

臺北地區在職新住民女性數位素養之探究

鍾婷婷

研究生

國立臺北教育大學課程與教學傳播科技研究所

E-mail: jazz.chung@gmail.com

趙貞怡

副教授

國立臺北教育大學課程與教學傳播科技研究所

E-mail: jycho@tea.ntue.edu.tw

林欣怡

研究生

國立臺北教育大學課程與教學傳播科技研究所

E-mail: kellyandsana@gmail.com

摘要

本研究為個案研究，訪談 6 位在職新住民女性及區公所新住民電腦課程之承辦人員、新住民電腦班授課教師、新住民就業服務處輔導員、報紙副總編輯等人，藉此探討在職新住民女性的數位素養及其影響因素。研究結論如下：

一、在職新住民女性之數位素養在認知層面表現良好，瞭解電腦及網路科技可為生活帶來便利；技能層面的表現則皆已超越初階程度，但有兩位因中文程度較弱，故中文輸入有礙。除了工作常用的文書處理作業，在職新住民女性最常使用的功能有網路資訊搜尋、騰訊 QQ 或 Skype 等網路即時通訊軟體、QQ 群及 Facebook 等社群互動；且在職新住民女性皆對資訊科技抱持正面態度，認為是重要的工具。

二、影響在職新住民女性數位素養的因素包含個人因素與環境因素，例如：中文能力、年齡、教育程度、社經地位、家戶資訊環境與電腦資訊科技近用權等。

關鍵詞：在職新住民女性，數位素養



壹、緒論

一、研究背景與動機

為因應情境之需求並解決問題，個體需具備相對應之素養 (Literacy)，持續不斷地學習，以擁有基本能力、職場需求，並達到個人目標、發展知識與潛能到公民參與 (聯合國教科文組織，2012；柯華葳，2011)。隨著時代與環境的變遷，素養之內涵與面向也隨之擴大、調整，其中，「資訊素養 (Information Literacy)」便是資訊社會中新興的重要素養之一 (吳清山、林天佑，2004)，特別是在電腦資訊科技蓬勃發展的現代，如何運用電腦及網路科技尋找、評估、整合並應用資訊，已然是基本能力 (Association of College and Research Libraries, 2000)，同時也進而衍生出數位素養 (Digital Literacy) 的概念。本研究旨在瞭解在職新住民女性的數位素養，及影響其數位素養之因素。

Gilster (1997) 將數位素養定義為取得電腦網路資源並加以應用的能力，涵蓋各種電腦資訊科技興起而指涉的能力，如電腦素養 (Computer Literacy)、網路素養等 (鄧宗聖，2010)，是 21 世紀最受重視的素養之一。

目前網際網路儼然佔據日常生活中的一大部份，大量的知識和訊息皆能從網路獲得 (教育部，2010)。然研考會 (2011) 調查指出，在臺新住民家戶的電腦擁有率、連網率、資訊環境明顯遜於非新住民家戶，並且隨著居住區域、教育程度、年齡、工作狀況與家戶資訊環境的不同呈現顯著差異，平均僅有 67.3% 曾經使用電腦，62.4% 曾經使用網路。

葉俊希 (2009) 針對新竹縣新住民女性調查其資訊素養，發現該縣除了年紀較輕、教育程度較高、曾參加過補習學校、資訊環境較佳的新住民女性之電腦與網路素養相對較佳之外，整體平均未達基本資訊素養程度。

因此，新住民是否具備電腦資訊科技能力，並能藉此克服在臺灣生活適應、就業…等各種需求問題，成為國內資訊教育發展的重要課題。臺北地區多年來都是高科技產業發展重鎮，帶動人口大量移入與商業的加速發展，強烈影響生活與產業人力之需求，本研究即在探討該區在職新住民女性數位素養程度，是否足以適應異鄉的生活型態。

二、研究目的與待答問題

本研究目的為瞭解臺北地區在職新住民女性數位素養現況及其影響因素，研究者以質性訪談收集研究資料。待答問題條列如下：

- (一)、在職新住民女性之資訊取得能力及近用權、數位素養情形為何？



(二)、影響在職新住民女性數位素養之因素為何？

三、名詞解釋

(一)、在職新住民女性 (In-service New Immigrant Females)

廣義而言，新住民即「外籍配偶」之意，係指本國人士經合法程序與非本國籍人士通婚之婚姻對象（林月鳳、周慧玲，2007）。本研究對象為臺北地區在職新住民女性，指藉由婚姻仲介管道與臺灣男性正式辦理結婚登記的中國籍及東南亞籍女性，且目前擁有正職或兼職的工作。其中東南亞籍範圍界定於越南、印尼、泰國、菲律賓、緬甸、柬埔寨與馬來西亞等國籍。

(二)、數位素養 (Digital Literacy)

Gilster (1997) 將數位素養定義為取得電腦網路資源並加以應用的能力。Spilka (2010) 指出 21 世紀已進入科技社會，數位素養一詞較資訊素養 (Information Literacy) 更能涵蓋各種科技發展而指涉的能力，如電腦素養 (Computer Literacy)、網路素養等 (Internet or Cyber Literacy) (鄧宗聖，2010)。本研究的數位素養係指新住民女性藉由電腦及網路取得所需資訊，並加以適當應用之素養。

四、研究範圍與限制

(一)、研究範圍

本研究對象為居住在臺北地區之在職新住民女性，其母國籍界定在中國籍（含港澳地區）與東南亞籍（以越南、印尼、泰國、菲律賓、緬甸籍為主），配偶需為本國籍男性。故無法推估至其他地區之在職新住民女性。此外，外國國籍之勞工幫傭者亦不在此研究範圍內。

由於國內外學者對於數位素養的定義略有不同，本研究所探討之在職新住民女性數位素養能力，係界定為電腦素養與網路素養，並以此為研究基礎。

(二)、研究限制

本研究以深度訪談法為主，受限於新住民女性之語文能力、態度、觀念、認知等因素影響，可能對於訪談內容理解會有些許誤差，致使回答時未能充分反映真實的情境。

由於人力、時間、金錢等諸多限制，無法隨機抽樣，故本研究採立意抽樣方式，選擇 6 位在職新住民女性進行訪談。另外訪談 1 名新住民資訊教育課程承辦人員、1 名授課教師、2 位專辦新住民就業輔導業務人員、1 位臺灣報紙副總編輯。因此本研究結果可能無法反映所有臺北地區新住民女性之情況。



貳、文獻探討

一、新住民女性之資訊需求分析

新住民在臺灣人口結構中所占比例日漸高漲（師豫玲、張美美、蕭舒云、王可欣，2009），又因語言溝通、生活習慣、文化背景等各方面的差異，而產生生活適應、經濟就業、婚姻與子女教養、優生保健及醫療服務資訊不足、社會支持網路薄弱、家庭暴力與社會歧視等問題（張菁芳，2008；師豫玲等人，2009）。而當人們面對問題，卻受限於現有知識的不足時，便會引發需求（Rosenberg, 1989；Case, 2002；葉怡君，2011）。

為解決新住民在臺居所面臨的各項問題，政府機構與各界持續投入研究調查，相關研究結果大致可區分為家庭適應型問題與生活適應型問題（林月鳳、周慧玲，2007），前者意指在家庭系統當中，可能產生的問題類型，例如夫妻關係、婆媳關係、子女教養，以及家庭暴力等；後者則涵蓋了新住民來臺之後，在個人、家庭、社會、政府四個面向的問題類型（王良芬，2004），例如經濟生計、工作就業、語言溝通、人際網絡、安全感、生活習慣、歧視偏見等問題。

由前述可知，新住民所面臨的問題眾多、牽涉之層面亦相當廣泛，因此衍生出對各種資訊的需求，葉怡君（2011）即針對新住民移居來臺後的問題與需求，綜合歸納柯宇玲（2006）、陳孟萱（2007）與彭玉慧（2008）的研究整理成表 2-1。

表 2-1 新住民資訊需求一覽表

主要資訊需求項目	資訊需求包含層面
語文識讀能力需求	生活會話、鄉土語言（如閩南語課程）
工作技能及取得需求	求職、工作職訓、電腦資訊知能、技職證照輔導
家庭問題與親子教育需求	親職教育、家庭人際關係、理財、家事技巧
健康資訊與優生保健需求	醫療衛生保健、子女養育、心裡或壓力調適
民情文化與當地風俗需求	生活習俗、民俗文化學習、認識臺灣史地文化、社區參與知能方面的學習需求
相關法律問題需求	生活法律知識

