

國立臺灣大學文學院圖書資訊學系

碩士論文

Department of Library and Information Science

College of Liberal Arts

National Taiwan University

Master Thesis



越南籍新移民女性生活對策與資訊行為之研究
-以臺北市萬華區新移民服務機構為例

A Study of Life Strategies and Information Behaviors of New
Female Vietnamese Immigrants : Cases of New Immigrants
Services Agencies Participants in Wanhua District, Taipei

陳慧俐

Hui-Li Chen

指導教授：林珊如 博士

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

中華民國 103 年 7 月

July, 2014

致 謝



六年了，我終於要畢業了。從碩士班入學開始到論文付梓之時，感謝許多人給我幫助、支持及陪伴，讓在職生的我才有勇氣走到最後，完成了碩士學位。

最要感謝的就是恩師 林珊如老師多年來的教導與鼓勵，每每都能在我研究盲點，給予啟發，得以一再突破研究困境，才有這篇論文。在論文及研究之外的生活上，老師總是給予我非常多的關心，使我有助力可以堅持下去。此外，老師對學生及周遭人物深切關懷，還有嚴謹的治學態度，更是值得我學習的地方。

衷心感謝 宋雪芳老師與 葉乃靜老師，於百忙之中撥空細心審閱校正論文，並提出許多寶貴意見，自論文計畫書審查到論文口試，老師們提供研究方向和研究內容的建議，讓我的研究成果得以更加嚴謹和完整。

研究所求學期間是我最忙碌的回憶，卻也感到無比充實，感謝授課教授陳書梅老師、吳明德老師、黃慕萱老師、謝寶煖老師、盧秀菊老師、朱則剛老師、范承源老師的課業指導，引領我進入研究學習殿堂。

特別感謝博士班明珠學姊，在我撰寫論文焦頭爛額之際，總能帶給我許多溫暖。還有碩士班學姐盈蓁、曉君在學業上的協助，以及同學嘉珍、怡君、彥翔、其男，大家一起努力完成報告，你們的同學情誼，讓我難忘。更要感謝願意接受訪談的越南姐妹，沒有妳們的參與和分享，這份論文難以成就。

最後，要感謝我的家人們，先生、媽媽、妹妹、妹夫、弟弟、外甥女、外甥一直給予關心、鼓勵和鞭策，讓自己勇於堅持完成人生的一步。

再次感謝所有曾經關心、支持、協助我的人，讓我能順利完成論文，特此致謝。

中文摘要



根據內政部入出國及移民署的統計，2013 年底臺灣的大陸及外籍配偶的人數高達 486,703 人，以來自大陸地區和東南亞國家的女性最多，即所謂「新移民女性」。目前越南籍新移民女性在臺人數僅次於大陸地區，在語言、生活習慣與文化等有較大差異，適應過程較為艱辛。再者，由 D' Elia 所開發的圖書館使用者行為觀念模式，指出參加較多的文化、社區及成人教育活動，最有可能轉變成圖書館的使用者。一般而言，新移民人數愈多且資源愈好的縣市，其參與辦理新移民相關業務的政府或民間機構也愈多。在臺北市各行政區以萬華區新移民人數最多，而萬華區內新移民服務機構參加人數，除大陸籍配偶之外，以越南籍新移民女性為多。因此，本研究以曾參加臺北市萬華區新移民服務機構的越南籍新移民女性為研究對象，探討其資訊行為。具體而言，係藉由日常生活資訊行為的視角，探究她們的生活樣貌，以及她們在日常生活中面臨問題採用因應對策，希冀瞭解她們所需資訊、獲取資訊管道、資訊使用情況，和資訊在其經營日常生活扮演角色、功用。

本研究採取質性研究之訪談法並佐以觀察，而以半結構式深度訪談蒐集資料，訪談對象為十五位曾參加臺北市萬華區新移民服務機構的越南籍新移民女性，年齡從 27 至 47 歲，在臺年限及婚齡平均年數分別為 11 年。

本研究結果發現越南籍新移民女性的日常生活樣貌可由「生活活動」、「消費模式」、「生活態度」等三面向加以具體描述，瞭解受訪者如何組成生活。當她們面對日常生活問題，所需資訊類型有四種，分別是生存活動資訊、角色所需資訊、實用資訊、特殊需求資訊，而獲取的資訊管道則是人際網絡、機構管道、傳播媒體、網路管道、電話管道、資訊偶遇、其他管道等七種。另外，使用資訊有五種，分別是口語資訊、印刷資訊、視聽資訊、網路資訊及個人經驗。資訊在她們的日常生活發揮解決問題、學習增能、自助助人、滿足興趣、減緩思鄉情緒、爭取社會福利之功用。

越南籍新移民女性資訊行為的特徵主要發現包括：

1. 越南籍新移民女性日常生活會因在臺居住時間改變生活方式
2. 越南籍新移民女性的資訊需求會因在臺居住時間而有所轉變
3. 越南籍新移民女性需要生存活動、角色任務、實用性及特殊需求的資訊
4. 越南籍新移民女性透過多元管道搜尋資訊，並以人際管道最常使用

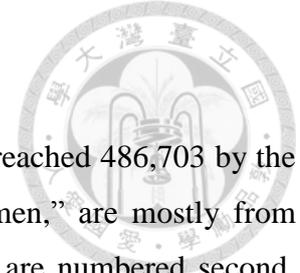
5. 越南籍新移民女性受到個人、資訊、問題及時空因素影響資訊使用
6. 越南籍新移民女性偏好口語資訊
7. 越南籍新移民女性所需資訊具有多種功能
8. 越南籍新移民女性的社會網絡愈擴展資訊行為愈豐富



基於研究過程及結果之心得，本研究對於新移民服務機構的實務工作者提出三項建議，分別是「善加規劃服務內容以促進新移民與資訊互動機會」、「增進新移民使用資訊科技解決生活問題」、「提升新移民資訊素養以有效因應生活所需資訊」。

關鍵字：越南籍新移民女性、日常生活、生活對策、資訊行為、日常生活資訊行為

Abstract



According to the NIA, the number of foreign spouses in Taiwan reached 486,703 by the end of 2013. These foreign spouses, so-called “new immigrant women,” are mostly from Mainland China and South-East Asia. Among them, the Vietnamese are numbered second, only less than Mainland Chinese. These immigrants face difficulties in language, convention and culture. Based on D'Elia’s conceptual model of public library user behavior, he pointed out that those who participate more in cultural, community and educational activities are more likely to become library users. Generally speaking, if there are more immigrants in the city, the municipal divisions should be able to provide more activities for new immigrants. The amount new immigrants in Wanhua district of Taipei City ranks first in all districts in Taipei. In Wanhua district, the Vietnamese immigrants participate in related activities provided for the new immigrants, second to Mainland Chinese immigrants.

Therefore this study chose new female Vietnamese immigrants (the term “Vietnamese immigrants” is used interchangeably here) who participated in activities related to new immigrant services in Wanhua district as research participants, in order to explore their information behaviors. The purpose of this study focuses on their lifestyle, life strategies, information needs, information sources, information channels, and the way of using information, from the perspective of everyday life information behaviors.

This study used qualitative research methods, including in-depth interview and field observation. The researcher implemented semi-structured interviews with fifteen interviewees, aged from 27 to 47. The interviewees have married to Taiwan and lived in Taipei for the average of 11 years. The result indicated that the daily lives of these Vietnamese immigrants fell in three dimensions: everyday activity, consumption model and life attitude. The study identified four types of information needs for the Vietnamese immigrants: information for survivals, information for the required roles, information for practical purposes, and the information for special needs. There were seven types of information channels among Vietnamese immigrants: interpersonal networks, service agencies, mass media, internet, telephone, accidental information encountering, and other information channels. There were five types of information sources for the Vietnamese immigrant: oral information, print information, audio-visual information, internet information, and personal experience. Information helped them in daily life such as problem solving, learning empowerment, self-help and being helpful for others, homesickness reducing, and social welfare acquiring. Vietnamese immigrants’ information behaviors were characterized by the followings:

1. Depending on the length of their living in Taiwan, the life styles of Vietnamese immigrants changed;
2. Depending on the length of their living in Taiwan, the information needs of Vietnamese immigrants changed;
3. Vietnamese immigrants needed information for survivals, for the required role, for special needs and for practical purposes;
4. The Vietnamese immigrants searched information through diverse channels, and the primary channel is interpersonal networks;
5. The information behaviors of the Vietnamese immigrants were influenced by personal characteristics, information types, problem-types, and time and space;
6. The Vietnamese immigrants preferred oral information;
7. The Vietnamese immigrants needed information with multiple functions;
8. The more Vietnamese immigrants became to know, the more extended their social networks and information behaviors would be.



Based on the results above, this study makes a few suggestions to new immigrants service providers: 1. To design services carefully in order to assist new immigrants interact with information resources; 2. To equip them with technology skills to solve life problems; 3. To enhance their information literacy for life.

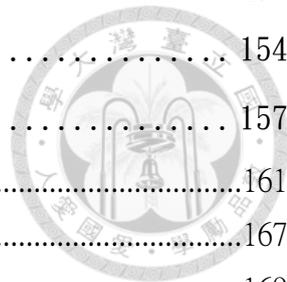
Keywords: new female Vietnamese immigrants, everyday life, information for survivals, life strategies, information behaviors, everyday life information behaviors

目次



致謝	i
Abstract	iv
目次	vi
表目次	viii
圖目次	x
第一章 緒論	1
第一節 問題陳述	1
第二節 研究問題與研究目的	5
第三節 研究範圍與限制	6
第四節 名詞解釋	7
第二章 文獻分析	9
第一節 日常生活資訊行為意涵	9
第二節 新移民女性的日常生活探討	22
第三章 研究設計與實施	41
第一節 研究設計	42
第二節 研究實施	44
第三節 資料蒐集	46
第四節 資料處理與分析	59
第五節 研究相關議題	63
第四章 研究發現	66
第一節 越南籍新移民女性的生活世界	66
第二節 越南籍新移民女性的生活挑戰	78
第三節 越南籍新移民女性的生活策略與資訊	92
第四節 越南籍新移民女性的資訊行為	133
第五節 綜合討論	147

第五章 結論與建議	154
第一節 結論	154
第二節 建議	157
參考文獻	161
附錄一 深度訪談大綱內容	167
附錄二 訪談同意書	169
附錄三 觀察紀錄表	170



表目次



表 1：2004 年、2009 年外籍配偶生活狀況調查之分析比較.....	26
表 2：國內新移民女性資訊行爲相關研究一覽表.....	40
表 3：受訪者背景基本資料.....	49
表 4：訪談資料加入註記之示例.....	60
表 5：「生活世界」編碼歸類.....	62
表 6：「資訊行爲」編碼歸類.....	62
表 7：日常生活活動分項一覽表.....	67
表 8：消費模式分項一覽表.....	72
表 9：生活態度分項一覽表.....	73
表 10：生活樣貌分項比例一覽表.....	76
表 11：婚姻建立模式及生活挑戰分項一覽表.....	78
表 12：語言溝通與識字之因應對策分項一覽表.....	93
表 13：飲食適應和烹調技巧之因應對策分項一覽表.....	97
表 14：衣著適應和穿衣之因應對策分項一覽表.....	100
表 15：居住問題之因應對策分項一覽表.....	102
表 16：交通問題之因應對策分項一覽表.....	103
表 17：休閒娛樂之因應對策分項一覽表.....	105
表 18：身爲妻子（婚姻關係不佳）之因應對策分項一覽表.....	107
表 19：身爲媳婦（照顧公婆）之因應對策分項一覽表.....	108
表 20：身爲母親（懷孕生子及幼兒照顧）之因應對策分項一覽表.....	110

表 21：身為母親（子女教養）之因應對策分項一覽表.....	112
表 22：妻子、媳婦、媽媽之因應對策分項比例一覽表.....	115
表 23：身為學生、學員之因應對策分項一覽表.....	117
表 24：身為職業婦女（求職資訊）之因應對策分項一覽表.....	120
表 25：身為職業婦女（職業訓練、解決工作難題或自行開業）之因應對策分 項一覽表.....	122
表 26：職業婦女之因應對策分項比例一覽表.....	124
表 27：身為志工之因應對策分項一覽表.....	126
表 28：辦理身分證明之因應對策分項一覽表.....	128
表 29：思鄉與原生家庭聯繫之因應對策分項一覽表.....	129
表 30：日常生活問題類型及運用資訊情況一覽表.....	132
表 31：本研究與其他 4 個新移民女性資訊行為研究比較分析表.....	150



圖目次



圖 1：Wilson 之資訊尋求行爲模式	11
圖 2：Savolainen 之日常生活資訊尋求模式	18
圖 3：Williamson 之資訊尋求行爲模式	19
圖 4：Mckenzie 之日常生活資訊尋求實踐模式	21
圖 5：研究示意圖	43
圖 6：研究流程圖	44
圖 7：類屬分析架構圖	60

第一章 緒論



第一節 問題陳述

過去十餘年間，臺灣的人口結構變遷，出現了一批新移民，主要是從東南亞與中國大陸移進的外籍配偶。新移民女性產生原因有其時代背景，大抵與政治因素、經濟因素及國際通婚等有關。自 1950 年代中華人民共和國成立以後，人口的移入、移出，都受到嚴格的限制，幾乎成爲封閉狀態。新移民女性的形成時間可追溯至 1970 年代末期及 1980 年代初期，當時受到經濟快速起飛的影響，致使部分退伍老兵或居住在偏遠農村的青年面臨擇偶困境，於是有一些東南亞華僑因著地利之便，開始媒介印尼、菲律賓、泰國等國家的女性婚嫁臺灣。1980 年代以降，隨著國際情勢的變化、臺灣社會急遽變遷、婚姻價值觀改變，致使異國聯姻增加。1987 年政府宣布解除戒嚴，因「開放大陸探親政策」遂開啓兩岸交流大門，許多在臺未婚或未再婚的老兵終於回到故鄉尋找原配，政府逐漸開放出入境的管制，尤其是 1992 年以後，政府逐步開放兩岸民間交流，兩岸婚姻也隨之增加；1994 年政府爲拓展國際貿易關係與發展空間，行政院推動以東協國家爲對象的「南向政策」，政府公開鼓勵民間台商至東南亞投資，再因國際交通便捷，和東南亞國家間的婚姻仲介業的興起，促使臺灣男性娶東南亞女性的趨勢也逐漸升高。自 1991 年開始，印尼新娘顯著增加，而後隨著越南及柬埔寨外資市場開放後，前往娶親的臺灣男性越來越多，至 1996 年越南新娘突然躍升至第一位（夏曉鵬，1997；馬藹萱，2002；柴松林，2004；葉尉鑫，2007）。

根據內政部入出國及移民署統計資料顯示，截至 2013 年 12 月底，外籍配偶人數已有 486,703 人，其中東南亞配偶人數計有 152,195 人，占 31.31%，以越南籍人數位居第一計有 89,042 人，占 18.29%。而在臺北市外籍配偶人數爲 54,523 人，人數最多的前二者大陸地區人數有 38,557 人，占 70.72%、越南籍人數有 4,855 人，占 8.90%（內政部入出國及移民署，2014）。再由臺北市民政局管轄之臺北市新移民會館統計表顯示，截至 2013 年 11 月底，新移民人數計有 46,563 人，分爲大陸配偶 33,802 人，外籍配偶 12,761 人，其中東南亞國籍以越南籍最多，人數是 4,726（女性爲 4,665 人），就各個行政區別統計，則以萬華區新移民人數最多爲 5,924 人，而越南籍女性配偶人數是 597 人，居各區之冠（臺北市新移民會館，2014）。

她們在臺灣所面對的生活，在文化、語言、宗教、生活習慣等皆與其生長環境有所差異，要如何融入臺灣生活成爲其首要課題。內政部指出外籍配偶常因難以在短時間內完全適應在臺生活，易衍生有關生活適應、識字溝通、子女教養等問題。再者，大部分婚姻屬短期婚姻，而婚配的新娘普遍爲經濟弱勢，加上語言文化隔閡、離鄉背景且社會支持網絡薄弱，容易淪爲社會的邊緣人。從報章媒體對新移民女性的負面報導觀之，新移民女性被賦予標籤化的負面形象，如：「外籍配偶」、「外籍新娘」、「大陸新娘」、「越南新娘」等名稱來自媒體，進而在社會上普遍被利用，事實上這些稱呼往往隱藏著對東南亞和中國女性的不尊重及歧視。2003年3月，婦女新知基金會舉辦正名活動，由來自東南亞的「外籍」與「大陸配偶」票選她們最喜愛的名稱，「新移民女性」獲得最高票（張貴英，1996；夏曉鵬，1997；馬藹萱，2002）。臺北市政府爲表示對這些臺北市新成員的尊重及歡迎，於2004年12月21日召開之「臺北市政府新移民照顧輔導措施工作小組第一次定期會議」中決議，正式把這些與臺灣人民聯姻的大陸及外籍配偶，一律稱呼爲「新移民」（臺北市新移民會館，2012）。

