是。</p> <p>2. 以下哪句話是<u>錯誤</u>的觀念？</p> <p>A. 「寫電子郵件記得告訴對方你是誰，留下名字與相關資訊讓人容易辨識你的身分。」</p> <p>B. 「電子郵件引用他人文章、圖片時，記得註明出處或作者。」</p> <p>C. 「寫電子郵件就是要多用許多顏色、字體、以及動畫圖片等才夠炫。」</p> <p>3. 以下哪一句對於電子郵件「安全與隱私」的敘述是<u>錯的</u>？</p> <p>A. 「電子郵件是一對一私底下傳送，所以不會有其他人看到。」</p> <p>B. 「附加檔案前，應先以掃毒軟體檢查有無病毒、再寄給別人。」</p> <p>C. 「別把私人信件寄給你群組中的所有人、特別是內容牽涉隱私時。」</p> <p>4. 下列對於「轉寄」電子郵件的描述哪一句是合於禮儀的？</p> <p>A. 轉寄時，尊重智財權法，若引用他人文章記得註名作者出處。</p> <p>B. 若信件內容牽涉個人隱私或秘密，勿任意轉寄給群組中的所有人。</p> <p>C. 以上皆是。</p> <p>5. 下列哪一種方法<u>不能</u>預防自己成為他人的「信」騷擾？</p> <p>A. 減少過度編輯信件(色彩、字型、閃爍)、以免讓人找不到重點閱讀。</p> <p>B. 收到厄運信，乖乖把它轉寄給 100 個人，就不會受到再收到任何的奇怪信件的騷擾。</p> <p>C. 附加檔案前，先以掃毒軟體檢查有無病毒。</p> |   |   |   |   |   |   |   |   |   |