資料來源：新住民使用公共圖書館之動機與行為研究（頁 10），葉怡君，2011，天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士論文，新北市。

鄧中階（2005）從成人教育之角度探討新住民女性的教育需求，在桃園地區新住民女性的調查中發現，「基本語言需求」為最高（平均數 5.49），希望能增進中文識讀的能力，尤以讀、聽、說、寫的能力最為迫切需要，其次是「親職教育需求」方面（平均數 5.43），希望瞭解子女的身心發展，再次則是「社會適應需求」（平均數 5.27），並以「學習保障生活權益的法規」及「親職的學習與成



長」需求為最高，至於「工作知能需求」方面（平均數 5.11），新住民女性提出「學習電腦基礎操作與文書處理」是主要教育需求之一，僅次於學習家庭理財需求，整體而言，新住民女性對工作知能教育的需求很高。

柯菊華與陳麗楨（2008）調查國中補校新住民學習者發現，「電腦課」是其最感興趣與成就感的科目。葉俊希（2009）調查新竹縣的新住民女性，亦指出有高達 75% 的新住民女性希望能學習電腦，以提升自己的能力。

綜合上述調查可知，語言適應仍為新住民的最大需求，次之則是就業輔導，表示在開設相關適應課程時，應以就業輔導為導向，開設能夠幫助新住民學習謀生技能之課程，並在修業完成後給予認證，保障新住民的就業權利。值得注意的是，新住民所提出的需求，有不少是既有的政策，顯示這些政策需要有更多的宣傳及推廣，讓更多新住民得以受惠，避免政府提供之相關福利資源無法妥善發揮其效益。

二、數位素養之意涵

數位素養（Digital Literacy）一詞最早出現於 1997 年，指「取得並加以運用運用電腦、網際網路與其他科技資源的能力」（Gilster, 1997；OITP, 2001），涵蓋資訊素養（Information Literacy）之範疇（Bawden, 2001）。

Spilka（2010）認為數位素養一詞可指電腦科技興起所涉及的「讀寫及資訊交換」情境，並與同時指涉印刷媒體的資訊素養一詞有所區分，故採用數位素養的概念來說明我們浸淫在科技社會環境中，藉此概括各項科技工具發展所涉及的能力，包括電腦素養（Computer Literacy）、網路素養（Network Literacy）等（鄧宗聖，2010），亦與狹義的資訊素養概念相似（McClure, 1994；吳清山、林天祐，2005）。

張黎慧（2004）除了談到數位素養的知識與技能層面，還進一步探討態度層面，以下分述之：

- （一）、知識層面：基本的資訊科技概念，包括瞭解電腦基本組件、網際網路及傳播科技的基礎知識、資料安全防護與瞭解系統運作。
- （二）、技能層面：涵蓋電腦及網路的操作能力，例如利用網路解決問題、或搜尋資訊。
- （三）、態度層面：指應用電腦、網際網路與傳播科技時的態度、行為及涵養，包含滿意度、信賴感與資訊接受度等。

綜合前述，發現數位素養可涵蓋電腦素養及網路素養兩大面向，其中包含對電腦及網際網路的認知與技能層面，除了電腦相關基礎知識外，檢索並運用網路資訊來解決問題更是重要的一環。而隨著科技的進步並大量滲透人類生活後，使



用電腦及網路科技的態度層面亦受到同等重視。以下分別就電腦素養及網路素養分別探討之。

蔡博元(2007)在研究中歸納國內外學者對電腦素養各種不同的看法，認為電腦素養係指具有使用電腦的基本技能，並且對電腦知識與技能廣泛了解，還能將電腦科技應用於學習、工作和生活需求上之能力。

吳正己和邱貴發(1996)則認為資訊社會中，國民電腦素養應包括：

- (一)、認識電腦：了解電腦的軟硬體架構間的關係及硬體設備、作業系統、檔案結構、檔案管理、資料儲存、應用軟體的觀念。
- (二)、應用電腦：應了解電腦的各種應用及實際應用電腦，如：使用文書處理、電子試算表、電腦繪圖、資料庫管理、網路資源等解決個人日常生活問題。
- (三)、電腦與社會：了解電腦各種應用、限制及未來發展趨勢，探討的主題包括電腦倫理、智慧財產權、隱私權、電腦安全、及電腦犯罪等。

另一面向，網路素養(Internet Literacy、Network Literacy 或 Cyber Literacy)指瞭解並透過網際網路溝通互動，且具備檢索資訊、判斷資訊以解決問題的能力(McClure, 1994；Gurak, 2001)。McClure 將網路素養分為知識層面與技能層面，前者含括認識網路資訊與服務以及網路資訊在解決問題時所扮演之角色，瞭解網路資訊的產生、管理與取得；後者則包含使用資訊搜尋工具於網路搜尋特定資訊，並透過各種方法提升網路資訊之價值，分析網路資訊做工作或個人相關事宜之決策，以增進生活品質。

張銘棋(2003)從認知、技能與情意三大面向詳細說明網路素養：

(一)、認知面

1. 知道網路資訊資源及服務的範圍與運用；
2. 瞭解網路資訊在執行基本生活活動及解決問題時所扮演的角色與用途；
3. 瞭解網路系統中的資訊如何產生、管理，並使之成為可運用的。

(二)、技能面

1. 使用資訊搜尋工具從網路中找出特定用途的資訊；
2. 運用其他資源結合網路資訊，以增加網路資訊的效用，或者此資訊在某些情況下的價值；
3. 利用網路資訊分析與解決各種決策事項，並獲得服務增進生活品質。

(三)、情意面



1. 遵守網路世界中的規範，不因其匿名性而施以破壞，使用者之間能夠有理性的溝通，在網路中的行為仍受法律的保障與約束；
2. 遵守網路中新人際關係（超越時空限制、匿名的隱私性、網路團體）的互動模式；
3. 願意避免不當使用或過度沈溺於網路。

綜合歸納各專家學者的看法，本研究將數位素養定義為電腦素養及網路素養之能力，意即狹義的資訊素養，個人需具備電腦與網路等相關知識、技能和正確的態度，且能藉由電腦科技及網際網路有效接近、尋找、選擇、評估、組織並適當地運用所得資訊解決生活上的各種需求。

三、新住民之數位素養與影響因素

葉俊希（2009）透過問卷調查與訪談方式，瞭解新竹縣新住民女性之「傳統素養」、「媒體素養」、「電腦素養」及「網路素養」等各層面的表現。研究結果指出新住民女性的資訊素養未達基本資訊素養程度，其中又以「電腦素養」和「網路素養」最需加強。

研考會曾在 2011 年針對內政部出入國及移民署提供的新住民樣本進行「電話調查隨機抽樣」訪問，並邀請新住民參與焦點團體座談會。結果顯示新住民中，僅有 67.3% 曾經使用電腦，62.4% 曾經使用網路，雖然與 2008 年的調查相比，皆已提升超過 10 個百分點，但仍低於臺灣 12 歲以上民眾的電腦使用率（77.4%）和上網率（72.0%），而其中有 68.6% 新住民在來臺灣前即在母國接觸過網路。

從各項調查研究可看到，新住民個人及家戶在資訊環境、數位素養等相關能力，皆未達本籍人口之平均標準，以下進一步探究其影響因素：

歷年來針對不同對象的研究，可發現影響資訊素養的因素有許多相似之處。研考會（2011）指出新住民資訊近用機會與資訊應用程度的差異，會呈現在國籍、中文能力、教育程度、居住區域、年齡、來臺時間長短、家戶資訊環境上。研究顯示年齡在 30 歲以下與來臺灣時間五年以下的新住民，會使用電腦及網路的比例遠高於年齡較長者，亦更加倚賴網路來獲取臺灣資訊（佔 42.5%、41.2%）；教育程度較高者（大學學歷以上者有 68.1%）與白領工作者（60.4%）自網路取得資訊的比例為最高；居住在北部縣市的新住民，資訊近用機會優於南部地區新住民；從國籍來看，中國籍新住民電腦與網路使用率（74.4%、70.7%）皆高於東南亞籍新住民（51.5%、59.2%），其中又以越南籍新住民最居弱勢，接觸過電腦與網路的比率皆未達 50%，探究其原因可能是教育程度相對較低的緣故。調查亦發現，無工作的新住民上網比率（71.0%）高於有固定（56.6%）或兼職（56.6%）工作者。