國內博碩士研究論文，取自臺灣博碩士論文知識加值系統，分析發現：自1999年出現第一份以外籍新娘爲研究對象的碩士論文，截至2013年12月底止，有關「外籍新娘」、「外籍配偶」、「新移民女性」、「新住民女性」研究的博碩士論文將近一千二百多篇。若以文獻產出的年度排序，可發現研究隨著跨國婚姻者的生命週期演進而發展議題：從早期探究國際婚姻形成因素、文化適應、生活適應、識字教育、婚姻關係、公共衛生、嬰幼兒保育。隨其生命週期大約進入子女就學階段，則以外籍配偶子女爲研究對象的學業成就或學校適應、親職教育、特殊教育，後續因其子女就學之後，進入勞動市場而出現勞動參與及就業等相關議題爲主，另外，則關注新移民的社會福利、公共行政、法律、醫學、傳播等議題，主要研究學系以教育學系爲主、次爲社會學系，而涉及圖書資訊領域有六篇，可區分兩大層面：一是從管理層面分析公共圖書館經營多元文化資訊服務的內涵及困境，計有「臺北縣市公共圖書館東南亞籍女性配偶之移民讀者服務研究」（陳孟萱，2007）、「公共圖書館提供多元文化服務之探討」（林榮英，2009）、「公共圖書館合作提供多元文化服務」（劉仁翔，2011）。二是從新移民資訊需求層面瞭解她們使用圖書館經驗，計有「圖書館多元文化服務研究--以臺北縣市印尼新娘資訊需求爲例」（劉馨雲，2006）、「新住民使用公共圖書館之動機與行爲研究」（葉怡君，2010）、「大臺北地區公共圖書館越南籍新住民服務之研究」（林宜慧，2011）。針對部分論文內容發現新移民對於圖書館館藏利用及推廣活動的參與度不高。

研究者曾擔任臺北市萬華區公共圖書館的館員，因工作會與外籍配偶進行借閱證申

辦、圖書借還、或弱勢家庭閱讀推廣活動等，而常接觸的外籍配偶以越南籍為多，她們來館目的以陪伴國小子女借還童書、下班後至圖書館接回未上安親班的孩童，或 2、3 位結伴帶著學齡前子女至柳鄉民眾閱覽室的玩具圖書館遊玩交誼。對現象觀察發現：她們本身因受限於語言、閱讀能力，較少使用圖書館資訊服務。臺北市立圖書館在 2007 年 10 月 24 日於總館 9 樓成立「多元文化資料中心」，其為全國公共圖書館首創專為新移民提供多元文化服務的場所（曾淑賢等，2008），其館藏資料的語言種類，除中文外，包括韓文、越南文、印尼文、印度文、馬來文、菲律賓文、泰文、緬甸文等八種語文。中心主要任務有三：一、提供所需之各種資料、活動及服務，以滿足其資訊及休閒需求。二、提供所需資訊服務以回答其問題。三、為不同文化族群，提供關心及專家服務。由臺北市立圖書館諮詢服務課提供相關統計資料：截至 2013 年 12 月底，館藏數量總計 12,810 冊（件），2013 年 1-12 月借閱量為 14,806 冊（含國人借閱量）及使用人數為 57,005 人次，扣除休館日及國定假日，每日平均使用人數為 166 人次（含電腦教室及多功能活動室的本國上課學員），實際新移民使用量則偏低。既然如此，資源豐富的圖書館並非其滿足資訊需求的第一選擇，則她們的日常生活中所需的資訊為何？如何獲取資訊解決日常生活中的問題？

事實上，人們的日常生活中應充斥各種類型資訊活動，舉凡食、衣、住、行、育、樂的每一部份都隱含著資訊需求的可能性，由研究對象的生活世界之瞭解著手，將可發掘其資訊行爲的特色，並對其資訊行爲有更深入認識。再者，日常生活與每個人息息相關，卻對它瞭解有限，尤其新移民女性生活情境及現況的探索。由於新移民女性並非是同一類型組合，而是多元組合的個體，有必要從多方面針對不同的女性予以掌握，且社會屬性與個人資質也決定了外籍新娘如何開展在臺灣的新生活，如：個性、原生家庭的概況、嫁入臺灣方式、來臺年限與對臺灣認知等都有影響（邱淑雯，2003）。目前越南籍新移民女性在臺人數僅次於大陸地區，在語言、生活習慣與文化等有較大差異，適應過程最為艱辛，故將越南籍新移民女性作為研究對象。

因此，研究者欲以越南籍的新移民女性的「日常生活資訊行爲」為研究主體，探索她們的生活世界，讓她們發聲說出自己需求及感受，以深入瞭解她們所需資訊、資訊使用情況，以及資訊行爲。

國內研究新移民女性日常生活資訊行爲文獻中，以越南籍為研究對象，僅有一篇，即是葉乃靜（2007）以「結構與資訊行爲：臺灣越南配偶研究」為文，從越南籍婦女的角度與經驗，探索她們的資訊行爲，指出因生活環境狹小、行動力受限制、資源不足及認知缺乏、恐懼與不信任情緒、傳統和宿命觀的社會規範，導致她們貧瘠的資訊行爲。

由於該研究選擇23位越南籍婦女，平均在臺居住3年，因她們來臺多需承擔傳宗接代的責任，可推知她們可能有稚齡嬰孩需要照顧，且語言隔閡、社會關係較為薄弱、對資源認知和能力薄弱，使得生活更加侷限於家庭。

由於葉乃靜研究對象，係以家庭為主要活動範圍的越南籍配偶，研究者曾於2011年9-12月分別在萬華區新移民會館和萬華社區大學的新移民識字班擔任課程志工，得以就近接觸在萬華區學習機構的新移民女性。她們藉由學習活動獲得所需資訊，進而有機會改變生活樣貌，因而觸發研究者想探討，另一群走出家庭，且有參加活動經驗的越南籍新移民女性，隨著她們在臺時間推演及生活空間移轉，她們的資訊世界究竟為何？

爰此，本研究以萬華區為研究範圍，係因該區的新移民女性人數居臺北市之冠，且臺北市政府在此設立了新移民會館，還有其他服務機構。由 D'Elia (1980) 所開發的圖書館使用者行為觀念模式，指出參加較多的文化、社區及成人教育活動，只是覺得去圖書館不方便，最有可能轉變成圖書館的使用者，是圖書館亟需拓展的對象。一般而言，新移民人數愈多且資源愈好的縣市，其參與辦理新移民相關業務的政府或民間機構也愈多。在臺北市各行政區以萬華區新移民人數最多，而萬華區內新移民服務機構參加人數，除大陸籍配偶之外，以越南籍新移民女性為多（臺北市新移民會館，2014）。

是以本研究選擇具有臺北市萬華區新移民服務機構使用經驗的越南籍新移民女性為研究對象，研究方法是質性研究，以深度訪談為主，觀察為輔。從她們角度，探討越南籍移民女性日常生活中面臨問題，所採取因應策略及需要利用資訊，歸納其資訊行為的特性，並試圖描述她們因所處時空轉變的資訊世界，進一步期望研究結果有助於新移民女性相關服務機構規劃服務內容之參考。

第二節 研究問題與研究目的



本研究目的旨在瞭解曾參加臺北市萬華區新移民服務機構的越南籍新移民女性之資訊行爲，係藉由日常生活資訊行爲的視角，探究資訊與她們生活世界之間的關連。首先，描述她們的生活樣貌，再分析她們日常生活中面臨問題時的因應策略，進而探討其日常生活所需資訊、獲取資訊管道及使用資訊情況，冀望透過她們資訊行爲特徵及資訊在其經營日常生活扮演角色、功用，期能提出建議對新移民相關服務單位有所助益。

基於上述說明，本研究提出研究問題如下：

1. 越南籍新移民女性之日常生活由何構成？
2. 越南籍新移民女性在日常生活面臨哪些問題？
3. 越南籍新移民女性經營日常生活需利用哪些資訊？
4. 越南籍新移民女性獲取資訊途徑為何？
5. 越南籍新移民女性使用資訊情況為何？

第三節 研究範圍與限制



本研究受制於時間、人力與經費等現實因素考量，研究範圍及研究限制如下：

- 一、以具有臺北市萬華區新移民服務機構參與活動經驗之二十歲以上的越南籍新移民女性為研究對象。考量因素主要有三：(一) 依據臺北市新移民會館之統計，臺北市各行政區之新移民女性人數，萬華區居冠，以越南籍最多；(二) 依據D'Elia(1980)所開發的圖書館使用者行為觀念模式，將非使用者依其表現的不同行為特徵分成兩類：(1) 核心非使用者 (Hard-core Nonusers)：這一群人屬於較不活動的使用者，他們不愛閱讀、不參加文化、社區和成人教育活動，較不可能成為圖書館的使用者。(2) 潛在使用者 (Potential Users)：這一群人屬於較具活動力的使用者，並且參加較多的文化、社區及成人教育活動，只是覺得去圖書館不方便，最有可能轉變成為圖書館的使用者。因此，本研究選擇具有參與機構服務經驗者；(三) 臺北市萬華區新移民服務機構，係以新移民女性可能聚集於萬華區的學習機構為主，包括臺北市萬華區新移民會館、萬華社區大學新移民識字班、臺北市萬華區國民小學補校、臺北市萬華區國民中學補校等。
- 二、為使研究能更嚴謹，本研究對象限已完成婚姻登記及持有合法在臺居留資格的越南籍新移民女性。
- 三、本研究方法質性研究為主，以深度訪談為主，觀察為輔，只針對資料收集的樣本加以分析及歸納，研究性質為探索性研究，因此對於研究結果不宜過度推論。
- 四、本研究所蒐集之參考文獻以中英文為限。

第四節 名詞解釋



一、臺北市萬華區 (Wanhua District, Taipei City)

本區位處於臺北市西南地區，東以中華路與中正區接壤，北以忠孝西路與大同區為鄰，西環繞有淡水河與新北市板橋市、三重市為界，南至新店溪與新北市中和市交界並與永和市遙望。全區呈「胃囊」形狀。區內主要交通幹道有萬大路、西園路、和平西路、成都路、忠孝西路、艋舺大道分別經由華中、光復、華翠、萬板、華江、中興、忠孝七座大橋與新北市相銜接（臺北市萬華區公所，2012）。

二、新移民女性 (New Immigrant Female)

對於外籍配偶的解釋，有學者認為泛指透過各種通婚管道進入臺灣地區的東南亞女子；亦有學者認為透過各種婚姻儀式管道，進入臺灣地區，合法居留中華民國領域內，為中華民國國民之配偶，其婚姻對象多為臺灣無法娶得老婆的男人，俗稱「買賣婚姻」(馬藹萱，2002)。婦女新知基金會認為「外籍新娘」稱呼有歧視之意，許多外籍新娘本身也認為「新娘」的身分並非是永久的，僅為短暫性的稱呼，因此，2003年3月間主辦舉辦正名活動，由東南亞的外籍配偶及大陸配偶票選自己最喜愛的稱呼，以「新移民女性」最高票(夏曉鵑，2005)。根據維基百科所謂「外籍配偶」在臺灣係泛指與本國籍人士締結婚姻的非本國籍人士，而外籍新娘即臺灣民間對女性外籍配偶之稱呼，該移民族群源自1970年代末期。因「外籍新娘」字眼容易將該族群人士標籤化，臺灣部分團體希望以新移民女性來替代官方之外籍配偶名稱或民間之外籍新娘俗稱。也就是將可泛指世界上所有女性移民者的「新移民女性」名稱，來做為嫁來臺灣的東南亞及中華人民共和國籍女性的統稱(維基百科，2009)。新移民女性可泛指世界上所有女性移民者，故廣泛定義是「非屬本國籍之女性與中華民國男性國民對象具有婚姻關係者」，可免除文化歧視，但本研究將新移民女性定義：透過各種管道與臺灣男子結婚者，其原生國籍以東南亞地區為限，包括：越南、印尼、泰國、菲律賓、馬來西亞、緬甸、柬埔寨等地區的女性。

三、資訊行為 (Information Behavior)

人類與資訊來源有關的所有行為，包含資訊需求與觸發資訊需求的因素、回應需求的歷程與行動，經由主動尋求的過程中取得需要的資訊，或在被動接收資訊過程中無意間發現所要的資訊，並將資訊做適當的處理及運用，以回應資訊需求 (Wilson, 1999)。



四、日常生活資訊尋求模式 (Everyday Life Information Seeking, 簡稱 ELIS)

1995 年由 Savolainen 最早提出，文獻中常見的同義詞有「非工作資訊尋求」(non-work information seeking)、「市民資訊尋求」(citizen information seeking)，意指人們應用於引導每天的生活，側重日常生活中「非與工作直接相關」的資訊行為，主要由「生活方式」(Way of Life)及「生活掌控」(Mastery of Life)所組成(Savolainen, 1995)。

第二章 文獻分析



本研究目的是探討新移民女性的日常生活資訊行爲，本章透過國內外相關文獻的探討，作為本研究之基石。首先以日常生活資訊行爲的角度為切入點，析論日常生活概念及日常生活資訊行爲的相關理論與模式。其次，本研究以新移民女性為研究對象，整理有關新移民女性生活情境相關文獻，以獲得新移民女性日常生活情形的輪廓，除可增進理論觸覺，並可強化資料分析的概念建構。文獻分析主要內容包括：第一節說明「日常生活資訊行爲意涵」；第二節探討「新移民女性的日常生活探討」，排除大陸港澳與歐美地區之配偶，以東南亞地區為限，尤偏重於越南籍的新移民女性。

第一節 日常生活資訊行為意涵

本研究與日常生活資訊行爲有關，本節第一部分為「日常生活概念」之介紹，第二部分則簡述圖書資訊學領域的「資訊行爲」，第三部分是「日常生活資訊行爲」之相關理論與模式介紹，茲分述如下：

一、日常生活概念

高宣揚（1998）指出日常生活是人在世界上和社會中生存的重要內容和基本結構，而日常生活的重要性主要彰顯在日復一日的重複性與節奏性，以及反思性。由於日常生活於人生的時間結構中，佔據大半的部份，這使得它具有重要的決定性意義。再者，日常生活日復一日的重複性，決定了人們對它的習慣性，這也顯示了日常生活節奏性，節奏性可以產生固定的生活方式、生活模式和生活態度，也可決定人和群體的行爲方式，透過內化更影響人的精神生活方式、性情、愛好和各種情感，甚至影響人的思維和思想方式。日常生活的各種習慣，表現了長期累積和發展的文化傳統與各種文化特徵。日常生活深具反思性，係指它具有為人的行爲提供豐富的經驗智慧的意義，當人面臨各種複雜環境而需作出決定性反應時，它能為人的行爲提供必要的啓示與解決方案。所以日常生活的反思性使得日常生活本身成為人的社會行爲和社會結構不斷更新重建的場域。

社會學家Heller（1984）指出日常生活得以展開與日常空間和日常時間有關。「日常空間」指個人直接生活的環境，即家庭和社會的共同體。日常生活離不開食、衣、住、行、婚喪喜慶、生老病死等。「日常時間」指個人從生到死的自然流程，從群體則表現

為世世代代的過程。日常生活可分成三種基本層次：1.消費活動：衣、食、住、行等以個體的生命延續為宗旨的日常生活資訊的獲取與消費活動，是日常生活世界最基本的層面。2.交往活動：指雜談閒聊、禮尚往來等以日常語言為媒介，以血緣關係和天然情感為基礎的日常交往活動，也是日常生活重要活動。3.日常觀念活動：日常觀念活動隨著日常消費活動、日常交往活動產生，是一種非創造性的、以重複性為本質特徵的自在思維活動。非日常的生活世界主要由兩個基本層次構成：1.非日常的社會活動領域：指政治、經濟、技術操作、經營管理、公共事物等組織或大規模的社會活動。2.非日常的精神生產領域：指科學、藝術和哲學等自覺的人類精神生產領域或人類知識領域，等同於人類習慣稱謂的意識形態領域。由日常生活與非日常生活領域整合，可得人類社會的一個金字塔，其底層由日常生活消費活動、日常生活交往活動、日常觀念活動構成，中層是非日常的社會活動領域，金字塔頂部是非日常的精神生產領域(轉引自葉乃靜，2005)。

二、資訊行為

資訊行為係企圖瞭解人們如何找尋所需資訊，促使人們找尋資訊的前因與動機，找到資訊後如何研判資訊的相關性，以及如何使用或利用所得資訊的種種過程與結果(林珊如，2001)。日常生活中，人們何時或何種狀況會想要去找資料呢？當面臨問題，了解自身所知不足以應付，便會採取行動，遂產生資訊搜尋行為，主動尋找各式各樣的資訊，茲以 Dervin「意義建構論」及 Wilson「資訊尋求行為」說明。

Dervin (1992) 提出「情境 (situation) — 差距 (gap) — 使用 (use)」三個構面的模式，稱為「意義建構論」，強調資訊行為是個人意義建構過程，即以使用者為主，認為資訊是主觀的，資訊的概念由個人建構。他發現每個人在日常生活中面臨問題情境時，若覺得自己擁有的內在知識不足以瞭解外在所發生的事，為了彌補這個落差，會主動尋求各種資訊以建構對問題的瞭解，而每個人會採行步驟，端賴個人情境不同而建構活動，且資訊需求會因人、因所處時空而改變。他從長期研究一般市民日常生活中如何找到答案來解決問題，可說建立日常生活中資訊行為的理論基礎。

Wilson (1981) 認為相較於人的基本需求 (primary need)，資訊需求是一種次級需求 (secondary need)，次級需求是人滿足基本需求的方法、手段、工具。他的資訊尋求行為模式，如圖 1，顯然可被視為一種宏觀模式，並建議如何產生資訊需求及阻止 (暗示，援助) 實際的資訊搜索，但這所有假設只是含蓄和不明確。他認為在使用者研究領域中，資訊需求變成很棘手問題。他指出人的需求有三方面：生理需求、情感需求、認知需求。從實際資料主題內容可以滿足認知需求，而滿足情感需求可在資訊管道的選

擇，特別口語管道的選擇常常超過書面管道的選擇。此外，資料的型式也能滿足情感需求，如：收集罕見裝訂圖書乃因書籍看起來賞心悅目。資料也能滿足生理需求，如：在惡劣的生存環境下，遊民在公園的長椅上，會用報紙蓋住自己以避免凍死。另外，個人資訊尋求行為動機的根源，在於個人在社會生活中的角色，此時所關注的重點多與「工作角色」有關，亦即個人工作的活動、職責等，並追求工作場合的利益及滿意度。此外，他提出「情境 (context)」的重要性，認為人們的資訊需求會受環境，包括：工作環境、社會文化環境、政經環境、所接觸物質環境所影響，人們在不同環境中有不同的角色，因而造就不同的資訊需求，強調資訊行為中的影響因素，如：個人扮演角色不同及環境影響。再者，生理或情感或認知需求未必會即刻觸發資訊尋求行為反應，可能包括：資訊需求的重要性、缺乏充足的資訊、資訊來源的取得，以及資訊使用的成本。此外，資訊尋求的障礙，包括：個人、人際關係及環境因素，如：教育程度較低或經濟狀況較差的人則不容易取得所需資訊。

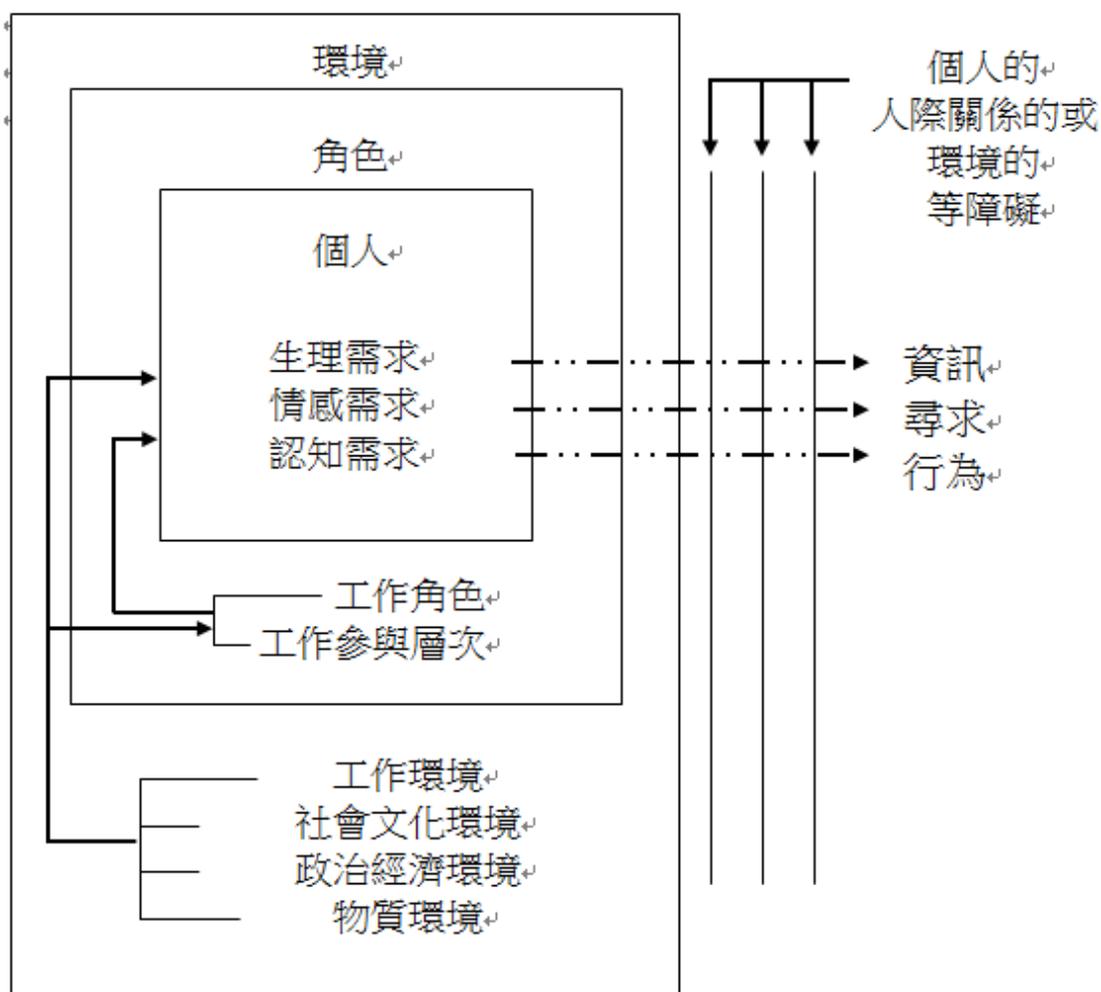


圖 1：Wilson 之資訊尋求行為模式

資料來源：Wilson, T.D.(1999). Model in information behaviour research. *Journal of Documentation*,37(1), 9

三、日常生活資訊行為

根據張郁蔚（2005）指出：1970年代開始，美國即興起對日常生活資訊尋求的調查研究，但至1970年代晚期，相關的大規模調查已開始變少，不過，當質性研究方法於1980年代開始廣為接受後，日常生活資訊尋求的實證研究也開始受到注意，只是與工作相關的資訊尋求研究數量比較，日常生活的資訊需求研究僅佔有相當小的比率。此時期的最重要的代表人物是Chatman，其在1980年代以後，即開始以社會學觀點長期研究不同社會階層的日常生活資訊行為，並於1990年代陸續提出資訊貧窮（Information Poverty）、生活圓周（Life in the Round）、規範行為（Normative Behavior）等理論，這些理論讓學界對「日常生活資訊行為」內涵的認識提供很大貢獻。1970、1980年代「非工作資訊尋求」（Nonwork Information Seeking）或「公民資訊尋求」（Citizen Information Seeking）是大家普遍使用的名詞，對於「日常生活資訊行為」的詮釋似乎有所狹隘，直至1995年，Savolainen提出ELIS（Everyday Life Information Seeking）模式，這個名詞—「日常生活資訊尋求」，開始普遍為大家接受，取代非工作資訊尋求或公民資訊尋求。自此，一些國外學者紛紛轉而研究日常生活資訊行為，如：Krikelas、Pettigrew、Savolainen、Spink & Cole、Williamson、Mckenzie等學者。

有關「日常生活資訊行為」的議題在圖書資訊學領域亦引起的注意，自1996年開始每二年舉辦的「情境之資訊尋求」（Information Seeking in Context）國際會議，至2004年已舉辦五屆會議，其中一個固定探討議題即為日常生活資訊尋求。其次，在圖書資訊學專業期刊方面，*Library and Information Science Research* 2001年12月（第23卷第4期）為日常生活資訊尋求研究的專刊；此外，2004年 *JASIST* 亦為收錄健康資訊尋求及日常生活資訊尋求的專刊，由此不難發現日常生活資訊行為漸成爲一個重要的研究領域。

日常生活資訊行為的研究主要可以區分爲三：第一類是早期從全面性角度大規模調查人們日常生活資訊行為的研究；第二類是針對特定年齡、某族群或某社會階層的對象進行調查；第三類是從社會學領域借用概念或將理論應用在資訊尋求行為的討論。

「日常生活資訊尋求」的主要目的是爲了瞭解日常生活中所碰到的問題，以控制生活、維持一貫性，或者是滿足個人的需求等。當資訊使用者在某些情境下產生需求的意識，便會透過正式或非正式的資訊管道或服務，來主動尋求發現所需資訊，用以滿足需求及減輕壓力（Wilson, 1999）。因跨國性婚姻，新移民女性必須面對新環境，自會在日常生活中碰到許多問題，像是語言、生活適應、文化習俗、法律、親職教養、人際關

係等，進而產生資訊需求，透過行動、選擇資訊管道、取得資訊、使用資訊，以減輕生活壓力。在這種情況下，她們會從日常生活的周遭環境獲取能幫助的資訊。再者，她們是臺灣社會中所謂的邊緣弱勢者，所處的環境、社經地位、人際網絡及自身人格特質亦會影響其之資訊搜尋與分享行爲。因此，本研究以「日常生活資訊行爲」為研究主體，採用 Chatman、Savolainen、Williamson 及 McKenzie 所提出的理論進行探討。

（一） Chatman

Elfreda Chatman 在一系列有關低下階層人民日常生活資訊尋求的研究中所發展出來與資訊行爲相關的理論，以下分別說明：

1. 資訊貧窮理論 (theory of information poverty)

Chatman (1996) 透過一系列研究社會邊緣人 (失業婦女、大學工友、老年婦女) 的日常生活資訊行爲，發展出資訊貧窮理論，有風險承擔、保密、欺瞞和情境相關的四個概念。她也發現資訊貧窮理論與圈內人和圈外人的連結，卻也存在這二個世界，一是進行資訊分享行爲的圈內人，二是隱藏資訊尋求行爲的圈外人。資訊貧窮係因圈內人，而忽視或不接受屬於圈外人的資訊。

簡述這四個概念以描述貧窮者資訊世界的內涵：(1) 保密 (security)，即是貧窮者會有守密現象，也就不易與他人分享資訊，因為他們擔心一旦資訊交流後，會對自己不利，因有這樣的傾向也會影響他們接受別人的建議或資訊。(2) 欺瞞 (deception)，即是貧窮者隱藏真實提供錯誤資訊的情況，導致他們對於獲得資訊相關性抱持不確定感。

(3) 風險承擔 (risk-taking)，即是貧窮者很少透過與自己生活世界外的他人 (圈外人) 互動獲得資訊，因為他們比較不易相信他人，會認為與別人分享資訊是一種冒險。(4) 情境相關 (situational relevance)，是指資訊會選擇性被貧窮者接受，但必須是該資訊與每天生活的問題或所關心事務有關聯。

根據 Chatman 的研究，生活在貧困世界的人們會選擇忽視資訊，儘管他們知道這些資訊對他們處理日常關心的事或問題是有幫助，為了維持他們生活世界的想法在充滿不信任的世界中生存，他們雖然意識到資訊需求，但卻避免尋求資訊，因個人的自我防衛行爲，避免讓別人察覺自己的資訊需求，這種行爲造就他們的世界的貧窮。再者，他們知道有重要、相關、有用的資訊，卻因認為獲得資訊付出的成本太高而忽視這些資訊。

Chatman 以六大命題說明貧窮者看待、使用及分享資訊的方式：

(1) 資訊貧乏的人覺得缺乏任何對自己有用的資訊來源。

- (2) 有些資訊貧乏與社會階級有關，資訊貧乏的情況受到有權接受資訊的圈外人之隱瞞資訊的影響。
- (3) 資訊貧乏取決於回應社會規範的自我保護行爲。
- (4) 保密及欺瞞都是自我保護的機制，不信任別人有提供有用資訊的興趣及能力。
- (5) 評估是否風險暴露真正的問題，權衡利益、負面結果的影響而定。
- (6) 資訊世界的貧窮者選擇性的接受新知識，與日常問題及關切的資訊種類有關。

Chatman 以早期實證研究支持資訊貧乏理論，茲說明如下：

Chatman (1987) 應用意見領袖理論 (opinion leadership theory) 探索失業婦女的資訊行爲，研究焦點關注於資訊尋求及分享行爲，初次發現保密、欺瞞、風險承擔及情境相關的概念，研究結果顯示，意見領袖不熱衷於資訊分享，因為並非在社會系統中所有的資訊都具有同等價值，有些較有價值，有些資訊伴隨風險。因此，意見領袖在資訊交換過程中，總會有某種程度的資訊障礙。這亦可解釋失業的受訪者不願分享資訊，乃因分享有價值的資訊充滿風險，尤其是工作相關的資訊。但當失業者發現自己只是該機構暫時的受雇者，且不會成爲正式雇員，換言之，他是該機構的圈外人，這種工作資訊對自己無價值，則會將工作機會分享給其他失業者。另有些受訪者需要人際溝通相關資訊，特別是改善與其他同事的相處，他們不會利用人際溝通相關資訊之因，是認爲與別人分享自己需要資訊時，也會將自己問題曝露，進而影響終身雇用工作的取得。研究指出當資訊被視爲私有財產將影響資訊分享的程度。

Chatman (1990) 接續將研究對象轉爲大學工友，她認爲在這個固定環境中可以更清楚勾勒出風險承擔與資訊分享之間關係。她採用疏離理論的「無力感」、「無規範感」、「孤單」概念，顯示工友不會冒險分享資訊，甚至一般問題也不願分享，因爲工友覺得彼此孤立。工友相信，若他們的工頭、鄰居或甚至朋友知道他們的問題，這些人會對他不利用，工友不相信任何人會關心他所關心的事。研究發現工友充滿「沒人在乎」的觀念，因此工友不選擇利用人際關係的資訊來源，因爲工作夥伴「沒人有興趣聽你說什麼」，他們相信個人的不幸不會得到他人的同情。工友關切處理個人事務或財務方式，這些都非常重要，是保密不可分享的。

Chatman (1992) 以社會網絡理論研究老年婦女的資訊行爲，以居住在退休社區花園城的老年婦女爲研究對象，這些生活在相似環境的老年人也提供不少資訊保密的實例。這個退休社區是假定居住的老年人不需臥床、健康狀況良好者，而需要護理設施的老人就需離開，因此老年人會表現比實際情況還要健康，不會告訴任何人他們沒有能力

處理老化問題，或他們不確定未來，或他們感覺孤單和寂寞，也不願讓子女知道或覺得他們示弱，而減少或不再提供情感及財務支持。即使能從分享彼此的需求而獲得援助，老年人之間也不願彼此照顧，因為他們害怕可能會變成彼此的負擔或責任，雖然知道資訊有助於處理個人切身相關的日常生活問題，卻選擇忽略資訊，以維持能處理自己生活世界的形象來自我保護。

綜合上述，Chatman 研究發現，貧窮的人因為風險承擔因素，且生活在猜忌、不信任的世界，基於自我保護行爲，而忽略重要、相關、有用資訊，換言之，自我保護行爲讓他們生活在資訊貧乏的世界。

2. 生活圓周理論 (theory of life in the round)

Chatman (1999) 爲了探索另一種層次對資訊貧乏的理解，採民族誌研究方法，訪問 80 位監獄女受刑人，藉由她們的觀點，重新詮釋她們在監禁中的社會生活，檢驗監獄受刑人如何確認及認可資訊來源，重建社會規範以便順利在監獄生存，而監獄生活就是一種循環、例行的生活，此研究目的是要建構理論以檢視循環、例行的生活 (a life in the round)，研究結果發現：女受刑人的資訊世界運作的相當好，原因來自於共享一個真實生活，女受刑人之間可用標準方式呈現彼此，且在這個小世界，循環、例行的生活有助於規範的存在，以給予她們一定程度的安全感。Chatman 以小世界、社會規範、世界觀、社會類型的四個概念爲基礎，發展出「生活圓周理論」，其中「小世界 (small world)」爲核心概念。簡述此四個概念：(1) 小世界 (small world)，說明日常生活實體的生活具有共通性和例行性的特徵，在這個小世界裡缺乏驚奇且許多的事件是可預料的，而人們對生活視爲理所當然。小世界的資源很容易取得，容易覺察重要與不重要的人、相關與無價值的想法，大家共享一個社會真實生活。(2) 社會規範 (social norms)，係小世界的習慣性模式，目的在讓成員於特定情境下正常行爲標準，是行爲可以被公眾接受的標準模式。(3) 世界觀 (world view)，指生活在小世界成員的共同信念及價值觀，是成員判斷事情重要與否的依據。(4) 社會類型 (social type)，提供一個常識系統，在其中創造人的各種類型。在建立類型過程中，小世界的成員分爲圈內人與圈外人，在分辨圈內人或圈外人過程中，小世界成員可以得出行爲舉止、言談，及分享資訊 (Chatman, 1998)。