倪嘉徽（2013）指出家庭因素與學習動機是影響新住民女性參與數位機會中心之課程的關鍵因素。新住民女性因為具有學習動機而參與數位機會中心之課



程，在習得電腦素養後，就增加了資訊近用的動機與機會；而未參與數位機會中心課程的新住民女性，學習動機較弱，家中若電腦配置完善，則可透過他人輔助或自學使用，而家中無資訊設備的新住民女性則完全沒有使用與學習之機會。

葉俊希（2009）在新竹縣新住民女性的資訊素養調查研究中指出，新住民的年齡、國籍、教育程度、職業別的不同，使其電腦素養與網路素養層面有顯著差異。其調查結果與研考會的研究結果相似，30歲以下的新住民女性電腦素養與網路素養高於其他年齡層；其中菲律賓籍新住民女性因教育程度高於其他東南亞籍新住民女性，加上該國於小學階段即納入電腦課程，故其使用電腦與網路的情形皆較佳；從事商業者使用電腦的比率最高（70.8%），而使用電腦與網際網路的時間，以無工作者為最多。

根據前述文獻，本研究將透過深度訪談瞭解臺北地區在職新住民女性的個人背景資料，並分析其與個別數位素養的關係。

四、數位素養評估指標

目前國內並無針對新住民發展數位素養評估指標，研究者多參考相關問卷或自行改編、開發問卷來瞭解新住民之資訊素養等情形。

葉俊希（2009）經由文獻分析並參考國內新住民女性及資訊素養相關研究之問卷後編製「新竹縣新移民女性資訊素養課程之需求評估」問卷，分別針對資訊素養程度與課程需求進行調查。

研考會（2011）則採用「100年新住民數位機會現況及需求調查問卷」，從「資訊取得能力」、「資訊近用」、「資訊應用」與「學習需求」四個面向，並增加子女教養、就業能力、親友聯繫、文化融入與生活便利等與數位效應應用有關之評估題項，調查新住民的數位能力與需求，調查架構與指標。

歸納上述，本研究參閱葉俊希（2009）「新竹縣新移民女性資訊素養現況分析與課程需求評估之研究」，並修改「100年新住民數位機會現況及需求調查問卷」作為在職新住民女性數位素養訪談大綱。

參、研究方法

一、研究流程

研究流程如圖 3-1 所示，共有三個階段，分別為研究準備階段、資料蒐集階段與資料分析階段。



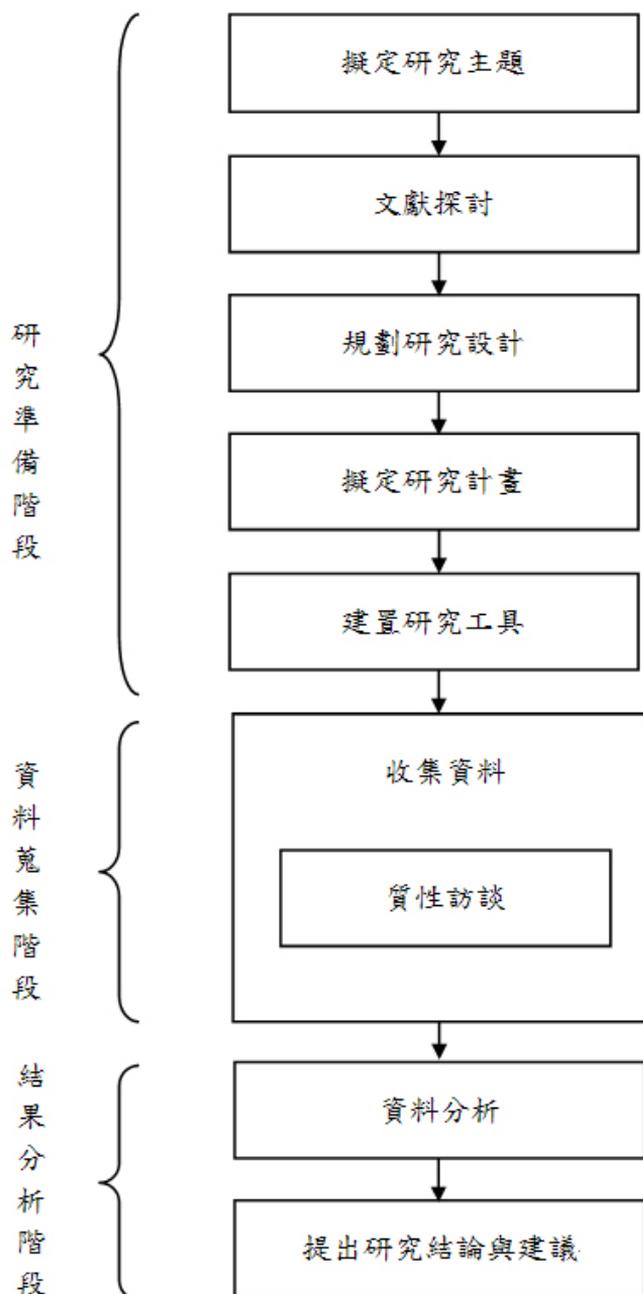


圖 3-1 研究流程圖



二、研究設計

本研究採深度訪談法，研究設計與實施乃研究者依據前述研究動機、目的與待答問題等，並參考國內外數位素養相關文獻加以分析、發展而成，擬定半結構式 (semi-structured) 訪談大綱，分別訪談在職新住民女性、區公所推動新住民課程之承辦人員、新住民電腦課授課教師、就業服務處人員、東南亞報紙副總編輯，綜合多方研究資料，旨在探討在職新住民女性之數位素養及其影響因素。

三、研究對象

本研究旨在探討臺北地區在職新住民女性的數位素養，訪談對象分為在職新住民女性與對新住民相關議題有實際接觸經驗和瞭解的專家兩部份。前者選定 6 位設籍臺北地區之新住民女性，其婚配對象為本國籍男性者，且目前有正職工作的在職新住民女性為訪談對象；後者則選擇擔任新住民電腦班的授課教師 1 名、負責開設新住民電腦班的區公所承辦人員 1 名，瞭解參與電腦班的新住民之數位素養，再藉由 2 位專職新住民求職業務的輔導人員，探討一般求職新住民所具備或缺乏的數位素養為何，以及就業市場上的數位素養程度需求為何，最後訪談目前臺灣發行量最大的報紙副總編輯 1 名，從其多年與新住民接觸，對新住民的生活適應、家庭適應等各方面需求的深入瞭解，提出新住民的數位素養及其影響因素。

四、研究工具與信效度

本研究透過訪談蒐集在職新住民女性之數位素養。為使受訪者能聚焦議題以陳述經驗，研究者事先準備半結構式訪談大綱，俾利訪談過程具系統性。以下針對工具信效度說明之：

(一) 半結構式訪談大綱

訪談大綱是蒐集研究資料的重要工具，本研究訪談大綱為半結構式，其形成主要是研究者閱讀資訊素養及課程內容、學術研討會發表的文章內容，並參閱研考會 (2011) 「100 年新住民數位機會現況及需求調查問卷」、葉俊希 (2009) 「新竹縣新移民女性資訊素養現況分析與課程需求評估之研究」，輔以相關文獻修訂而成。訪談過程中依循訪談大綱由研究者提問後，再傾聽受訪者敘說，當敘說告一段落時，研究者會做簡短的摘要敘述，以確認受訪者的意思準確性。

(二) 紀錄性工具

紀錄性工具為觀察日誌。在質的觀察中，研究者除對看見和聽見的事實進行



描述之外，也反思自己是如何看到和聽到這些「事實」的、自己在觀察的過程中經歷什麼樣的心路歷程。此外，為了補足訪談逐字稿之不足，研究者也於訪談的前、中、後三階段分別撰寫觀察日誌，包含訪談者接受訪談的態度與周圍環境的紀錄，以詳實本研究結果。

有關質性研究之效度與信度的檢核標準與量化研究不同，質性研究關注社會事實的建構過程，和人們在特定社會文化情境中的經驗和解釋。因此在訪談的記錄過程中，著重在是否能忠實呈現受訪者所提供敘說資料的正確性，重視每位受訪者個人與生活環境互動呈現的歷程，並強調個人主觀經驗的真實性。