Chatman 以上述四概念爲基礎，提出六大命題作爲研究生活圓周的面向：

- (1) 生活圓周的本質是小世界概念，它爲圓周中的圈內人建立行爲的標準。
- (2) 社會規範使個人行爲能接受公眾檢視，評價其行爲 (含資訊行爲) 是否合宜。
- (3) 建立合宜行爲的結果也創造了世界觀，舉凡語言、價值、意義、符號、情境

等都包含於世界觀之中。

- (4) 對大多數的人們而言，生活圓周中呈現了我們的世界觀，我們總是將生活視為理所當然。世界觀使我們能預測生活是如何，除非出現非常爭議性的問題，否則並不需要尋求行爲。
- (5) 圓周中成員不會跨出他們的生活世界去尋求資訊。
- (6) 除非發生以下狀況，人們才會跨界尋求資訊：第一，資訊被認為是有爭議性的；第二，成員們集體期待外界的資訊是有用的；第三，認為生活圓周再也沒有作用的時候。

在圓周生活理論中，以圈內人和圈外人的觀念，說明只有圈內人才了解其他圈內人的生活世界情況，因為圈內人享有共同的生活經驗，這些經驗提供她們符合社會期望的行爲標準，亦決定事物價值判斷準則。換言之，社會由許多小世界所構成，每個人都處在一個所屬的小世界中，不同社會類型造就出各種不同的小世界，並發展出一套符合該社會類型的社會規範，社會規範建立起行爲的意義，引導人們所作所爲能符合該社會生活的要求，也因為這些共享的意義，小世界中的成員會有著較為一致的世界觀。

(二) Savolainen 日常生活資訊尋求模式

1995 年由 Savolainen 最早提出「日常生活資訊尋求模式」(Everyday Life Information Seeking, 簡稱 ELIS)，他將 ELIS 定義為「人們應用於引導每天的生活，解決非工作相關問題之資訊獲得（包含情感與認知）」，文獻中常見的同義詞有「非工作資訊尋求」(non-work information seeking)、「市民資訊尋求」(citizen information seeking)，是側重日常生活中「非與工作直接相關」的資訊行爲 (nonwork information seeking)。

Savolaine 認為人們的日常生活主要是由「生活方式」(Way of Life) 及「生活掌控」(Mastery of Life) 所組成，兩者均隱含資訊尋求行爲的可能，同時亦指出影響資訊行爲的因素，此三大部分構成「日常生活資訊尋求模式」，如圖 2，分述如下：

1. 生活方式 (Way of Life)

主要概念是指維持「事情順序」(order of things)，關於個人日常生活所發生事情及如何安排事情的順序，「事情」包括必須做的工作、家務、自願性活動。「順序」是在日常生活中個人喜好的程度，受到主客觀因素操控。大部份一般人都會尋找日常生活內在事物的慣性，發展出穩定的生活行爲模式。「生活方式」可以三個部分描繪，分別是 (1) 時間管理的結構 (structure of time burget)，含有工作與休閒，指個人花在工作與

非工作以外時間，描述工作與休閒之間的關係。工作性質會影響休閒，休閒活動往往因社會階層不同而存在差異性。(2) 物品與服務的消費模式 (structure of consumption of goods and services)，如買書或表演節目門票等消費模式。(3) 興趣的本質 (nature of hobbies)，係指個人依喜好程度所從事的活動，如：跳舞、看電視、閱讀或聽音樂等。

2. 生活掌控 (Mastery of Life)

主要概念意指「讓事情維持順序」(keeping things in order)，它可以是主動或被動的。當個人滿意生活中每件事情如同預期進行則傾向依習慣被動掌控生活；當事情發生次序受到動搖或威脅時，就會採取主動的生活掌控，修正失序生活回到穩定狀況。生活掌控為了維持生活的一致性，它隱含兩種類型的資訊尋求，一是導向型資訊尋求，對生活方式感到滿意並讓「有意義的次序」繼續保持連貫性，人們會監督生活中的資訊，如：每天收看新聞了解世界發生的事，屬於被動的生活掌控；二是實用型資訊尋求，當生活產生不連貫性，原有事情受到威脅或干擾，便展開行動以尋求解決特定問題的實用資訊，屬於主動的生活掌控。除了行為面，他亦從認知心理層面探索生活掌控，將其分為四種類型計有：(1) 樂觀認知型，乃非常相信問題會有完善解決之道，並產生有計畫的資訊尋求；(2) 悲觀認知型，對於產生問題無法解決是可接受的，還是有計畫地進行資訊尋求；(3) 防衛情感型，樂觀面對可解決問題，但個人為了避免失敗或額外要求等風險，代之以實際情形考量；(4) 悲觀情感型，即表現出對解決日常生活所發生問題的無能為力，因此不太可能產生有計畫的資訊尋求。

3. 影響日常生活資訊行為因素

Savolaine (1995) 受社會學影響，因而強調社會文化層面對於資訊行為的影響，遂提出三項影響因素：(1) 價值與態度，係指人們賦予事物不同意義，也包含人們對事物的價值看法與態度，連帶影響事物次序的建立，即是生活方式與生活支配的安排，及賦予資訊不同的意義，而影響資訊行為。(2) 物質資本：指物質資本（購買權力，如：金錢）、社會資本（如：人際關係）、文化與認知資本（如：教育或生活經驗中所獲取的資源）。(3) 目前生活情況：人們所處的狀態，如：健康狀態之生活安排。從 ELIS 模式發現生活方式與生活掌控呈現互相影響的關係，當生活方式受阻時，透過生活掌控可使生活方式恢復連貫性，當有新的事物次序出現，生活方式亦隨生活掌控調整，並強調社會情境與個人情境因素的影響，還擴大資訊行為的範疇，資訊行為不僅產生於問題發生的時候，以解決生活問題，在生活當中也會產生持續而具引導生活的資訊尋求行為。

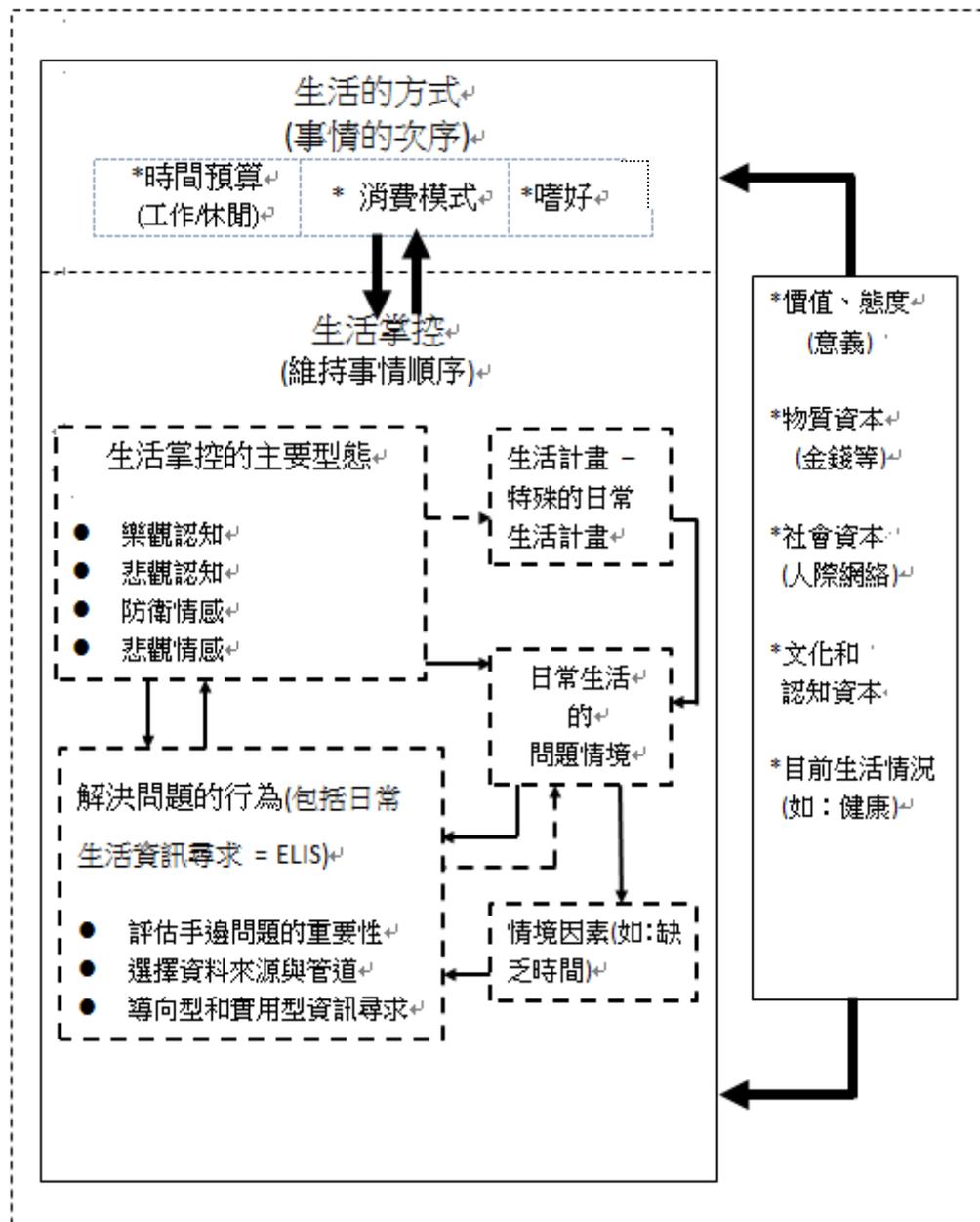


圖 2：Savolainen 之日常生活資訊尋求模式

資料來源：Savolainen,R.(1995). Everyday life information seeking : Approaching information seeking in the context of “way of life”. *Library & Information Science Research*,17(3), 268

(三) Williamson：資訊使用生態模式 (Ecological Model of Information Use)

Williamson (1998) 由於意外取得的資訊在資訊行為研究中被忽視，為了瞭解「意外取得資訊」(incidental information acquisition) 在資訊尋求行為中扮演的角色，採用電話日誌及訪談法，針對 202 位居住在澳洲墨爾本都會區和維多利亞的農村的 60 歲以上老人，進行資訊需求及資訊尋求行為的調查。這個研究特色在於了解電信傳播，尤其電話在資訊尋求方面的功能。電話日誌乃要求受訪者以兩週時間記錄每通電話的目的和主

題，屬於個人、無結構且彈性方式記錄，以了解其「意外取得資訊」之資訊。訪談法則探究受訪者過去五年的資訊需求和資訊尋求狀況，以找出受訪者「有目的的資訊尋求」。

他將研究成果繪製成資訊使用生態模式，如圖 3。以同心圓呈現，以使用者為中心，向外擴展則是各種資訊管道，並被價值、生活型態、實體環境、個人特徵、社經情況所包圍，影響資訊行爲。資訊管道由內圈而外圈分別是親密的人際網絡（親友、同事、鄰居等）、廣泛的個人網絡（俱樂部、教會、自願性的組織等）、大眾傳播媒體（報紙、電視、廣播和雜誌等）、機構的資源（專家、政府部門、圖書館等）。圓周正象徵這個小世界與外在世界之間的邊界，在這個小世界，尋求瞭解其中的人際關係、動態資訊流及資訊分享。另以箭頭表示使用者與資訊管道的關係，由使用者指向資訊管道的箭頭代表「有目的的資訊尋求」；反之，由資訊管道指向使用者代表「意外取得資訊」。「意外取得資訊」同義於「意外的資訊發現」，即是人們從事活動會非預期發現資訊，並舉例說明人們看電視、聽音樂是屬於「有目的的資訊尋求」，畢竟人們是主動使用某種資訊管道，只是在使用的過程中往往會發現非預期資訊的存在，因此，使用者與資訊管道接觸時，「有目的的資訊尋求」和「意外取得資訊」有可能同時發生。資訊管道越往外圈，表示人們越會利用這些資訊管道，進行有目的的資訊尋求，而除了機構的資源外，使用其他管道不但可有尋求有目的的資訊，亦可同時獲得意外的資訊。

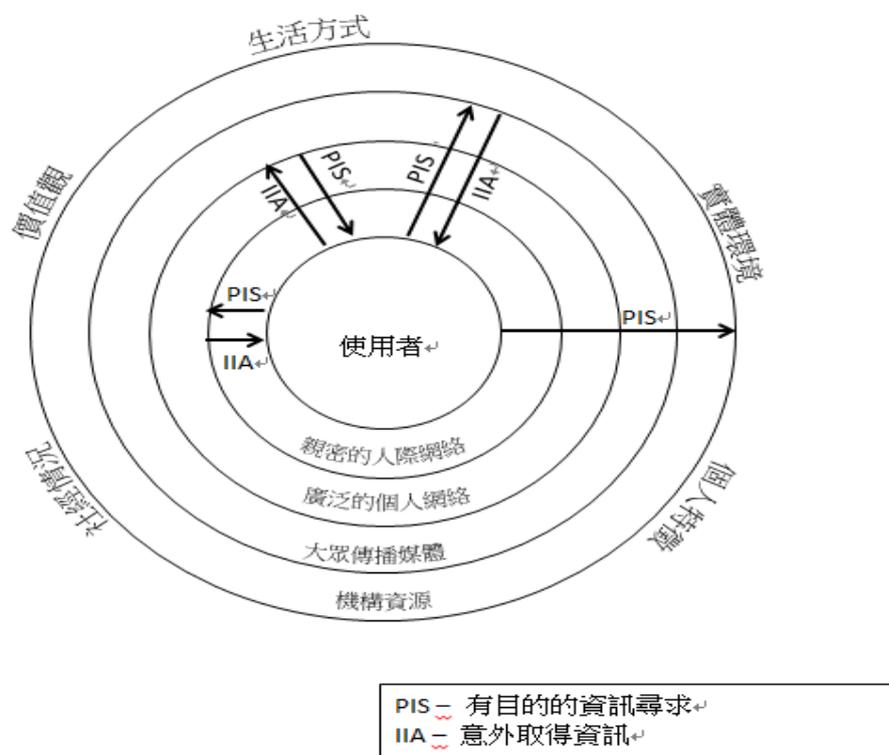


圖 3：Williamson 之資訊尋求行為模式

資料來源：Williamson,K(1998).Discovered by change : The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. *Library & Information Science Research*, 20(1),36.

(四) Mckenzie：日常生活資訊尋求實踐模式

Mckenzie (2003) 指出許多以研究為基礎的日常生活資訊行為模式傾向將焦點放在主動的資訊尋求，而忽視許多非直接的資訊尋求，其次，許多資訊尋求行為源自於專家或學者的研究，這些模式都描述在學術或工作環境的有用的、系統的資訊尋求，而未企圖全部考量個人日常生活的種種資訊行為。事實上，人們的日常生活的資訊實踐其實包含許多非直接、意外與資訊接軌情況。

他歸納出四種資訊行為形式，隱藏著主動到被動的層次，第一是主動尋求 (active seeking)，即是目標明確的主動資訊行動，如特別尋求先前已知資訊、對已知品項進行檢索、詢問先前計畫的問題或應用主動詢問策略。第二是主動掃描 (active scanning)，此種資訊行為仍存在某種程度的主動性，在可能有幫助的資訊環境中，雖然資訊尋求者可能沒有預期會找到任何特殊資訊，卻會主動留意資訊，如瀏覽或掃描在醫生辦公室或書店、有系統觀察實體特徵或行為、有機會便詢問他人問題、在某個資訊場域主動聆聽對話或詢問等。第三是非直接監控 (non-directed monitoring)，此種資訊行為通常發生在非預期有相關資訊的環境，無尋求資訊的意味，也沒有需要被告知資訊的意圖，如資訊偶遇、知道某項資訊來源的存在、閱讀每日報紙、與熟識者聊天、非主動聆聽他人交談等。第四是透過中介者找資訊 (by proxy)，此種資訊行為是人們透過中介者、守門人代為接觸資訊，而這些中介者可能運用上述三種方式接觸資訊。由於此種情形下人們處於被告知資訊之情況，因而置於最被動的層次。

為補 Savolainen 對情境研究不足，Mckenzie 更重視人們與情境的互動，即各種資訊行為形式必然發生於某種情境中，並與環境互動，人們所採取的資訊行為與情境互動才是真正的資訊實踐。另指出人們與資訊偶遇其移動非常快速，從一個階段到另一個階段，整個過程很難捕捉，遂將互動過程分成二個階段，一是連接 (making connections)，指資訊障礙與資訊實踐的辨識，和以直接或推薦方式連結資訊資源或潛在資訊。二是互動 (interacting with source)，指一旦辨識和接觸建立後，確實與資訊接觸所涉及的資訊障礙與資訊實踐，即與資訊來源連接後的一切活動。

Mckenzie 透過四種資訊行為形式與兩個互動階段，發展出二個面向矩陣形的資訊實踐 (two Information Practices)，如圖 4。首先，四種資訊行為形式與連接的關係。一是「透過主動尋求資訊與其連接」，人們主動尋求種種印刷資料和人際關係資訊，如：專家、同僚；或接觸特殊資訊環境，如：醫生辦公室為了醫藥事務、友人家中、書店、圖書館等。二是「透過主動掃描的連接」主動掃描、留意資訊和辨認適合資訊，並非主動

尋求資訊，如：找一本特殊主題圖書卻沒有設定特殊的已知項目、在書店瀏覽圖書、傾聽產前課程或相關故事、將所需的資訊需求放在心裡卻不一定必須在特定時刻主動搜尋資訊等。三是「透過非直接監控的連接」，人們並未意識到需要一些資訊直到遇到這些資訊，或曾經有些資訊在那時不具有資訊性、非預期找到一些相關資訊等，非預期接觸資訊的地點，如：個人工作場所、友人家、雜貨店或其他公共場所。四是「透過中介者的連接」，人們並未與資訊連接而是透過中介者，如：人際關係推薦資訊來源（親友推薦合適雜誌）、中介者協助留意資訊、或資訊尋求者找到潛在資訊等。其次，四種資訊行為形式與互動的關係。一是「主動尋求的資訊偶遇」，透過人際關係的資源主動詢問問題，如：與親友互動時，提高詢問機會，或有計畫、策略進行資訊實踐，如：有計畫製作紀錄表，隨時記錄問題，待正式時機詢問等。二是「主動掃描的資訊偶遇」，辨識適宜機會在適宜時間詢問問題、觀察或傾聽他人交談、掃描印刷資料等。透過掃描實體特徵或他人行為常是發現資訊的有效率方式。三是「非直接監控的資訊偶遇」，觀察資訊行為或實體特徵；或無意間聽到他人對話；或與熟人聊天等。四是「透過中介者的互動」，透過被告知方式取得他人故事或他人經驗的相關資訊；人際交談；收到親友或專家的建議，而中介者的人際互動非常複雜。

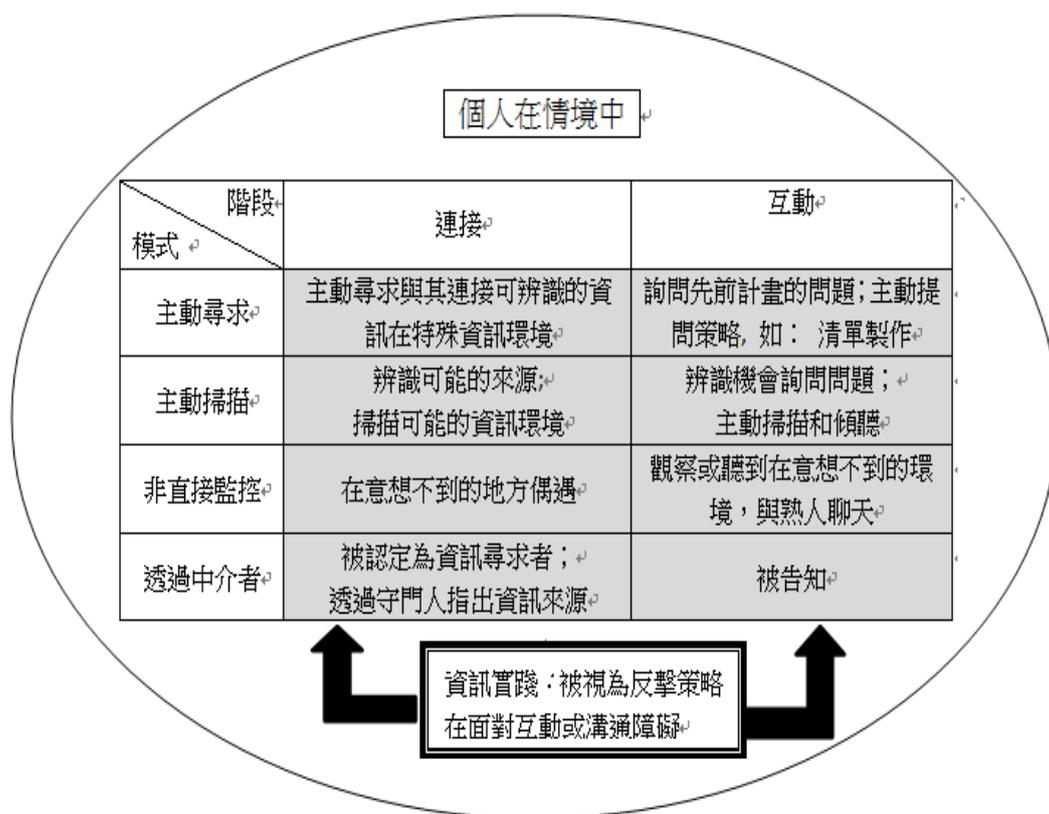


圖 4：Mckenzie 之日常生活資訊尋求實踐模式

資料來源：Mckenzie,P.J.(2003).A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, 59(1),26.

第二節 新移民女性的日常生活探討



本節首先探討新移民女性之形成，其次討論新移民女性的日常生活情形及面臨問題，最後檢視新移民女性日常生活資訊行爲之相關文獻。

一、新移民女性之形成

1990年代以後，臺灣外籍配偶人數漸增，臺灣主流媒體往往特別對於其中的女性配偶，冠以「新娘」稱呼，如：越南籍者稱呼為「越南新娘」，大陸籍者稱呼為「大陸新娘」，並以「外籍新娘」、「外籍配偶」通稱。由於外籍配偶泛指與本國籍人士締結婚姻的非本國籍人士，此定義不惟臺灣獨有，世界各地皆然，本質上不具貶義。但在語言使用的演進過程中，在部分臺灣人的刻板印象，外籍配偶又被窄化成「東南亞或中華人民共和國」、「女性」、「嫁至臺灣而非其他地方」的一群人，致使部分臺灣人開始思考這些用語可帶有歧視的意思，因此，2003年3月婦女新知基金會主辦「『請叫我----』讓新移民女性說自己徵文活動」，由來自東南亞及大陸的配偶以母語或中文表達當她們被稱為「外籍新娘」及「大陸新娘」的心情，以及他們希望如何被稱呼。徵文活動結束後又舉辦正名活動，由來自東南亞的外籍配偶及大陸配偶選出他們最喜愛的名稱，「新移民女性」獲得最高票，從此以「新移民女性」稱之。另外，在政府方面，2003年行政院婦女權益促進委員會，為表示尊重這些移民來臺的外籍女性，自2003年8月6日起，內政部函通令各機關更名為「外籍與大陸配偶」。基於尊重她們的選擇，且相關研究學者亦指出「外籍」此稱謂有排他的意味，應以「新移民女性」來取代（夏曉鵠，2005；葉尉鑫，2007）。是以，本研究以「新移民女性」取代「外籍配偶」、「大陸配偶」、「外籍新娘」等來作為研究對象的稱呼，但在本研究中，為尊重引用文獻之作者與考量文章的流暢性，仍會於文中交替使用「外籍新娘」、「外籍配偶」、「新住民」等名詞。

臺灣自1950年代中華人民共和國成立以後，人口的移入、移出，都受到嚴格的限制，幾乎成為封閉狀態。直到1987年解除戒嚴，逐漸開放出入境的管制，尤其是1992年開放大陸配偶來臺居留及定居，和東南亞國家間的婚姻仲介業的興起，使得婚姻移民急速增加，形成半世紀以來最大的移民潮。新移民女性產生原因有其時代背景，大抵與政治因素、經濟因素及國際通婚等有關。東南亞籍配偶之形成原因，始於1970年代至1980年代初期，大陸來臺的部分軍人面臨擇偶困難，於是少數在臺灣的東南亞歸國華僑，介紹印

尼、菲律賓、泰國、馬來西亞婦女，其中尤以華僑貧困婦女占多數。1980年後，臺灣因經濟的快速成長，工資不斷上漲，令原本以勞力密集產業為主的出口商，面臨生產成本不斷攀升的困境，因此轉向東南亞國家進行投資。為因應國內產業逐漸外移的情況，遂於1994發展「南向政策」，鼓勵臺商到東南亞投資，於是臺灣男性娶新移民女性的趨勢也逐漸升高。此外，在臺的許多男性因社會與經濟權力的弱勢困境，間接影響他們在臺灣尋找適合結婚對象的機會，只好透過婚姻仲介的管道至東南亞地區尋找結婚對象。1980年代中期主要是以泰國和菲律賓配偶最為普遍，自1990年開始，印尼配偶開始有顯著地增加，然而至1996年起，越南配偶躍升首位（黃森泉、張雯燕，2003；柴松林，2004；劉金山，2004）。

根據內政部入出國及移民署統計資料顯示，截至2013年12月底，外籍配偶人數已有486,703人，其中東南亞配偶人數計有152,195人，占31.31%，以越南籍人數位居第一計有89,042人，占18.29%。而在臺北市外籍配偶人數為54,523人，人數最多的前二者大陸地區人數有38,557人，占70.72%、越南籍人數有4,855人，占8.90%（內政部入出國及移民署，2014）。內政部統計處「內政部統計通報103年第16週：103年1-3月結婚登記概況」顯示，92年（含）以前國人結婚之外籍與大陸港澳配偶人數占總結婚對數比例呈逐年遞增，至92年達31.86%比例最高，即平均每3對結婚有1對為中外聯姻，其中又以大陸配偶占6成以上居多；為遏止假結婚來臺，內政部於92年開始施行大陸配偶面談制度，外交部亦於94年起加強外籍配偶境外訪談，另外籍與大陸港澳配偶來源母國經濟逐漸改善，致使93年起外籍及大陸港澳配偶所占比重逐年降低，而103年1-3月結婚登記對數中為外籍配偶計4,943人，占當期總結婚對數之12.65%，排除大陸港澳人士，以越南籍747人最高（內政部，2014）。再由臺北市民政局管轄之臺北市新移民會館統計表顯示，截至2013年11月底，新移民人數計有46,563人，分為大陸配偶33,802人，外籍配偶12,761人，其中東南亞國籍以越南籍最多，人數是4,726（女性為4,665人），就各個行政區別統計，則以萬華區新移民人數最多為5,924人，而越南籍女性配偶人數是597人，居各區之冠（臺北市新移民會館，2014）。

二、新移民女性的日常生活情形

內政部於2003年曾進行「外籍及大陸配偶生活情況調查」，對於新移民（含少數男性配偶）的日常生活情況提供非常珍貴資訊，但由於近年來社會變遷快速，新移民的數量及結構也急遽變化，政府許多相關規定亦有變革，而管理、輔導單位也由過去僑務委

員會、內政部戶政司、警政署等機構的分權管理，改由單一專責機關統籌管理，遂於2007年成立專責單位—內政部入出國及移民署，專司我國入出境管理及移民業務，並給予外籍及大陸配偶生活輔導。有鑑於新移民整體管理及輔導環境與2003年不可同日而語，因此，2008年由內政部入出國及移民署辦理「外籍與大陸配偶生活需求調查」。藉由政府單位的這二次大規模調查將有助瞭解新移民的生活樣貌、需求及跨時間的演變。

（一） 外籍及大陸配偶生活情況調查（2004）

內政部（2004）為辦理外籍及大陸配偶照顧輔導，經決議全面辦理外籍與大陸配偶生活情況調查，調查對象為自1987年1月起至2003年8月31日止持有有效外籍居留證、永久居留證、已歸化取得我國國籍之外籍配偶（東南亞國家及日本、韓國，其他國家），以及申請入境停留、居留及定居之大陸配偶，並經實地訪查後，確定母體樣本為240,837人，其中女性占93.1%。外籍配偶（東南亞國家及日本、韓國，其他國家）為101,615人，按原籍別，以東南亞國籍最多，其中越南占57.5%最多，其次為印尼占23.2%。大陸配偶為139,222人，按原籍別，大陸地區配偶占94.8%最多（福建省占33.8%最多，其次為湖南省占8.6%），而港澳地區配偶僅5.2%。調查時間是2003年10月17日至2003年11月7日。調查方法採用量化調查，派員實地訪問調查法，訪查員為各縣市村里幹事及戶政人員共計5,324人。完成訪問者共計175,909人，其中外籍配偶（東南亞國家及其它國家）是82,358人，大陸配偶（大陸地區及港澳）是93,551人。調查主要問項包含外籍與大陸配偶基本資料、家庭成員狀況、工作及就業狀況，以及個人生活適應狀況等。調查結果共計八大項，分別是基本資料、在臺生活概況分析、就業狀況分析、生活適應狀況分析、家庭成員狀況分析、照顧輔導措施需求，調查細項約17項，僅就外籍配偶（排除大陸地區配偶）的統計資料分析於後續段落，詳見表1。

（二） 外籍與大陸配偶生活需求調查（2009）

內政部入出國及移民署（2009）辦理「外籍與大陸配偶生活需求調查」，調查內容包含基本資料、家庭成員狀況、工作及就業狀況、個人生活適應狀況，以及生活環境整體感受。調查區域是臺灣省、臺北市、高雄市及金馬地區等地。調查時間：2008年10月1日至2009年1月31日。調查方法分為量化及質化調查。

首先，量化調查。調查對象以截至2008年7月31日止，持有有效外僑居留證、永久居留證，已歸化取得我國國籍之外籍配偶；以及申請入境停留、居留及定居之大陸港澳配偶，再篩選「實際居住在臺灣生活者」之外籍與大陸配偶，作為本調查之調查母體，

人數共計224,711人。再將外籍與大陸配偶依其原屬國籍區分為四個類型，大陸地區、東南亞國家（越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨）、其他國家（日本、韓國、歐美、中亞、南亞各國）、港澳地區。人數分布上，大陸地區配偶共計達116,326人為最多，其次是東南亞國家共計達93,920人。依據調查母體採分層抽樣，將各縣市視為一個副母體，加上金馬地區，共計分為24個副母體，將各副母體分為大陸地區、東南亞國家、其他國家、港澳地區等4層次，採系統抽樣法隨機抽出調查樣本，為使回收樣本結構與目標母體分布一致，理想樣本數為13,345人，接觸48,837人，終於得到有效樣本共計13,345份，其中女性占96.5%，男性占3.5%。大陸配偶（大陸及港澳地區）為8,793人，其中大陸地區是8,224人，而外籍配偶（東南亞與其他國家）為4,552人，其中東南亞國家是4,034人。調查方式採派員實地訪問調查法，針對調查對象無法以中文回答，提供英文、越南文、印尼文之訪員。由受訪者針對問卷題目指出適當選項，再由訪員畫記，除中文問卷，另在較敏感、溝通數次後無法理解訪員表達意思，將提供母語問卷給受訪者閱讀，母語問卷包含英文、越南文、印尼文、泰文等版本。調查主要問項包含外籍與大陸配偶基本資料、家庭成員狀況、工作及就業狀況、個人生活適應狀況，以及生活環境整體感受。調查結果共計八大項，分別是基本資料、在臺生活概況分析、就業狀況分析、生活適應狀況分析、家庭成員狀況分析、照顧輔導措施需求，細項近20項，而分析內容依研究對象區分為四種，大陸地區、東南亞國家、其他國家、港澳地區，僅就東南亞國家配偶的統計資料分析於後續段落，詳見表1。

其次，質化調查。透過邀請外籍與大陸配偶進行焦點座談會討論，探討議題有就業需求、照顧輔導措施需求、人際網絡、生活感受，以及相關建議。參加對象依原生國籍分別是大陸地區、東南亞國家、其他國家、港澳地區，舉辦四場座談會，參加者由量化調查資料中篩選出符合條件者，並避免篩選極端案例，東南亞國家是6位女性。她們焦點座談內容重點：（1）臺灣社會普遍的印象，認為東南亞配偶的原生國很落後，且迎娶東南亞配偶存著「買賣」概念，而有歧視心理，較容易有不平等對待。再因原生國的語言、文化、習俗等不同，造成生活適應困難，婚後進入臺灣家庭會產生許多相處的問題。（2）人際關係網絡乃透過工作或參加成人教育、輔導課程認識朋友，但先生及夫家親友會擔心其交友狀況，進而限制交友或外出工作。（3）工作狀況會同工不同酬，或因照顧子女造成工作受限，另當權益受損卻缺乏資訊管道獲取法律諮詢。（4）警政單位在處理家庭問題時，會先入為主站在臺籍夫家角度，態度有待商榷。（5）希望有人幫助她們與家人溝通，保護其安全與權益。