本研究訪談過程中，研究者信任受訪者所有的敘述內容，傾聽受訪者對本身數位素養的描述，藉由取得受訪者的信任，有助於受訪者真實呈現實際狀況。本研究詳細說明研究對象的挑選過程、研究情境脈絡、研究方法以及資料蒐集分析的方法，經由完整的描述以提升本研究的外在信度。

在資料分析過程中，研究者邀請兩位協同研究者協助資料編碼、主題的選取、文字辭意的校對以及文獻的補充。利用三角檢測法，檢核多重工具所得資料，增進研究信度，包括觀察日誌、訪談內容及省思資料等相互檢核，藉以確認訪談對象提供訊息的一致性，並以錄音筆及臨場筆記輔助記憶，更仔細觀察訪談對象的非語言表現，藉以檢核所得資料是否一致。另將逐字稿請受訪者確認檢核有無不符合之處，並請受訪者回饋資料文本的真實性與正確性，針對錯誤處進行修正回饋，以提高本研究內容的正確性。

五、資料蒐集與分析

本研究採深度訪談法，得到各方訪談者的資料，下列試說明研究工具所使用之蒐集方式。

(一) 將訪談錄音內容繕打成逐字稿

研究者將訪談錄音內容逐句繕打成逐字稿，反覆聆聽並閱讀，務求記載最正確詳實的內容，並熟讀逐字稿，將資料編碼歸檔，彙整受訪者的意見。編碼共三碼，資料分析時引用註記為 P5；20120801；80-81，表示是受訪者 P5，在 2012 年 8 月 1 日的訪談中，逐字稿編碼第 80-81 行答話。

(二) 資料分析

研究者依據待答問題之順序來分析逐字稿，整理出 11 位受訪者對於各問題面向的看法後，進行資料比對分析，探究受訪者的意見異同，再進一步綜合歸納出研究結果，藉此透過更多面向來分析新住民女性的數位素養及其影響因素。

六、研究倫理

研究者為遵守研究倫理，嚴格要求自己就以下倫理議題做努力：



(一) 尊重受訪者的權益

研究者先向受訪者說明本研究的背景、目的並告知訪談進行的方式、時間、需要錄音的原因，以及資料處理過程的保密措施等。

(二) 選擇的權利

在訪談過程中擁有可以自由選擇退出或繼續參與的權利，提供訪談同意書，於訪談前簽署各自保留一份。

(三) 隱私保密的原則

研究者於研究中所獲得的受訪者之個人資訊，必須給予保密，否則將可能侵犯個人隱私或造成當事人的傷害。研究者為尊重研究參與者的隱私權，將訪談資料中足以辨識研究參與者身份的訊息，如人名、地名等均以匿名之方式處理。盡量做到客觀與中立、真實與正確。

肆、研究結果與討論

一、受訪對象描述

研究訪談於 2012 年 8 月至 11 月間進行，受訪對象共有 11 位，其中共有 6 位在職新住民女性，5 位長期接觸新住民與相關議題人士，以下詳細分述之。

(一) 在職新住民女性受訪者

在 6 位受訪者中，有 3 位中國籍、2 位越南籍、1 位印尼籍。年齡 30 歲以下者有 3 位，而 30～40 歲有 3 位。4 位來臺灣時間在 5 年以下，另 2 位則已逾 10 年。

教育程度方面，因各國學制上與臺灣略有出入，故以相對的臺灣學歷描述之。受訪的 3 位中國籍新住民女性，在來臺前皆取得大專學歷，而有 1 位越南籍新住民為國中學歷，另有 1 位越南籍新住民因與臺灣籍配偶結縭來臺灣，而於大學一年級時中斷學業，印尼籍新住民則為高中職畢業。平均來看，中國籍配偶的學歷高於東南亞籍。

從社經地位來看，目前 6 位皆有兼職或正職工作。再就收入的部份分析，其中 1 位收入僅達最低基本工資、3 位的收入介於最低基本工資～3 萬元之間、2 位為 3 萬元以上。值得注意的是，其中有 2 位為家庭主要經濟來源，其餘則以臺灣籍配偶為家中主要經濟負擔者。但從訪談中可發現受訪新住民並未透露有經濟壓力的感受，多是以貼補家用，或是不希望長時間待在家中的心態外出工作。

本研究 6 位接受訪談的在職新住民女性背景資料整理，請見表 4-1。



表 4-1 在職新住民女性受訪者背景資料表

受訪者	年齡	原屬國籍	教育程度	來臺時間	職業	收入
C1	37	大陸	大專	2 年	行政客服	2 萬多
C2	27	大陸	大專	1 年半	醫院櫃台人員	2 萬以下
C3	27	大陸	大專	2 年	業務助理	2 萬多
V1	25	越南	國中	5 年	指甲美容	2 萬 5 千
V2	32	越南	大學肄業	13 年	生產管理	3 萬 5 千
I1	31	印尼	高中職	14 年	傳直銷人員	3 萬

(二) 新住民專家受訪者基本資料

本研究除針對在職新住民女性進行訪談，亦透過其他 5 位對新住民頗有接觸，並且與相關議題多有瞭解的專家，從不同角度來探討新住民女性的數位素養及其影響因素。

受訪者中有 1 位為區公所業務專員，主要辦理新住民生活輔導業務，包含辦理新住民電腦課；1 位為新住民電腦班講師；2 位專責新住民就業輔導的就業服務處業務輔導員；以及 1 位東南亞報紙副總編輯。

本研究 5 位接受訪談的新住民專家背景資料整理，請見表 4-2。

表 4-2 新住民專家受訪者背景資料表

受訪者	服務單位	職稱	服務範圍
P1	區公所	業務專員	掌理人口政策宣導暨住民生活輔導、文化藝術、社區藝文、禮俗宗教、慶典活動、史蹟文獻、觀光宣導及其他有關文化事項。
P2	電腦補習班	電腦課講師	一般成人、學生 Office 與程式設計教學；區公所新住民電腦班講師
P3	就業服務處	業務輔導員	中國籍配偶就業輔導、個案管理、諮詢等
P4	就業服務處	業務輔導員	外籍配偶就業輔導、個案管理、諮詢等
P5	東南亞報紙	副總編輯	發行及編輯東南亞住民、移工報紙，相關活動辦理

二、在職新住民女性數位素養分析

(一) 資訊取得能力與近用權

1. 電腦及網路資訊取得能力

數位素養的內涵包括藉由電腦、網路獲取所需資訊的能力，新住民身處臺灣，在蒐集資訊的過程中，勢必牽涉到其中文的聽、說、讀、寫之能力，受訪者亦提出因中文閱讀能力不佳，導致無法自行搜尋、瞭解資訊。

我都打越南文，因為我不會打（中文）啊，因為要找一些要看的都不會打。（V1；20120717；12）



他不會中文就是一個很大的問題，不會中文也就不會電腦，不會電腦很多事情就不能，就會有很多這種 gap 出來。(P5; 20120801; 80-81)

中國籍新住民在此方面具有相同語系的優勢，僅初期有繁體字閱讀上的障礙，及部份用語上的差異，受訪新住民表示適應時間不長，而擔任新住民電腦班講師的受訪者 P2 亦指出，授課過程中幾乎沒有這方面的困難。

而受訪之東南亞籍新住民的中文聽說能力在生活上幾乎不成問題，訪談過程中除了帶有母國籍之口音，皆能侃侃而談表達意見，然讀寫程度則明顯有落差，有 1 位藉由補校教育和再進修，中文讀寫能力達到可從事文字翻譯工作，而另 2 位則表示讀寫能力與速度有待加強。

我打中文的部份是比較爛的，我有智慧型手機，寫的比較好，但有時候會打錯字，通常都是用拼音的方式 (I1; 20121120; 30-31)

(看中文會)一點點而已。我們兩個夫妻打字找一個音樂要找半天。
(V1; 20120717; 131)

再根據研考會 (2011) 的調查指出，中國籍新住民蒐集資訊的管道，網路 (42.9%) 的比例與電視 (47.3%) 的比例接近，而越南、印尼籍新住民藉由網路蒐集資訊的比例則遠低於藉由家人和親友，由此可進一步推論，因為礙於中文讀、寫能力，故不易透過網路獲得所需資訊。

2. 電腦及網路資訊近用

受訪的 6 位新住民皆使用過電腦及網路，其中有 4 位在來臺灣前即有接觸，另 2 位東南亞籍新住民 (V1、I1) 在來臺後因認為電腦為現代社會必備，故主動為家中添購電腦並自行學習使用。

以前不會耶，我就碰到電腦自己去摸就會。(V1; 20120717; 131)

目前 6 位新住民家中都擁有電腦資訊設備，並且有自由使用之權力。依研考會 (2011) 調查個人家戶數位落差的情形推論，與本研究取樣對象居住地為都市化較高的大臺北地區有關，加上研究對象之經濟能力許可，故提升其電腦及網路資訊近用。

然而受限於工作與家務，上班族在家中使用電腦及網路的頻率低於家庭主婦與自行開店者，僅在家中自營指甲美容店的新住民 V1 表示只要沒有客人時，幾乎都在使用電腦：

每天都用啊，因為我這個工作的關係，有時候晚上大概可以用到兩三



個小時，有時候沒客人可以用更久，無聊就會找找找，最愛用電腦看韓劇。（V1；20120717；211-212）

4-3 在職新住民資訊取得能力表

受訪者	接觸電腦時機	家戶資訊環境	近用權	使用時機
C1	來臺灣前	1 台電腦；可上網	自由使用	工作、日常
C2	來臺灣前	1 台電腦；可上網	自由使用	日常
C3	來臺灣前	2 台電腦；可上網	自由使用	工作、日常
V1	來臺灣後	1 台電腦；可上網	自由使用	日常
V2	來臺灣前	1 台電腦；可上網	自由使用	工作、日常
I1	來臺灣後	2 台電腦；可上網	自由使用	日常

（二）數位素養分析

1. 認知與資訊需求

本研究之 6 位在職新住民女性因已有電腦及網路操作經驗，雖非每一位都參與過資訊教育課程，但仍因自身的接觸，加上日常生活環境充斥資訊科技，皆具備電腦及資訊科技的基本概念，在訪談過程中能準確說出電腦基本組件名稱，包括硬體（螢幕、滑鼠）或軟體等，並瞭解資訊科技在日常生活中的應用。

整體來說，在職新住民認識網際網路可作為資訊流通、交換的平台，並且瞭解透過網路通訊軟體與親友聯繫，不僅可縮短時空距離，相較於傳統溝通工具（如電話、信件）更具經濟效益。

都是用網路，用 Skype，所以我也很久沒用電話了，因為又清楚又可以看到視訊。（V2；20121028；434-435）

受訪者亦因網路具有匿名性，而能將平日難以對人啟齒的問題，透過網路尋求解答。

你好意思（問落紅的問題）嗎？但自己上網就可以。（V1；20120717；208-209）

此外，有賴於政府及民間單位對個人資料安全、網路詐騙防護等媒體宣導，新住民女性對於相關疑慮較少，但在填寫網路資料或是交易時，仍會特別注意以防受害。受訪者亦提到在人際接觸的過程中，時有耳聞網路交易的不確定性，或是資料外洩問題，因此在網路上操作時會盡可能避免或多加留意。

我不敢在網路上填資料，政府的可能還可以，也不敢在網路上買東西，客人跟我講，我嚇死了！（V1；20120717；170-181）



也是朋友先跟我分享可以在網路買東西。當然會擔心被騙，但是我們會看比較大的店家，不適合就可以退貨的。(I1; 20121120; 110-111)

2. 技能與資訊應用

擔任新住民電腦班講師的 P2 認為，對於初次使用電腦者，正確且熟練的操作電腦是第一步，包括開關機、滑鼠操作、複製及貼上功能、文字輸入等，本研究之訪談對象皆已熟練前述動作，僅 V1 和 I1 不擅中文輸入，但仍能使用母語來打字，顯示 6 位受訪者至少都具備了電腦基礎技能。值得特別注意的是，P1 指出中國籍新住民在母國時，雖已具備文書處理的工作經驗，但實際能力往往不如預期。

在中國他們輸入法是五筆，那我們臺灣是注音，在這個轉換過程中，對他們來說這就是一個課題，可能他必須要學習臺灣的注音，否則就是公司這邊必須另外安排、灌這種輸入法。那又或者 Word、Excel 一般臺灣行政人員是很基礎的文書處理能力，對他們來講，他們可能就真的只是簡單的 key in 資料的建檔跟歸檔。(P1; 20120817; 88-92)

接下來繼續就資訊應用層面討論。綜合受訪者較常使用的電腦及網路功能，有網路搜尋、即時通訊軟體、網路電話、瀏覽及查詢網路資料、社群、線上影音欣賞、電子郵件、文書處理、網路購物等，詳見表 4-4。

表 4-4 在職新住民女性技能層面數位素養表

受訪者編號	基本		應用軟體				網路資訊應用					其他應用	
	中文閱讀	中文輸入	文書處理	試算表	簡報軟體	影音軟體	資料查詢	網路通訊	社群互動	電子郵件	線上影音		線上交易
C1	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●		
C2	●	●	○			●	●	●	●	○	●		
C3	●	●		●	○	●	●	●	●	●	●		
V1	○	○				●	●	○			●		
V2	●	●	●	●	○	●	●	●	●	●	●		◇
I1	○	○				●	○	○	●	●	●	●	△

○：受訪者表示較不常使用，或能力較弱之功能。

●：受訪者表示較常使用之功能。

◇：受訪者表示會程式設計。

△：受訪者表示能使用簡易的電子地圖功能。



從訪談中可發現，在職新住民女性對網路資訊的豐富度、取得便利性與效率有相當大的重視，也是使其進入網路世界的關鍵。一提到資訊科技的相關話題時，受訪者的第一反應幾乎將電腦與網際網路、資訊搜尋畫上等號，認為網路資訊的豐富多樣性是吸引其使用的原因，然在浩瀚的網路世界中，受訪者也提出有時不易精確搜尋到所需資訊，推測應是搜尋技巧的不足或是需要再增進對資訊來源的判斷能力。

有時候 YouTube 上網打詩歌，包括 A 片都會在裡面，為什麼會這樣？有時候比較不敢打，家裡有小朋友，不小心點了沒有刪掉，一開就有，所以我們比較不敢上網去找東西，因為有時候打一個字出來是別的東西，像詩歌，但是為什麼有那種東西出來呢？(I1；20121120；45-48)

其次，網路即時通訊是在職新住民女性經常使用且感覺便利的服務，中國籍新住民最常使用的是騰訊網 (<http://www.qq.com>，使用者多以 QQ 稱之) 所提供的即時通訊軟體 (騰訊 QQ)、視訊電話等服務，用以聯繫原屬國親友或同在臺灣本地的新住民姊妹為主；其餘國籍的受訪者則以 Skype 撥打網路視訊通話來聯繫母國親友，此為國情及使用習慣的差異，詳見表 4-5。

大陸人很愛用 QQ 啊，還有博客，我們在臺灣就是會跟大陸的朋友聯絡，靠 QQ。主要是跟朋友聯絡，因為像 QQ 視訊對話是不用錢的，打電話就要錢。(C1；20121109；99-101)

再次，與網路即時通訊相類似的是社群互動的部份，同樣因原屬國的緣故，中國籍新住民初期來臺灣時仍慣用中國網站所提供的服務，例如騰訊網、百度 (<http://www.baidu.com>) 等，特別是在維持母國人際關係、獲取母國訊息時。然而在臺灣使用比例最高的社群網站為 Facebook (<http://www.facebook.com>，臺灣一般稱為臉書)，在東南亞同樣名列前茅，因此 Facebook 亦為在職新住民常用的網路服務之一。而部落格部份，P1 指出由於新住民電腦班的開設，讓新住民學會使用部落格，並成為新住民彼此間的聯絡溝通管道，詳見表 4-5。

他們學了電腦課之後，還做了自己的部落格，自己做自己的聯絡管道像 Facebook，大陸的就有 QQ 群啊，電腦讓大家的聯絡更加方便，因為像有些人是不方便出來。還有什麼好康的會互相分享，像有什麼課程就會 po 上去 (部落格)，時間有允許的話，他們就會自己去。(P1；20121116；38-42)



表 4-5 在職新住民女性即時通訊與社群互動平台使用表

受訪者 編號	即時網路通訊			社群互動		
	騰訊 QQ	Skype	Yahoo! 即時通	Facebook	QQ 群	部落格
C1	●				●	
C2	●				●	
C3	●					
V1			●			
V2		●		●		
I1		●		●		