(三) 國內二次大規模調查內容分析

由前述資料可知此二次大規模調查內容主要對象為外籍配偶，問卷調查內容大致相仿，僅調查問項有少部分差異，故依問項逐一列表料予以分析比較，詳見表1。

表 1：2004 年、2009 年外籍配偶生活狀況調查之分析比較

時間		2004年	2009年
項目			
1	年齡	20-24歲 (36.6%) 25-29歲 (26%)	25-34歲 (63.6%) ; 35-44歲 (15.7%) ; 15-24歲 (13.6%)
2	教育程度	國中 (34.6%) 自修或小學畢業 (31.9%)	小學畢業及小學以下 (35.4%) ; 國中 (35.2%)
3	在臺居住年數	未滿2年 (32.4%) 2-4年 (31.4%)	4-6年 (23.7%) ; 6-8年 (20.1%) ; 2-4年 (18%)
4	在臺資格證件	居留證 (80.5%)	居留證 (63%) ; 身分證 (30%)
5	在臺取得證件	全民健保卡 (90.0%) 機車駕照 (8.7%)	全民健保卡 (95%) 機車駕照 (42.0%)
6	認識方式	親友介紹 (46.5%) 婚姻仲介 (35.9%)	親友介紹 (50.2%) 婚姻仲介 (29.7%)
7	結婚年數	未滿3年 (45.2%) 3-5年 (25.9%)	7-10年 (30.2%) ; 5-7年 (25.3%) ; 未滿3年 (7.7%)
8	生育子女數	近七成與國人配偶生育子女，以生育1個最多占40.0%	近八成與國人配偶生育子女，以生育1個最多占40.2%
9	子女年齡	2歲以下者 (55.3%)	3-6歲者 (46.7%) 7-12歲 (30.9%)
10	子女就學	無就學 (87%)，國小 (11.1%)	無就學 (43.3%) ; 小學 (26.6%)
11	子女健康狀況	良好 (99.6%)	良好 (97.9%)
12	工作狀況	無工作 (64.1%)	無工作 (38.11%)
13	家庭生活費用來源	配偶提供 (78.6%)	配偶提供 (68.2%)，本人工作收入 (25.8%)
14	參加生活照顧輔導情形	21.1%曾參與，參加項目依序識字班、補習教育	56.9%曾參與，參加項目依序識字班、補習教育
15	希望接受訓練課程	依序是語文訓練及識字教育、就業訓練	依序是語文訓練及識字教育、就業訓練
16	醫療健康需求	依序是幼兒健康檢查、就醫溝通	依序是醫療補助、幼兒健康檢查
17	生活照顧需求	依序是保障就業權益、增加生活適應輔導、設專責服務機構	依序保障就業權益、協助子女就學、提供生活救助措施
18	與家人相處	略	沒有困擾 (82.4%)
19	人際網絡	略	臺灣親人 (42.1%) ; 同鄉親友 (30.8%) ; 鄰居 (10.2%)
20	生活環境感受	略	良好 (95.1%)

資料來源：研究者整理

內政部為瞭解在臺外籍與大陸配偶生活狀況與照顧服務需求，分別於2003年及2008年進行二次大規模調查，經過五年的時間演進，就量化問項逐一分析比較，以觀察期間變化。由於量化資料的問項可區分為二大部分，一是個人基本資料，二是外籍配偶的需求，依序說明。

就個人基本資料分析，有年齡、教育程度、認識方式、在臺年限、子女情況等五項，其中有三項具有時間屬性，會有顯著差異。第一，年齡部分，有顯著差別，2003年20-29歲占62.6%最多，經過5年時間增長，至2008年轉變成以25-34歲占63.6%最多。但兩者均普遍小於夫婿10歲以上。第二，教育程度，無顯著差異，娶外籍配偶的男子的教育程度以高中、國中為主，而外籍配偶以國中、國小學歷者為多。第三，認識方式，2003年或2008年依序均為親友介紹、婚姻仲介，惟婚姻仲介降低6.2%。此外，2008年還可知婚配對象有就業者占87.8%，從事行業別以製造業最高，次為營造業，平均工作收入約在1萬至未滿4萬元間，占75.8%。第四，在臺年限，顯著差異。2003年4年以下者高達六成，2008年4-8年高達四成五。第五，子女情況，有三項，僅子女年齡，顯著差異，2003年就讀國小者11.1%，至2008年則是26.6%，無就學比例由87%降至43%。健康狀況和生育子女數量則無顯著差異。

就外籍配偶的需求分析，有申辦證件的需求、工作需求、經濟需求、教育需求、社會參與需求、衛生醫療需求、生活照顧需求等七項，其中五項有顯著差異，茲說明如下：

第一，申辦證件的需求，有顯著差異。辦理身分證需費時約4年，故2008年取得者已達30%。機車駕照由8.7% 轉變至42%，故居住越久取得駕照比例越高，則行動力越佳。

第二，工作需求，在「工作狀況」方面，有顯著差異。2003年參與勞動市場度不高，至2008年高達61.89%，表示她們逐漸走出家庭投入工作領域，從事工作以「製造業」和「住宿及餐飲業」為多，且工作收入以「1萬至未滿2萬元」佔53.7%，求職困難依比例高低分別是「語言溝通能力較弱」、「雇主以無身分證為由不願僱用」、「中文識字及書寫能力較弱」、「雇主以口音為理由拒絕」。

第三，經濟的需求，無顯著差異。家庭生活費用來源，多以家庭的男性配偶為主，也因此外籍配偶實際未擁有經濟的自主權。2008年家庭平均月收入約在三萬元以下。

第四，教育需求，在「希望接受訓練課程」方面，無顯著差異，均以語言訓練、識字教育需求最高，其次為就業訓練，再者為親職教育、育嬰常識。

第五，社會參與需求，在「參加生活照顧輔導措施情形」方面，顯著差異，曾參加生活照顧輔導者的比例由21.1% 成長至56.9%，故居住越久則社會參與越多。惟參加活動項目相同，依序是識字班、補習教育、親職教育或育嬰常識。由2008年還可知未參加

原因依序是「料理家務及照顧家人、小孩」、「不知道有輔導照顧措施」、「要工作」。

第六，衛生醫療需求，在「衛生醫療需求」方面，有顯著差異。2003年按比例高低分別是「提供幼兒健康檢查」、「育嬰、育兒常識」、「協助就醫時溝通」。2008年依序是「醫療補助」、「提供幼兒健康檢查」。

第七，生活照顧需求，在「生活照顧輔導需求」方面，有顯著差異。無論居住在臺時間長短，首要為「保障就業權利」；居住在臺時間未滿4年除了就業權益及增加生活適應輔導以外，次要需求則是資訊提供、專責服務機構，而居住4年以上者，次要需求為協助子女就學、提供生活救助措施。依居住時間可發現，對於初來者需求以資訊的提供為主，如專責機構、廣設諮詢窗口；而居住4年以上者，則以子女托育、就學為主。另由2008年資料可知她們獲取政府相關輔導措施管道，依序是親友告知（34.5%）、政府單位的通知（17.3%）、學校老師（15.2%）、電視廣播（14.8%）、文宣品（8.8%）、相關協會或基金會告知（7%）、報章雜誌（3.3%）、網路（2.4%）、其他（0.8%），而「都不知道」竟占32.8%。

另外，2008年新增三項，在「與家人相處」方面，可知她們高達八成以上與夫家親人相處無困擾，而與家人相處有困擾者僅占6.1%，困擾對象以配偶父母最高、次為配偶；困擾主因「語言溝通問題」、其次「對事情看法不同」、再次「經濟問題」。在「人際網絡」方面，最主要仍以「臺灣親人」為主，次為「同鄉親友」，其中「同鄉親友」所占比例較其他各國配偶來得高，顯示東南亞國家配偶較其他各國配偶更會利用，且更有機會獲得同鄉親友取得支援。在「生活環境感受」方面，不論教育環境、環境友善度及安全度等的滿意度高達95.1%，較其他各國配偶來得高。

整體而言，隨著時間演進而有顯著差異的項目共計八項，分別外籍配偶年齡、在臺年限、子女年齡、申辦證件的需求、工作需求、社會參與需求、衛生醫療需求、生活照顧需求，亦可看出活動空間轉變由家庭逐漸走入學習或工作場域。

三、新移民女性生活中所面臨問題

新移民女性在婚後常被要求要「入境隨俗」，適應夫家的生活習慣及臺灣的主流文化，她們必須學習與自己國家不同的生活方式，面對種種生活情境問題。國內社會工作學界與成人教育學界對此議題有許多研究，歸納出下列新移民女性相關生活適應問題。

（一）語言與識字及溝通問題

許多相關研究都指出語言與識字是來自東南亞國家的新移民女性進入臺灣所面臨的最大阻礙與考驗，言語隔閡使得她們與家庭成員間無法順利溝通，許多夫妻誤會、婆媳問題等陸續發生，更使得這群年輕女性無法表達想法、看不懂中文字，或許她們可以透過簡單的語言訓練，習得日常的生活會話，能識字更是一項其不可或缺的生活工具，甚至有時她們的中文學習效果往往成為夫家接納的評估指標，婆家認為外籍媳婦若有心在臺灣長住，就會比較積極學習中文（鄭雅雯，2000；夏曉鵬，1997；蕭昭娟，2000）。

根據夏曉鵬（2005）指出，新移民女性人數在1993年始激增，但多數的跨國婚姻都是透過婚姻仲介在極短時間內決定，以致這些新移民女性與夫家常會面臨語言不通、文化差異等生活適應的困難，美濃愛鄉協會為了協助這群新移民女性，與夏曉鵬教授合作，於1995年7月開辦了全國第一個「外籍新娘識字班」，由於「新移民女性」的議題逐漸受到政府部門的重視，經由各地方教育局或民政局來開辦各類的識字課程，以加速新移民女性在臺灣的生活適應進入軌道。許多新移民女性上過識字班最大的收穫是：「我看見了！」，這句話乍聽之下有些奇怪，卻很寫實描繪出她們的喜悅，如：「看得見地址啦」、「可以看報紙了啊」等。

吳美雲（2001）的研究發現，來自東南亞的新移民女性，雖然大部份的人在母國都受過基本教育，只有極為少數是完全未受過教育的文盲，但是進入台灣社會頓時讓她們成為「不識字」人口，若不及時給予她們學習機會，幾十年後她們也許會變成臺灣新一代的不識字婦女，其所處的弱勢地位將會更形嚴重，遂從「識字與賦權」的概念出發，透過質性研究瞭解新移民女性藉由識字教育，如何達到個人提昇及社會改變之賦權。

（二）瞭解居留、定居、國籍取得等相關法律問題

新移民女性最在乎莫過於身份取得及居留問題，也會遇到一般的人身、財產等法律相關事宜。目前新移民女性所適用法源主要為「入出國及移民法」與「國籍法」及其相關子法和施行細則。一般而言，東南亞籍配偶歸化我國國籍約需要 3-4 年的時間便能取得身分證，即是外籍配偶除要符合在臺灣住滿三年，每年實際居住天數超過 183 天等規定才能申請國籍外，還須符合就學一年、或參加 72 個小時訓練課程或是通過考試等三項條件的其中一項。至於婚姻登記可洽各區戶政事務所、家暴處理或法律諮詢可洽各縣市社會局，如臺北市政府社會局提供新移民家庭個案輔導、法律諮詢服務等，但由於新

移民女性不了解臺灣法律及夫家對法律不熟悉，亦或不知資訊尋求管道，可能導致應享有的權利受損。

為暢通新移民諮詢服務管道，內政部入出國及移民署設置「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」，提供多國語言電話諮詢服務，以協助解決即將來臺或已在臺居住之外來人士（含外籍配偶）生活上所遭遇的困難、語言隔閡及提供各項權益資訊服務，自開辦以來，諮詢問題多集中在居留定居、福利服務、醫療衛生、就業服務、人身安全等（內政部，2014）。由臺北市新移民會館之電話諮詢服務於 2013 年的服務人次達 2,153 位，諮詢內容依序是課程研習、翻譯協助、歸化國籍及職訓就業等（臺北市新移民會館，2014）。

（三）健康及社會福利等問題

隨著臺灣社會的新移民人數快速增加，婚姻移民所產生的各種問題衝擊我國的社會結構，促使社會各界逐漸正視這些問題，政府有感新移民女性人口日益增多，而為新移民規劃相關社會福利措施。目前政府對於新移民女性實施的照顧輔導方案，在 2003 年之前所實施之外籍配偶照顧輔導措施，並未有一個統一的機構主管分配，而是由各部會推動，因此，2003 年內政部提出「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，其主要理念在於：「協助解決其因文化差異所衍生之生活適應問題，俾使迅速融入我國社會」，共訂出 9 項具體措施：（1）辦理全面性調查以了解其生活需求；（2）加強推廣生活適應輔導班，並充實內容與教學方式；（3）編印外籍與大陸配偶在台生活相關資訊簡冊；（4）提共服務窗口；（5）結合地方資源發展地方性服務措施；（6）研議輔導與服務措施；（7）提共民事刑事訴訟法律諮詢服務；（8）輔導取得駕照；（9）加強相關國家駐華機構對外籍配偶諮商協助。2004 年修正「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，主要針對第 5 點加以增修，更強調提供「社會化服務據點」，且新增「建立入國前輔導機制」一項。2008 年再新增具體措施，諸如：「強化外籍配偶家庭服務中心及移民署各縣市服務站功能」、「加強移民照顧服務人員之訓練」、「建立全國性通譯人才資料庫」、「強化通譯人才培訓」。因此，自 2003 年起至 2008 年修訂版可發現，更重視資訊提供方式，納入更多關懷、人文精神與文化尊重（內政部，2009）。

至於衛生醫療需求，雖然臺灣針對跨國婚姻實施健康檢查篩選機制，排除具有法定傳染病的外籍配偶入境，同時因為嫁入外籍配偶相當年輕，身體機能處於較佳的健康狀態，對於一般醫療資源需求不顯著，但因肩負「傳宗接代」的任務，使得她們很快會有懷孕產檢、生育住院或帶領嬰幼兒就醫的密集醫療需求，恐怕最重要問題就是讓醫護人

員與她們進行有效溝通，因此許多健康中心或大型醫療院所會聘請通譯人員，協助解答她們的醫療疑惑。然而，根據內政部調查報告（2009）指出自 2003 年至今持續實施外籍與大陸配偶來臺滿四個月全面納保，九成以上新移民均有加入全民健康保險。但由於新移民女性多肩負傳宗接代之重責，她們須於取得居留證 4 個月後始可加入全民健保，在未具健保身分前就醫的費用昂貴，造成其生病或懷孕時就醫意願不高，影響母體及胎兒之健康。加上對醫療衛生服務資訊了解，及婦幼衛生保健常識不足，更易影響各項健康保健及醫療服務之使用。

根據 2010 年臺北市政府民政局人口政策科所修訂之「臺北市外籍及大陸配偶照顧輔導政策及實施方案」指出，為解決新移民在臺各種困境及生活適應問題，並維護其之基本權益及需要，乃建構多元照顧及輔導措施，協助其融入社會，與國人共創美好生活。臺北市政府實施方案包括，（1）提升生活適應能力：協助民間團體發展地區性新移民服務措施、設置臺北市新移民會館、辦理新移民生活成長營暨各類研習課程、開辦各類識字課程、駕駛執照取得、提供生活適應輔導相關諮詢資料服務窗口、提供民事刑事訴訟法律諮詢服務。（2）保障工作權及提升工作技能：提供就業輔導或職業訓練等課程。（3）整合醫療資源及灌輸優生保健觀念：新移民健康照護體系、補助低收入戶之新移民健保費。（4）人身安全維護：提供新移民多國語言之心理諮詢及輔導服務、家暴暨性侵害防治專線。（5）落實族群平等及多元文化觀念宣導：規範與管理婚姻仲介組織、鼓勵大眾傳播媒體推廣新移民原屬國語言與文化、承辦人員接受文化敏感度之課程。（6）建構社會支持網絡：建立相關社福團體資料庫、編印福利資訊、提供新移民名冊及個案訪視之協助。（7）提升教育文化：辦理成人基本教育專班、多元文化教育研習。（8）協助子女教養：協助新移民處理其子女之健康、教育及照顧工作。（9）促進社會參與：招募新移民志工、鼓勵新移民參與社會服務（新移民會館，2010）。一般而言，新移民人數愈多的縣市，其參與辦理新移民女性相關業務的民間機構也愈來愈多，透過民間機構力量和資源協助她們的生活適應，以避免新移民女性聚居卻孤立，缺乏社會支持體系。

林育陞（2011）訪談實際服務東南亞外籍配偶的工作者指出：我國政府透過政府機構與民間單位開設相關的課程，如：識字班、生活適應班、考照班、電腦班等，或其他服務，如：就業諮詢、產檢補助或個案服務等，除幫助她們在台的生活適應、學習外，亦會告知她們在台的生活資訊。另外，建立東南亞外籍配偶的資源服務網絡，也是政府積極規劃的工作項目，當她們碰到危急時，能利用此資源網絡獲得立即性的幫助。相對地，若政府機關服務人員對她們抱持負面態度，常會讓她們遭受歧視外，也拒絕接受她們的求助，如：面對家暴，警察人員會覺得她們本身不乖、為錢來臺或家務事，而不願

處理；或區公所人員不懂多元文化課程，而不尊重她們國家文化。



(四) 工作權及工作取得問題

由於多數外籍配偶所嫁家庭係屬低社經地位，往往需要她們工作養家，或者原生家庭需要她們寄錢回去，使得外籍配偶亦不得不外出工作以分攤家計，即便無家庭照顧負擔的外籍配偶在子女進入就學階段後，亦為增加家庭收入，或藉由工作走出家庭拓展生活圈等因素，而同樣有就業的意願與需求，然而因語言溝通能力及識字力的限制，加上學歷認證操作的困難，仍讓許多東南亞及婚姻移民女性無法找到適當的工作，且礙於法令規定，無法合法取得工作證或身分證，工作機會自然是少的，就算領有工作證，在臺停留期間申請工作資格較為嚴格，加上國人因對其信任感不足，多數外籍配偶謀職易遭拒絕，能順利就業者實屬不易（邱汝娜、林維言，2004）。

外籍配偶就業權益部份，外籍配偶適用「就業服務法」等規範。隨著「就業服務法」的幾次修訂，根據臺北市勞工局網站記載：「就業服務法」第 48 條規定，外籍配偶取得外僑居留證後可以從事開放性工作，即不必取得證照才能執業之一般性勞務工作。第 48 第 1 項但書規定，外國人與在中華民國境內設有戶籍之國民結婚，且獲准居留，雇主僱用時不須申請、檢具相關文件（內政部，2009）。換言之，目前「就業服務法」讓外籍配偶進入就業市場的限制減少，但是語言與學歷的限制仍使外配偶限於低所得、非技術等勞動位置。姜美如（2008）進一步指出，在次級勞動力市場求職學歷不是重點，有沒有合法的身分和相對流利的語言能力，才是成為爭取工作比較重要的條件，亦受到家務勞動與家庭照顧責任的角色的份量所阻礙。至於就業資訊的取得，外籍配偶受到識字能力的限制，無法在報紙或網際網路上找到徵才訊息，只能依賴親友的介紹，尤其是夫家親戚，直到外籍配偶開發自己的社交活動，如識字班、生活適應班等，接觸到同鄉朋友，屬於自己網絡的就業資訊才會增加（尤思貽，2005）。

(五) 親職教育問題

教育部統計處（2012）資料分析，101學年度的新移民子女人數，就讀國小約161,821人，國中約41,525人，合計約有203,346人，其中以越南最高為79,252人。同年全臺灣的國小人數約有1,373,375人，國中約有844,884人，合計約有2,218,241人，新移民子女人數約佔全國國中小人數約有9.16%，而越南籍占3.57%。另內政部統計指出近10年來每百名出生嬰兒中約維持有5名生母為大陸港澳地區配偶者，惟近3年已漸降至4名，生母為外

國籍者則由2004年之8名降至3名（內政部，2014）。

新移民女性嫁來臺灣之後，正值適育高峰期，且多擔負傳宗接代的任務，因而她們多半擔負教養子女的重責大任，但語言和文化適應及學校的教育方式多半不太瞭解，常造成她們教養子女上的困難，可能會面臨家人對其教養權的限制，加上嫁入的夫家經濟較為弱勢，則孩童的家庭教育及學校教育相對弱勢，再者，不同文化背景下對子女的教養觀念也會不同，有時新移民女性會因教養問題與先生或公婆意見不合而產生衝突（王郁雅，2007），至於影響新移民女性教養子女的因素，一是生活適應困擾及語言溝通障礙，造成子女學習受影響；二是缺乏育兒知識，母親角色難以勝任；三是子女發展遲緩，教育子女更為困難；四是家庭經濟居於弱勢，子女缺乏有利生活環境等（邱奕仁，2004）。

由於新移民子女的學習情況一直是各界關注焦點，不少的研究與文獻點出新聞媒體對新移民子女過度誇張報導，問題化與標籤化新移民子女的教育現況，並造成社會大眾的焦慮與隱憂。然而，部分的實徵研究發現，新移民子女的學校適應狀況並未如同新聞媒體報導者所言是低落的、適應不良的，其學習結果優劣之分布是常態的，與非新移民子女身分的學生的學習結果分布相似，但是教師則都傾向認為「補救教育」（課後輔導），多多益善。再者，教師為兒童次於父母的第二重要他人，透過多元文化教育將有助其學校的學習及生活適應。但因社會對於外籍配偶的負面態度，也在一般家庭生活裏受到渲染，或學校學童之間傳播，使得這些新移民之子在學校相對容易受到來自同學嘲笑、欺負、甚至霸凌。一旦這種情況發生，甚至惡化新臺灣之子與其外配媽媽之間的關係（夏曉鵬，2005；洪于婷，2007；林寶安，2011）。

（六）家庭與人際關係問題

夏曉鵬（2005）發現相較於臺灣新婚女性，新移民女性更要面對離鄉背井的孤立，和族群及階級的剝削。由於社會關係的缺乏，使得新移民女性的生活侷限於家庭中，語言溝通、生活習慣及文化風俗等不同易造成婆媳關係建立的問題，再者有些是買賣婚姻，夫妻間感情基礎薄弱也易造成家庭紛爭，或因覺得新移民女性是花錢買來的，所以許多的家務事變得不是共同分擔，而是新移民女性的份內事，這樣不對等的地位，也成為其生活問題，如：許多新移民女性會回憶說：「剛來的時候真得很痛苦，心裡有話沒有哪裡好說。」、「老是覺得他們在嫌我不好」、「他們講話好大聲，好像在吵架」...等。換言之，外籍配偶結婚來臺後，由於對婚姻認知不同，且雙方在很短時間內即決定終身大事，對彼此家庭成員、經濟、社會、文化背景及婚後的生活沒有充

分的認識及了解，導致與期待落差過大，而造成婚姻問題。再者，她們或許因為語言隔閡、不諳法令，而於遭受家庭暴力時，無法求助相關資源管道；或唯恐離婚即無法繼續居留、或為子女監護權，而忍氣吞聲，導致身心受創。

鄭雅雯（2006）發現許多新移民女性因為夫家的限制，必須孤立於夫家生活圈，扮演人妻、人母及媳婦的角色。蕭昭娟（2000）的研究發現新移民女性來臺，因遭遇語言溝通障礙及必須面對陌生環境，令她們較不敢與鄉里接觸，因無法接受娘家與親友的支援，世俗又以異樣眼光看待她們或對她們品頭論足，而夫家又常以怕她們變壞或是逃跑為藉口，對於同鄉人的拜訪及電話使用多加限制，甚至干預行動，如同囚禁她們身體及心靈，再加之身分特殊不易取得就業機會，種種因素造成人際關係孤立，使她們遭遇問題時無法及時尋求協助。事實上，若丈夫婚姻態度是認真、負責及疼愛子女，且夫家親友的支持，她們將會有較好婚姻生活及人際關係。

東南亞外籍配偶來臺最常遇到的狀況，是社會支持系統薄弱。由於與過去的人際網絡聯繫程度越來越低，更甚者失去舊有的聯繫網絡，使得她們在臺灣的支持系統相形薄弱。網絡大小與生活適應有關，東南亞外籍配偶其關係網絡越大，生活適應狀況越好，相反地，若其關係網絡越小，生活適應也相形困難，這些支持網絡能幫助她們在臺資訊、知識、技巧的提供（廖雪如，2007）。

這些支持網絡可區分為二種。政府所建立的系統、專業社會機構或人員的支持被稱為正式支持網絡，如：法制體系、醫療或社會服務。這些正式的資源或服務會因資格限制、欠缺交通可近性、社會問題標籤，或初來的東南亞外籍配偶一開始並不知道有哪些資源可以使用，或當地的服務機構、或工作者對她們不熟悉，就無法馬上提供服務及資源，唯有她們在臺生活有一定基礎，才會尋求這些正式管道的資源使用。此外，她們不見得都需要正式資源的介入，日常生活中瑣碎的事情都可透過她們自身的資源網絡來提供短暫解決，而這些非正式資源可能存在於其生活環境，包括：家中成員、朋友、鄰居、親戚、教會或社團等，且可近性及親近性高，多為其所熟悉之網絡成員。來臺初期，除了在臺的夫家網絡外，基本上是沒有其他網絡，有時夫家資源反而成為她們生活主要面對的問題，若夫家網絡提供是負向或阻礙因子，會影響她們向外發展。因此，具有相同背景、文化、語言，且在臺生活多年的東南亞籍外籍配偶，亦能成為她們最大的資源（宋麗玉、施教裕，2009）。

四、新移民女性資訊行為相關實證研究



國內博碩士研究論文，取自臺灣博碩士論文知識加值系統，分析發現：自 1999 年出現第一份以外籍新娘為研究對象的碩士論文，截至 2013 年 12 月底止，有關「外籍新娘」、「外籍配偶」、「新移民女性」、「新住民女性」研究的博碩士論文將近一千二百多篇。若以文獻產出的年度排序，可發現研究隨著跨國婚姻者的生命週期演進而發展議題：從早期探究國際婚姻形成因素、文化適應、生活適應、識字教育、婚姻關係、公共衛生、嬰幼兒保育。隨其生命週期大約進入子女就學階段，則以外籍配偶子女為研究對象的學業成就或學校適應、親職教育、特殊教育，後續因其子女就學之後，進入勞動市場而出現勞動參與及就業等相關議題為主，另外，則關注新移民的社會福利、公共行政、法律、醫學、傳播等議題，主要研究學系以教育學系為主、次為社會學系，而涉及圖書資訊領域僅有六篇，可區分兩大層面：一是從管理層面分析公共圖書館經營多元文化資訊服務的內涵及困境；二是從新移民資訊需求層面瞭解她們使用圖書館經驗。

就管理層面而言，係分析公共圖書館經營多元文化資訊服務的內涵及困境，有三篇。一為陳孟萱（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研究」，以公共圖書館館員為研究對象，採問卷調查法，瞭解臺北縣市公共圖書館管理者對提供東南亞籍女性配偶讀者服務的看法與服務現況；二為林榮英（2009）「公共圖書館提供多元文化服務之探討」，主要以公共圖書館館員為研究對象，採問卷調查法，瞭解臺灣地區各公共圖書館管理者對提供多元文化服務服務之現況及困境，並佐以訪談法，瞭解原住民及新移民讀者使用圖書館的經驗及需求；三為劉仁翔（2011）「公共圖書館合作提供多元文化服務」，採深度訪談法，以提供多元文化資料及新移民人數眾多地區的公共圖書館館員、圖書採購代理商及編目外包代理商為訪談對象，瞭解國內公共圖書館推行多元文化服務的困境及所需協助、館際合作之探討。

就新移民資訊需求層面，係從資訊需求瞭解她們使用圖書館經驗，以提供圖書館規劃多元服務內容之參考，有三篇。一為劉馨雲（2006）「圖書館多元文化服務研究--以臺北縣市印尼新娘資訊需求為例」，針對印尼籍新移民女性為研究對象，以訪談方式瞭解她們利用圖書館的經驗，同時探討其在移居臺灣後在生活適應、社會融入及認同上的資訊需求；二為葉怡君（2010）「新住民使用公共圖書館之動機與行為研究」，先採問卷調查法，蒐集國立公共資訊圖書館、新北市立圖書館、國立臺灣圖書館、臺北市立圖書館、高雄市立圖書館等五所公共圖書館，所提供新住民讀者服務的現況，再採深度訪談法，

以越南、印尼及緬甸籍女性新住民為訪談對象，瞭解其資訊行爲及圖書館使用情況；三為林宜慧（2011）「大臺北地區公共圖書館越南籍新住民服務之研究」，採深度訪談法，以越南籍女性新住民為研究對象，採深度訪談法，瞭解其資訊需求與使用圖書館情況，另以個案研究法，以國立臺灣圖書館、臺北市立圖書館為代表個案，探討大臺北地區公共圖書館新住民服務之現況及困境。

最後檢視新移民女性日常生活資訊行爲之相關文獻，由於較為缺乏，國內僅有 4 篇，其中有 2 篇關注焦點為越南籍新移民女性。茲說明如下。

（一）劉馨雲的「新移民女性之讀者服務研究：以臺北縣市印尼新娘資訊需求為例」

劉馨雲（2006）採取深度訪談方式，以半結構訪談法，發掘印尼籍婦女的資訊需求、獲取資訊管道，以及使用圖書館動機、經驗，並佐以 2 間公共圖書館之訪談內容，以瞭解圖書館經營新移民讀者服務現況。

綜整研究發現，此研究僅探討印尼籍婦女的資訊需求、獲取資訊管道，其餘相關資訊行爲均無撰文說明。就資訊需求而言，在日常生活中她們面臨情境問題，有語言溝通及識字（中文的聽、說、讀、寫的能力欠佳）、飲食（口味重且油膩）、宗教（回教）、交通（行車方向相反）、民俗習慣（拜拜）、人際關係（婆媳問題、種族歧視）、申辦證件（手續麻煩）、工作問題（雇主不敢用、工作種類偏勞力、薪資偏低）、子女教養問題（不懂教育制度、無法輔導課業）、安全感（無家人陪同不敢亂跑）等十餘種問題。當她們剛來臺灣時，最常遇到的是語言與飲食問題，還有宗教、民俗習慣及交通問題，但這些問題會隨著來臺時間及自我調適而改善，惟面對國人歧視，則需要大家的接納。就資訊管道而言，她們採用六種，分別是自我解決（找書上網、自我忍耐）、詢問家人（第一個詢問對象是先生）、朋友幫忙（臺灣的朋友、鄰居、同事；印尼朋友；其他外籍配偶）、服務機構（賽珍珠基金會、新移民會館、教會）、專業人士（仲介公司的翻譯輔導員）、資訊媒體（圖書、網路），但她們使用偏好是先問國人配偶，之後才是其他家人或朋友，最後是機構人員。就機構服務宣導或推廣工作而言，受訪者大體滿意機構推廣活動，活動訊息來源以人際網絡的口耳相傳最多，如：朋友、學校老師、教友、里長、戶政人員、衛生人員等，其次是收到政府郵寄文宣品(最好雙語並存)或看到公佈欄海報、再次是網路資訊。

(二) 葉乃靜的「結構與資訊行為：臺灣越南配偶研究」

葉乃靜(2007)針對臺灣越南配偶資訊行為作研究，研究者選擇越南新娘作為受訪者，乃因她們是外籍配偶的第二大族群，與大陸籍配偶比較其與臺灣的文化差異較大，且中文語言能力有限，發掘她們的資訊行為特徵，也想瞭解文化對資訊行為影響的狀況。以質性研究取向，採用深度訪談法，由微觀角度探討研究對象在臺灣生活面臨問題情境時，解決問題方式，並希望瞭解資訊在其中扮演的角色、資訊發揮的功能，及利用資訊服務機構提供資訊的情況。資料分析時採用詮釋分析技巧，以Anthony Giddens(紀登斯)的結構化理論的概念，如：規則、資源、權力和資訊行為理論為分析的架構，文末並將結果與Chatman的研究結果比較，用以解釋研究結果。

此研究勾勒出她們的生活世界、資訊需求、資訊管道，以及資訊行為特徵。臺灣越南新住民的生活世界(所處結構)特徵，整理家務和照顧小孩是每天例行的工作，休閒時間多用於看電視，她們不常出門，一方面是對環境不熟悉，另一方面則是丈夫及婆婆禁止她們出門，怕被帶壞或不再順從，或是她們逃回越南，這對婆家會是很大損失，因為這是一樁買賣婚姻。來臺的前二年，適應臺灣的生活是她們主要花費心思的地方，雖政府提供一些生活適應的課程，但她們並沒有被鼓勵去參加這類課程，另一問題是思鄉。換言之，她們的生活世界主要由家庭(先生、婆婆和其他家人)、小孩和家事建構，並以三個概念分別是恐懼、傳統(孝順、服從)、宿命論，凸顯對她們心理及行為方面的影響力。由此可知，她們受到結構壓力及限制很大，且她們的生活世界不僅狹小而且封閉。日常生活情境中面臨問題有居留簽證、語言文字隔閡、文化差異、風俗習慣、子女教養、工作問題、社會歧視、法律問題等，而獲取資訊管道僅有家人和電視，其中家人是主要資訊來源。影響資訊行為因素，在「資訊能動力」方面，因規範束縛(宿命論、孝道)及能力不足(教育程度較低)，以及資源不足(暫無永久居留權和工作權、社會網絡薄弱)及認知缺乏(不曉得資訊對學習、再成長功能、缺乏電腦使用技能)，使得她們的能動力薄弱。此外，受到「資訊視域的限制」影響，她們可支配應用的資源非常有限，即使她們努力突破現狀，礙於語言、資訊尋求技巧、資訊認知和能力不足，因此，她們無法體會尋求和利用資訊解決日常生活問題情境的重要性(葉乃靜，2011)。

此研究並以Chatman的研究結果比較，研究對象同屬社會較弱勢群體，聚焦在「資訊貧窮理論」和「圓周生活論」，以「資訊貧窮理論」解釋外籍配偶在日常生活和資訊擁有均屬於貧瘠的人，避免冒險、守密，且受到傳統價值觀的束縛界限、宿命論和社會規範，是情境限制了她們的資訊行為，使得她們不向圈外人尋求和分享資訊。「圓周生

活論」，係因她們就像生活在一個小世界中，生活方式為「理所當然」，行為被社會規範和傳統束縛，就像生活在一個圓中，被圓周框限制住思維和生活。最後，以「傳統」和「宿命論」等社會文化名詞，作為詮釋人們資訊行為的新概念。