此外，在職新住民中使用電子郵件之頻率較高；而線上影音雖非新住民女性經常使用的功能，但仍是休閒時偶有的選擇，包括受訪者 V1 提到自己經常透過影片分享網站觀賞韓劇、I1 則會透過 YouTube 聆聽基督教詩歌。

如以使用場域作區分，在職新住民在家中是以上述功能與服務為主要使用，然而在工作上，則文書處理、試算表的使用比例大幅增加，C1、C3、V2 因工作性質關係，經常性的操作 Microsoft Office Word 與 Microsoft Office Excel 來處理事務。

我們還要做一些統計的表格，像說我們的原物料進出，最基本的就是我們的出貨進度表，還有很多表格都要管理，然後原物料用量表這些，還有我們越南那邊下訂單之後，請他們排進度表之後，我們開始追蹤資料，我們資料的工作圖、作業書，因為我們設計師這邊有設計圖，那個形狀，各個部位的專有名詞，然後我們會進料給他們多少，什麼樣的物料，我們會做一個 list 總表。這個等於是用 Excel 最多，因為表格、統計、計算，全部都是用 Excel 在算。但我覺得每個公司喜歡用的都不同，像我以前作業務助理，大部分都用 Word，所以那時候 Word。（V2；20121028；228-236）

3. 態度與效益認知

相較於人際接觸、傳統媒介，在職新住民女性認為從網路獲得資訊是更加有效率的方式，雖然有時因為搜尋技巧不足，無法順利找到所需訊息，但仍對網際網路抱持正面看法。

此外，在職新住民女性對於電腦及網路的效益認知，聚焦於提升生活便利性、子女教養、親友聯繫、就業能力等幫助，且一致性相當高。可看出電腦及網路對於在職新住民女性已是不可或缺的事物。



電腦這一塊，到現在為止真的是非常重要，因為像在電腦上面搜尋資訊非常方便，但有些人就是不會，連傳 mail 都不會也沒有，還有就是打電話，是很方便。(C1；20121109；38-42)

我覺得這個文書處理如果學會的話，不僅整理工作的東西，包括家庭的東西也很好用，查資料大概怎麼查，內容怎麼用，我覺得很重要。(I1；20121120；96-97)

網路的便利性在這裡，就是大家沒辦法出來的時候，因為有些人小孩還小沒辦法出來，有些人會問小朋友要打疫苗怎麼辦，想要吃甚麼口味的東西哪裡買？互相換資訊。(P3；20120817；208-209)

(三) 綜合探討

綜合上述可發現新住民的電腦及網路科技使用經驗是正面的，並且認為藉由資訊科技可幫助生活適應等問題。然而在入門階段特別需要指導與練習，否則很難更進一步。而應用軟體操作的素養落差，更反映在是否接受過正規或非正規的學習上。

三、影響在職新住民女性數位素養之因素

(一) 個人因素

1. 個人背景

(1) 年齡

本研究受訪之在職新住民女性年齡在 20 ~ 30 歲間的有 3 位，其餘 3 位則介於 30 ~ 40 歲，正屬於數位素養較高的年齡層。訪談發現其中 4 位受訪者在來臺前即有接觸電腦的經驗，儘管數位素養略有程度上的差異，但 6 位受訪者皆具備電腦及網路科技的基礎能力，其中甚至有 3 位的工作是必須依賴電腦完成的，還有 1 位更在就讀高職時選修資訊相關科系。

從上述可知年齡較輕者，除因為身在資訊科技充斥的環境，有較多機會使用電腦及網路，也更有意願增進數位素養方面的能力。在職新住民女性的年齡與數位素養之關係請見表 4-6。



表 4-6 在職新住民女性年齡與數位素養之關係表

受訪者	年齡	數位素養簡述
C1	37	文書處理等
C2	27	休閒為主
C3	27	文書處理、程式設計
V1	25	休閒為主
V2	32	文書處理為主
I1	31	社群、休閒為主

(2) 教育程度

中國籍 3 位受訪者在母國教育程度皆已達大專畢業，受訪者 V2 因隨丈夫來臺定居，而中斷大學學業，於大一時休學，I1 皆為高中職程度，有 4 位在來臺前已有操作電腦的經驗，來臺灣後仍持續使用，C1、C3、V2 目前在工作中以電腦為主要輔助工具。其中 V2 有資訊相關的學歷背景，C3 也積極修畢中華職訓的資訊教育課程。

僅國中畢業的 V1 與高中職畢業的 I2 二位受訪者是於來臺灣後才首次接觸電腦及網路科技，特別是 V1 在近 4、5 年，更在工作之餘時常使用電腦及網路，I1 雖在這 2、3 年間才擁有個人電腦及筆記型電腦，平日僅目的性使用電腦，例如與朋友、客戶聯繫，但也樂於進一步學習資訊科技，並希望未來能藉由電腦管理工作與生活事務，惟技能層面相對弱於其他受訪者。

綜合上述，可發現中國籍在職新住民 C1、C2、C3 在母國的學歷高於東南亞籍新住民 V1、V2、I1，相較之下三位中國籍在職新住民女性之數位素養也較好，但 V2 在來臺灣後因持續在正規教育體制內進修取得文憑，使其數位素養得以大幅提升，由此可知，教育程度是影響數位素養的一大因素，詳見表 4-7。

表 4-7 在職新住民女性教育程度與數位素養之關係表

受訪者	母國教育程度	在臺教育程度	接觸電腦時機	數位素養程度簡述
C1	大專	無	來臺灣前	文書處理等
C2	大專	無	來臺灣前	休閒為主
C3	大專	國中補校就讀中	來臺灣前	文書處理、程式設計
V1	國中	國小補校一年	來臺灣後	休閒為主
V2	大學肄業	高職資訊科	來臺灣前	文書處理為主
I1	高中職	國小補校	來臺灣後	社群、休閒為主

(3) 屬國籍

因身處臺灣，進入電腦和網路的世界，中文能力是基礎必備門檻。中國籍受訪者因無語言文字的阻礙，來臺灣後無論是自行使用電腦或是參與相關課程，初期除了中文輸入的速度有待加強、輸入法的轉換與適應需要時間以外，其餘部分相較於母語非中文的東亞籍新住民女性，中國籍新住民女性使用電腦及網路則相



對較為容易。受訪者 P4 更直言，東南亞籍新住民即使中文聽說能力許可，數位素養程度仍舊無法勝任基本的行政工作。

我都打越南文，因為我不會打（中文）啊，因為要找一些要看的都不會打。不可能打越南文找臺灣的資料。（V1；20120717；12-13）

2. 性格特質

從訪談過程可發現，對於自己個人與家庭生活、職涯較有規劃或目標者，其數位素養也相對較高，對於資訊科技的學習態度也較為積極，雖然有許多個人因素或時間上的衝突，但與個人是否願意盡可能找機會充實能力的關聯也很大。

因為我有些同學就國中畢業就沒上了，有很多原因啦，第一是說陪小孩，像我這樣的想法，第二是高中的功課壓力比較大，比較難。（V2；20121028；123-125）

此外，以進修資訊管理科的 V2 及修畢中華職訓資訊課程的 C3 為例，2 位的數位素養為受訪者中最佳者，但就讀夜校必須花費時間、精力，並承擔各種壓力才能完成學業，而職訓課程甚至需要先透過考試，與臺灣本地考生共同競爭不到三分之一的名額，再經過三個月的密集訓練方可結訓，若非個人的毅力與抗壓性等正面特質，很難獲得最後的學習成果。

就各種壓力，尤其是考試的時候，在捷運上就猛 K 書，又不敢給人家看，都是在念小學的東西，工作又比較特別忙的時候，旺季的時候事情就特別忙、特別多，所以又有考試的壓力，然後又要趕回來，因為超過時間又不能進教室考試。（V2；20121028；90-92）

中華職訓的課有教文書處理，還有教 Photoshop、簡報、程式，我有考到進階中級，這三個月就魔鬼訓練，一個禮拜上五天，都是一整天，學打中打、程式、簡報、Excel，這個課程不好進去，我還準備半年才進去，要考試，有考數學、國文、英文，還有口試，從一百個人錄取三十名。（C3；20121112；21-25）

3. 社經地位（工作、收入）

C1、C3、V2 職業類別為辦公室工作，在工作上時常運用到電腦，特別是文書處理及試算表的部份，故也是數位素養相對較高的一群。

V1 及 I1 是家中的主要經濟來源，皆為服務業，月薪在 2～3 萬間，比起其他 6 位在職新住民女性，數位素養顯得有落差。



整體來說，6 位受訪在職新住民女性皆未表現出有經濟壓力，可說明是足以建構家戶資訊環境，並且能夠自由近用的原因。

4. 家庭結構

6 位在職新住民女性中，僅 I1 的丈夫離世，C2 和 C3 目前無子女，其餘 4 位的子女則介於學齡前到國中之間。新住民的子女是促使其購買電腦並學習使用的因素之一，除了要協助小孩完成學校課業以外，另一方面也是希望在孩子向自己提出疑問時，能為孩子們解決問題。

此外，受訪者 V2 更進一步提到，不希望小孩因為媽媽的國籍或能力、職業不佳，而受到歧視，所以努力提升自己，包含應用資訊科技的能力。

(二) 環境因素

1. 資訊尋求原因與需求

從訪談中可將尋求資訊的原因歸納成表 4-8。

表 4-8 在職新住民尋求資訊之原因一覽表

	C1	C2	C3	V1	V2	I1
工作需要	●	●	●		●	●
解決日常生活問題		●	●	●	●	●
求新知自我成長					●	
滿足個人好奇心				●		●
教育子女	●			●	●	
生活技能必須	●	●	●		●	
休閒娛樂	●	●	●	●	●	●
學業上的需要					●	
社會脈動	●	●	●	●	●	●
個人社團參與						
親友交流	●	●	●	●	●	●

對照上表及受訪者本身的數位素養來看，會看到因「工作需要」、「學業上的需要」而使用電腦者的數位素養較高，不僅僅是因為工作與課業在數位素養的各層面要求較高，也因為此屬自發性的，使得能力提升有其急切性與必要性。

再者是教育子女之部份，在職新住民女性在孕期中、後，會透過網路搜尋懷孕、育兒等相關知識，待孩子進入學齡階段，新住民女性同樣會藉由電腦及網路，來幫助孩子解決課業上的問題。

2. 資訊設備與資源

受訪的 6 位在職新住民女性，家中皆至少擁有一台電腦，若包含平板電腦，C3、V1、I1 家中甚至擁有兩台以上。P2 指出，參與新住民電腦課的學員中，有幾名家中沒有電腦者，明顯對電腦是陌生的，而課後也無法在家練習，故學習狀



況明顯較家中有電腦者為弱。

一般會上那種電腦都不會的班，家裡應該沒有電腦，或者是小孩子，不讓他碰。（P2；20121121；23）

但 I1 提到家中尚未購買電腦時，會到鄰近圖書館的資訊室借用電腦，也是初次使用電腦科技的地方。

我很想要去學但不太會，還偷偷跑到圖書館去用一用，感覺還蠻好玩的，雖然要排隊，也是願意去排隊，因為想要去碰它、玩它。（I1；20121120；4-6）

此外，在職新住民女性在使用電腦遇到問題時，是否有詢問對象也是影響其數位素養的因素之一，其配偶更是一大關鍵，包括 C1、C2、C3、V2 都因丈夫的數位素養不錯，得以從他們身上獲得相關問題的答案。其餘受訪者，則是以友人為主要詢問對象，但因時空差距、親疏遠近的差異性，較無法像詢問配偶一樣即時且詳細。

先生是工程師。他會教我電腦，多多少少，但我的跟他學的不一樣，他的比較專業，範圍比較廣，因為我學的辦公室軟體跟他不一樣，他們不是用軟體的，他的比較複雜，就是一些程式、網頁。如果用電腦遇到問題我會問他，我自己懶得去查。（C3；20121112；66-69）

因為畢竟同事很忙，他要顧他的工作也沒有時間，有時候開會人家講到這個，他們臺灣的人很快就能作到，要他們花時間教你，真的不好意思開口，可能他們會教，但我們不好意思開口，那個可能要浪費掉很多時間。（I1；20121120；90-95）

3. 學習經驗

在職新住民女性使用電腦科技的學習歷程中，初接觸網路資訊應用時，多依賴家人或朋友等人際管道來學習，累積使用經驗後便能熟悉操作方式，並具備相關概念。

因為不懂的話，我姐她朋友會，所以我打電話問他怎麼用，怎麼設定，比如我要玩那個網站，要下載軟體回來，就可以玩。（V1；20120717；135-136）



如果公司的部份，公司會教，如果在外面的，我們還是不太懂，像新住民都不太懂，比如說要交一些資料。查地圖跟上網買東西也是朋友跟我講的。(I1; 20121120; 123-125)

然應用軟體類的學習，如文書處理、試算表、程式設計等，因牽涉到更深、更複雜的操作技巧，較難自行摸索，且需更長時間學習，受訪者若參與過正規或非正規之課程，其數位素養會較好。

文書處理自己學當然是學不來的，如果有老師教的話，我們會記得更清楚，因為畢竟同事很忙，他要顧他的工作也沒有時間，要他們花時間教你，真的不好意思開口。(I1; 20121120; 89-92)

受訪的 6 位在職新住民女性中，C3 接受過中華職訓的資訊課程訓練，內容涵蓋文書處理、影像處理、程式設計等，V2 則進入正規教育的部份，並選讀資訊管理科系，而這 2 位的數位素養，明顯優於未額外接受過任何資訊教育課程的受訪者。

表 4-9 在職新住民女性學習經驗表

受訪者	資訊教育課程經驗	資訊課程內容簡述
C1	無	
C2	無	
C3	中華職訓	文書處理、試算表、影像繪圖、程式設計等
V1	無	
V2	高職資料處理科	資料處理、網頁設計、資料庫、影像繪圖、程式語言等
I1	無	

4. 家庭支持

身兼媳婦、妻子和母親不同角色的在職新住民女性，往往背負著家庭責任與時間壓力，在這樣的情況下，自由操作電腦、參與資訊教育課程的機會大幅被壓縮，因此特別需要家庭的支持。本研究的 6 位受訪者，皆因獲得配偶與公婆的鼓勵，甚至共同分攤家務，使其有時間使用電腦，或是可以外出學習。惟 I1 因丈夫早逝，且未與公婆同住，在負擔家庭經濟的情況下忙於工作，能使用電腦的時間並不多。

他也知道我嫁給他放棄了學業，所以他也知道我還蠻喜歡讀書的，他就說如果可以那就讀啊，我跟他討論有時候壓力一來，我就跟先生講還是不要讀書好了，工作完差不多七點，如果像其他同事，七、八點我回來還至少有一點點時間陪小孩，那時候他還沒睡嘛，到現在讀書都比較晚回家，我就跟他講有時候他蠻辛苦的，因為要帶兩個，就跟他講還是我不要讀，早點回來陪小孩做功課什麼的，你也不用那麼辛



苦，可是他還是堅持要我讀書。(V2; 20121028; 186-191)

上課的話，家人還蠻支持的，如果是我自己想上的，他們就會覺得OK。(C2; 20121109; 88-89)

家人蠻支持我出去外面上班上課，他們都很同意我去上課，多累積經驗跟基礎，家庭成員不多，婆婆會煮晚飯，先生會送我去上課，我就假日幫忙，其他都是婆婆和先生，因為我幾乎都在上班跟上課，都是我先生做完。(C3; 20121112; 177-179)

沒有時間去學，畢竟時間是晚上，有時是要工作的時間。(I1; 20121120; 71-72)

伍、結論與建議

一、結論

(一) 在職新住民女性數位素養之程度

1. 資訊取得能力受限於中文能力

在臺灣使用電腦及網路，其操作介面和各種訊息皆以繁體中文為主，閱讀繁體中文的基礎能力是進入資訊科技的第一步，故比起東南亞籍新住民，中國籍新住民在這方面較有優勢。訪談結果亦發現，一般而言，中文能力較佳者可能會有較高的數位素養。

2. 較佳的家戶資訊環境與近用權有助提昇數位素養

學者指出在電腦網路普及的現代，都市化程度較高的地區，人們的數位素養程度亦較高。研考會(2011)在調查中亦發現，新住民數位落差已逐年縮短，本研究中的受訪新住民，家中不乏電腦與網路設備，且有自由近用的權利，對資訊科技皆具備一定的熟悉程度。然而可能是本研究之採樣集中於大臺北地區，又或者恰巧是有近用權的一群。

3. 數位素養認知層面表現良好

在充斥資訊科技的現代社會中，在職新住民女性大致皆理解電腦及網路的基本組成元件與概念，也瞭解資訊科技可為他們的生活帶來便利性，包括訊息交流、親友聯繫，甚至對個人資料的安全防護都有基本觀念。



4. 數位素養技能層面多達到中階以上程度

雖然本研究受訪的在職新住民女性皆有接觸電腦的經驗，部份受訪者具備電腦辦公技能，卻也有無法自行閱讀網路中文資訊者。其中最常使用的功能有網路資訊搜尋、網路即時通訊、社群互動等。

5. 視資訊科技為不可或缺的事物

受訪者皆一致認為電腦是重要的工具與管道，不僅可以提升生活的便利性和效益，也是子女教養、親友聯繫及就業能力的助力之一。

(二) 影響在職新住民女性數位素養之因素

1. 個人因素是影響數位素養的關鍵

個人背景包括年齡、教育程度、原屬國籍，年齡較輕者除了數位素養程度相對較好，對於資訊科技的應用接受度較大，學習意願也較高；教育程度的影響，主要顯現在技能層面，教育程度越高，數位素養程度越好；中國籍在職新住民表現普遍比東南亞籍在職新住民好。

性格積極、有毅力，對生活和就業較有目標者，數位素養較好，也較有學習意願；總體來說，社經地位高者的數位素養亦優於低者；家中有學齡子女者，數位素養較好，學習意願也較高。

2. 環境因素是提昇數位素養的助力

「工作需要」、「學業上的需要」而使用電腦者的數位素養較高；家中擁有電腦者，且擁有時間較長者的在職新住民女性數位素養亦較高；具備資訊科技學習經驗者的數位素養較佳；家庭支持越強者，數位素養也較佳。

二、對後續研究之建議

本研究限於各項時間、資源、人力等主客觀因素影響，形成研究中有若干限制與不足之處，以下提供建議作為未來後續研究參考。

(一) 取樣規模擴大

本研究之研究對象限於大臺北地區的在職新住民女性，年齡也集中在 40 歲以下，僅中國籍 3 位、越南籍 2 位與 1 位印尼籍，因此研究結果難免有所偏態。建議後續研究應擴大研究對象之年齡層與居住地，並納入更多國籍的在職新住民女性，以期獲得更具代表性之結論。

(二) 以觀察實際操作情形探討

本研究針對在職新住民女性的數位素養探討，來自於訪談中在職新住民本身的自述。尤其是在技能層面，在職新住民對自我能力的認知與實際操作的結果或許會有部分落差，建議後續研究可透過實際觀察在職新住民女性操作電腦之情形，更加真實瞭解其數位素養程度。



參考文獻

- 王良芬（2004）。臺北縣外籍配偶生活適應之探析—以板橋市中山社區為例。社區發展季刊，105，246-257。
- 行政院研究發展考核委員會（2011）。100年新住民數位機會現況與需求調查報告。行政院研究發展考核委員會專題研究成果報告（編號：1000005761），未出版。
- 吳正己、邱貴發（1996）。資訊社會國民的電腦素養教育。社教雙月刊，73，13-18。
- 吳清山、林天佑（2004）。教育名詞：資訊素養。教育資料與研究，57，95-96。
- 林月鳳、周慧玲（2007）。新住民教育—東南亞外籍配偶生活適應與識字教育之研究。研習資訊，24（6），125-137。
- 柯宇玲（2006）。公共圖書館的新使命 - 服務外籍配偶家庭。臺北市立圖書館館訊，24（1），66-73。
- 柯華葳（2011）。素養是什麼？親子天下，25。檢自：<http://www.parenting.com.tw/blog/blogTopic.action?id=67&nid=860>
- 柯菊華、陳麗楨（2008）。國中補校新移民學生學習困境初探。網路社會學通訊期刊，75，80-85。
- 倪嘉徽（2013）。數位機會中心對縮減新住民婦女數位落差之探討—以雲林縣為例。未出版碩士論文，國立虎尾科技大學資訊管理研究所在職專班，雲林縣。
- 師豫玲、張美美、蕭舒云、王可欣（2009）。臺北市政府社會局新移民照顧輔導措施與成效。社區發展季刊，127，18-41。
- 張菁芳（2008）。臺灣地區外籍配偶適應生活之社會需求初探。中華行政學報，5，165-174。
- 張銘棋（2003）。學習型態與電腦網路素養之關係暨網路使用現況調查—以彰化縣高職教師為例。未出版碩士論文，國立雲林科技大學資訊管理研究所，雲林縣。
- 張黎慧（2004）。探討臨床護理人員資訊素養之研究。未出版碩士論文，國立中正大學資訊管理研究所，嘉義縣。
- 陳孟萱（2007）。臺北縣市公共圖書館東南亞籍女性配偶之移民讀者服務之研究。未出版碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 彭玉慧（2009）。臺北縣國小補校新住民學生學習適應與就讀國中補校學習需求之調查研究。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文，臺北市。
- 葉怡君（2011）。新住民使用公共圖書館之動機與行為研究。未出版碩士論文，



輔仁大學圖書資訊學研究所，新北市。

- 葉俊希 (2009)。新竹縣新移民女性資訊素養現況分析與課程需求評估之研究。未出版碩士論文，淡江大學教育科技學系碩士在職專班，新北市。
- 蔡博元 (2007)。論大學博雅教育的「電腦素養」課程。博雅教育學報，1，1-16。
- 鄧中階 (2005)。外籍配偶的成人教育需求之探索性研究。未出版碩士論文，元智大學管理研究所，桃園縣。
- 鄧宗聖 (2010)。當代傳播思潮中的數位素養：評介 Digital Literacy for Technical Communication: 21st Century Theory and Practice。教育資料與圖書館學，47 (4)，531-538。
- Association of College and Research Libraries (2000). *Information literacy competency standards for higher education*. from <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.htm>
- Bawden, D. (2001) Information and digital literacies: a review of concepts. *Journal of Documentation* 57(2), 218-259.
- Case, D. O. (2002). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. San Diego, CA: Academic Press.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. New York : Wiley Computer Pub.
- Gurak, L. J. (2001). *Cyberliteracy: navigating the Internet with awareness*. New Haven, CT: Yale University Press.
- McClure, C.R. (1994) . Network literacy: A role for libraries? *Information Technology and Libraries*, 13(2), 115-125.
- Office for Information Technology Policy (2001). *OITP Digital Literacy Task Force*. from <http://connect.ala.org/node/140464>
- Rosenberg, K. C. & Elsabee, J. J. (1989). *Dictionary of Library and Educational Technology*. Englewood : Libraries Unlimited.
- Spilka (2010) . *Digital Literacy for Technical Communication: 21st Century Theory and Practice*. New York: Routledge.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2012). *Literacy*. from <http://www.unesco.org/new/en/education/themes/education-building-blocks/literacy>



The Study on Digital Literacy of In-Service New Immigrant Females in Taipei

Ting-Ting Chung

Graduate Student

Graduate School of Curriculum and Instructional Communications Technology

National Taipei University of Education

E-mail: jazz.chung@gmail.com

Jen-Yi Chao

Associate Professor

Graduate School of Curriculum and Instructional Communications Technology

National Taipei University of Education

E-mail: jycho@tea.ntue.edu.tw

Hsin-Yi Lin

Graduate Student

Graduate School of Curriculum and Instructional Communications Technology

National Taipei University of Education

E-mail: kellyandsana@gmail.com

Abstract

This study employed a case study approach. By conducting in-depth interviews with six in-service new immigrant females, one public servant undertaking the computer course in the District Office, one teacher of the new immigrant computer course, two counselors in the Employment Services Office for New Immigrants, and one deputy editor-in-chief of Newspaper, the study attempted to investigate the digital literacy of the new immigrant females. The results are as followed:

The in-service new immigrant females recognized the computer and internet could bring convenience to daily life, showing good digital literacy in cognitive aspects. Their skill in computer was beyond the beginner level, except for two of the interviewees hindered from Chinese typing due to weak Chinese literacy. In addition to Microsoft Word and Excel for their ordinary office duties, most



CACET

中華資訊與科技教育學會

frequently used functions and applications were web search, instant messaging software such as Tencent QQ (騰訊 QQ) or Skype, and social software such as QQ Group (QQ 群) or Facebook. They held positive attitudes towards information technology and considered it as an important tool.

The influences on their digital literacy included individual and environmental factors, such as Chinese literacy, age, level of education, social economic status, family information environment and accessibility to computer and information technology.

Key words: In-service new immigrant female, Digital literacy