（三）葉怡君的「新住民使用公共圖書館之動機與行為研究」

葉怡君（2011）旨在藉瞭解新住民資訊需求與使用圖書館動機、行為，以期國內公共圖書館強化對新住民族群服務，弭平其資訊落差。研究方法有二種，首先，採問卷調查法，以瞭解圖書館提供新住民之資訊服務項目與內容，之後，採質性研究取向，對越南、印尼、緬甸籍之新住民進行半結構式深度訪談，發掘受訪者資訊需求、獲取資訊管道、資訊尋求行為、影響資訊行為因素，以及使用圖書館情況和影響因素。

此研究從受訪者的日常生活的活動情況作為切入點，分析其資訊行為，得到四大面向。就資訊需求部分，可歸納出二種類型九項需求歸納二種類型九項需求，一是「認知需求」的四項，有識字學習、電腦課程、禮俗文化、法律知識；二是「心理需求」的五項，有健康資訊、烹飪廚藝、工作就業、親子教育、休閒技藝。就資訊來源管道部分，由多元管道獲取資訊，大致可歸納成三種，一是人際資源可區分為三：（1）「家人朋友群」：包括家人、親戚、朋友、鄰居、同儕，尤其仰賴配偶；（2）「老師專家群」：包括學者專家、教師、醫師、醫院護士、專業保姆等人士，其中醫師或專家的健康資訊較具權威性或正確性，也是獲得受訪者普遍認同的重要資訊來源之一。（3）「組織團體群」：包括社區、政府機構、民間團體、協會組織、社團等單位。二是網際網路（搜尋引擎、政府網站、社群論壇等）。三是其他資源（傳播媒體、書店、賣場）。就資訊尋求行為部分，新住民應用各種不同的來源管道以尋求知識需求與日常生活需求之相關資訊，她們非常仰賴人際資源，特別是自己的丈夫，也經常性的透過網路搜尋資訊，有五種資訊尋求行為，分別是直接上網查找資訊、親自造訪圖書館瀏覽各項資訊或借閱圖書、仰賴他人尋找資訊、參加學習活動繼續教育、自書店或賣場查找或購買圖書。就資訊行為影響因素部分，為語言隔閡語溝通障礙、閱讀認知能力不足、檢索資訊品質不佳等三種。就新住民使用圖書館資源的類型有六種：期刊雜誌、電腦網路、一般圖書、繪本童書(有注音符號)、視聽資料(DVD)、參考工具書。獲取圖書館資訊的管道，依序分別是家人朋友、團體協會、傳播媒體、圖書館網站。

(四) 林宜慧的「大臺北地區公共圖書館越南籍新住民服務之研究」

林宜慧(2011)以越南籍新住民為研究對象，採用半結構式深度訪談法，以瞭解越南籍新住民資訊需求及使用圖書館之經驗，另運用個案研究法，個案對象為國立中央圖書館臺灣分館、臺北市立圖書館，分別進行參與觀察與深度訪談法，以瞭解兩館的新住民服務現況、困境、未來規劃，以及新住民到館使用情況。綜整研究發現，此研究涉及越南籍新住民資訊行為僅有三大面向分析。就資訊需求部分，當她們來臺後面臨生活情境問題，遂產生資訊需求，有語言溝通需求、識字學習需求、飲食資訊學習需求、交通資訊需求、生活物價資訊需求、家電用品資訊需求、就業資訊需求、親子教養資訊需求、終身學習資訊需求、法律資訊需求、時事新聞需求等11種生活資訊需求，其中語言溝通需求及終身學習資訊需求是她們最主要的生活資訊需求。就資訊管道部分，應用多種管道尋求生活與知識需求的相關資訊，主要仰賴人際資源，特別是丈夫；網際網路次之，而資訊獲取管道類型，依序是人際資源、網際網路、傳播媒體、紙本資源、文宣品、政府機構、社福機構、傳播媒介、補習班職員等8種。

(五) 實證研究的小結

綜觀上述相關文獻，由葉乃靜的研究對越南籍婦女的貧瘠資訊行為之論述，瞭解當時她們在臺灣的生活世界的特徵、問題情境及資訊行為。由於受訪者的平均在臺年數僅有3年，推測她們屬於來臺初期階段，因外籍配偶來臺多需承擔傳宗接代的責任，可能有稚齡子女需要照顧，且在生活中僅扮演傳統婦女角色（人妻、人媳、人母），致使整理家務和照顧小孩是每天例行的工作，休閒時間多用於看電視。因此，生活目的主要就是適應臺灣生活，尤其是語言與婆媳問題，還有民俗習慣及生活環境適應等。值此時期，她們的生活空間主要是夫家，侷限了生活圈。另外，劉馨雲、葉怡君及林宜慧的論文旨在探討新住民的資訊行為與使用公共圖書館的情況，研究對象是有圖書館使用經驗的新移民女性，可推知她們大部分來臺年限較久、具有行動力、擁有較多文化資本或社會資源、資訊素養較佳等，使得她們所接觸的資訊環境較葉乃靜的研究對象豐富，因同屬新移民女性可發現其日常生活所面臨的問題情境及資訊需求大致相近，主要有語言及識字、飲食、文化習俗、交通、生活適應等，惟資訊管道由葉乃靜研究僅家人及電視，後續研究可發現她們的獲取管道變得更多元豐富，主要有人際資源、網際網路、機構資源、紙本資源等，至於她們使用圖書館的動機主要是充實自我、學習動機及陪同家人。茲就上述四篇相關文獻之研究方法與探討資訊行為逐一列表分析，詳見表2。

表 2：國內新移民女性資訊行為相關研究一覽表

研究者 項目別	劉馨雲 (2006)	葉乃靜 (2007)	葉怡君 (2011)	林宜慧 (2011)
研究方法	深度訪談	深度訪談	深度訪談	深度訪談
研究對象	10位印尼籍	23位越南籍	6位越南籍 4位印尼籍 3位緬甸籍	12位越南籍
生活世界		✓		
問題情境	✓	✓	✓	✓
資訊需求	✓	✓	✓	✓
資訊管道	✓	✓	✓	✓
資訊尋求			✓	
資訊分享		✓		
影響因素		✓	✓	

資料來源：研究者整理

第三章 研究設計與實施



本研究主要探究越南籍新移民女性在日常生活中面臨問題情境之因應對策與資訊行爲，以具有臺北市萬華區新移民服務機構的使用經驗之越南籍新移民女性者爲研究對象，希望獲取研究對象個人的經驗和觀點，以貼近、深入刻劃她們日常生活資訊行爲。

爲界定研究問題與確定研究目的，研究者先蒐集新移民女性相關文獻，針對她們的生活世界情境、日常生活資訊行爲相關議題之文獻，加以閱讀分析，方能對整個研究課題有完善瞭解，並從參考文獻分析得知欲探究人們日常生活資訊行爲之經驗與感受，很難用量化研究方法獲得深入的結果，故本研究採用質性研究方法，以深度訪談爲主，觀察爲輔，作爲資料蒐集方式。

首要之務是研究場域的選擇，研究者必須事先對這個環境的情形及其特殊的文化有所瞭解，再針對場域與人員屬性的因素，考量取樣對象的涵蓋範圍。遂針對萬華區新移民服務機構進行考察，次之，取得守門人同意進入後，藉由守門人介紹，以建立彼此信賴關係，再透過實地觀察，親身接觸觀察受訪者言行，從中發掘對象進行深度訪談。

基於質性研究，研究的信度及效度，深受量化研究者的質疑，是以本研究將以參與者檢驗法、三角交叉驗證 (triangulation) 等方式來檢證，以確保研究內容的可信度及真實性。另在質性研究中，研究者的個人因素，研究者與被研究者之間關係，在在都會影響研究，是以保護與尊重研究參與者便成爲一個不可迴避的問題，故在研究過程需特別注意研究倫理。

本章分爲五節，第一節「研究設計」：說明研究取向及研究架構；第二節「研究實施」；第三節「資料蒐集」則區分爲四部分，第一是「研究場域」，說明選擇考量之因素；第二是「研究對象來源」，闡釋研究對象來源及選擇標準；第三是「研究工具」之說明；第四是「資料蒐集方式」，以深度訪談法爲主，觀察爲輔，作爲資料蒐集方法；第四節「資料處理與分析」，說明資料整理及敘事分析；第五節「研究相關議題」，包括三個部分，第一是「研究的信度與效度」；第二是「研究倫理」；第三是「研究反思」。

第一節 研究設計



研究設計包括二個部分，第一是「研究取向」，說明本研究採用質性研究方法之因，第二是「研究架構」綜整本研究目的及文獻分析結果思考設計一研究架構。

一、研究取向

本研究適合採取質性研究方法，以達成研究目的，其原因說明如下：

根據劉仲冬（1996）解釋，質性研究方法具有多種特性，透過被研究者的眼睛看世界、借助對事件整體背景的瞭解來解釋事件，以及事件對被研究者的意義。質性研究強調接近日常生活、有彈性；不預設理論架構或假設，抱持開放的態度讓不同於自己概念的資料能夠被收錄進來，同時刻意留意與自己原先概念架構歧異或抵觸的地方，因為這些都是研究發現之所在。

本研究為探討越南籍新移民女性在日常生活中面臨問題情境之因應對策與資訊行為，其中主要議題乃圍繞著具有臺北市萬華區新移民服務機構的使用經驗之越南籍新移民女性者的日常生活而生，希望能以研究對象的角度及經驗獲得她們的所思、所想、所作、所為。

本研究為探索性研究，嘗試瞭解她們的資訊需求、尋求資訊時的行為及想法、使用資訊的經驗，及影響使用資訊的原因等，進行深入探索，以掌握越南新移民女性資訊行為的獨特現象。

此外，Wilson（1981）指出，資訊行為研究適合採用質性研究法的原因，包括質性研究關心每天生活中的事實，藉此了解引發尋求資訊的原因，以便掌握生活中有意義的資訊。而本研究所關心之處，即是發掘受訪者生活情境面對問題，以瞭解引發受訪者尋求資訊之需求，進而就能探究在她們每天生活中有意義的資訊為何，如此，就能夠為其設計更好的資訊環境，並提出適合建議。

二、研究架構

臺灣社會因跨國婚姻而來自多元國籍的新移民女性，有著不同的種族與文化背景。對新移民女性而言，「遷移不僅是一個身體移動、社會位置變化的過程，也是一個主體

認同重新形塑，展開多重自我版圖的過程。」(藍佩嘉，2002)，她們脫離原生國家，遠嫁臺灣，除面對婚姻、生育、角色轉換外，還有食衣住行育樂生活需求，還要獨自面對語言環境、文化、習俗等種種的適應問題，加上人際網絡薄弱又缺乏社會支持系統、經濟無法獨立等。她們面對許多生活困境，更加形塑其「弱者」形象。隨著她們在臺時間推移及空間拓展，她們的生活世界有何差異？爲了適應臺灣生活，她們採用的因應對策爲何？產生資訊行爲特徵爲何？依循前二章的研究動機、問題現況與研究目的之探討，及文獻回顧及相關理論說明，本研究示意圖詳見圖5。

此架構上半部描繪出越南籍女性因跨國性婚姻，遠嫁臺灣面對陌生環境、語言文字、生活習俗、人際關係薄弱等，造成生活巨大變化。下半部爲本研究探究主體，主要分爲左右兩邊，左半部是本研究問題核心，首先欲瞭解研究對象的生活世界爲何？係因生活的時間安排及空間支配會影響其資訊行爲。再者，當日常生活中發生問題時，她們所需資訊爲何？她們爲了建構穩定的生活，降低生活不確定感，以及解決生活情境問題，必須採取因應策略，進而生發資訊行爲，因此研究者從此一過程探索她們的資訊行爲特徵爲何？如圖中所示。右半部則爲影響生活或資訊行爲的因素，包括個人之價值觀、擁有資本（經濟情況、人際網絡、文化資本、社會資本、所處環境等）。

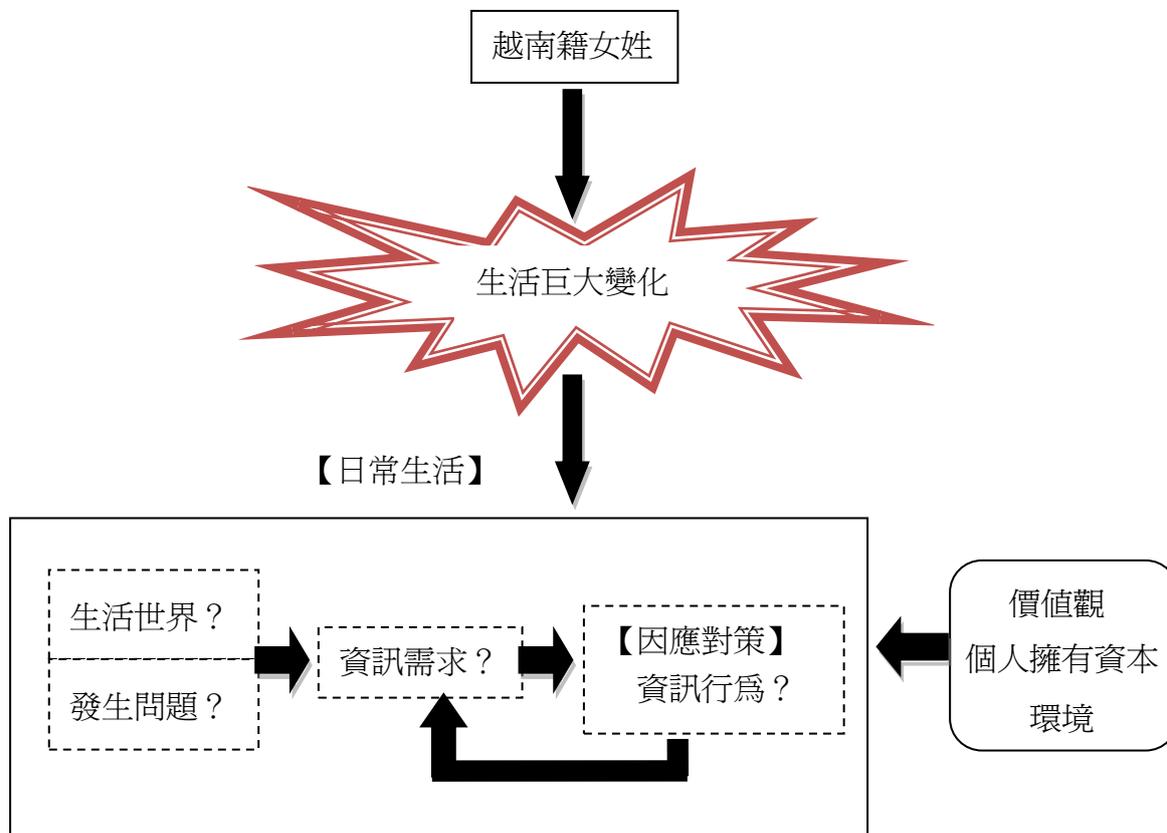


圖 5：研究示意圖

第二節 研究實施



本研究實施程序主要分為六個階段。

第一階段透過相關文獻蒐集及分析，除釐清研究問題的邏輯、方向，並界定研究問題及目的外，更可增進研究者訪談時的敏銳度與資料分析時的理論應用，使研究者有能力賦予資料意義。

第二階段規劃研究進行方式及設計訪談大綱。為增進研究品質及蒐集研究資料，須選擇合適的研究場域，就萬華區新移民女性可能據集學習地點考察，考量其機構組織特色、學習課程內容、參加學員國籍、學員人數及接受研究者進入田野等因素，藉以發掘合適的研究對象。根據研究之目的即要求擬訂訪談大綱，及訪談所需之訪談同意書。

第三階段，實施資料蒐集、前置研究並修正訪談大綱。為了增進研究工具品質，研究者於實施正式訪談前，進行前置研究，測試訪談大綱能否回答研究問題，並了解前置研究成果能否呼應研究目的。接續，研究者進入田野以觀察的方式，觀察她們的言行，親身體驗其所處學習環境的經驗和感受，以提供相關資訊於後續訪談(不列入資料分析)，並選取特定對象，藉由守門人介紹，邀請受訪者進行前側，依據訪談狀況及結果，修改訪談大綱，並確定訪談問題。

第四階段，進行正式訪談。本研究於進行訪談前，先聯繫訪談對象，在取得願意接受訪談之受訪者後，以配合受訪者原則下相約訪談時間及地點。訪談過程，首先說明研究內容、相關研究倫理，以及錄音之必要性等相關事宜，簽署訪談同意書。之後，經受訪者同意利用錄音輔助記錄，研究者親自進行訪談，並已先前擬訂訪談大綱為主軸，盡可能蒐集受訪者之意見。

第五階段為訪談資料的謄錄、資料整理及分析，徐宗國（1996）指出資料蒐集及資料分析階段有部分時間是並行的，而研究初期所作觀察、訪談謄錄及初步分析，有助於下一次訪談修正，及後來正式訪談引導。另外，藉由資料整理及類屬分析、情境分析也才能知道哪些資料待蒐集，所以這兩個階段是相輔相成。

第六階段為撰寫研究報告，透過不同角度交叉檢核資料，以提升研究品質，尋求更信賴的研究詮釋。

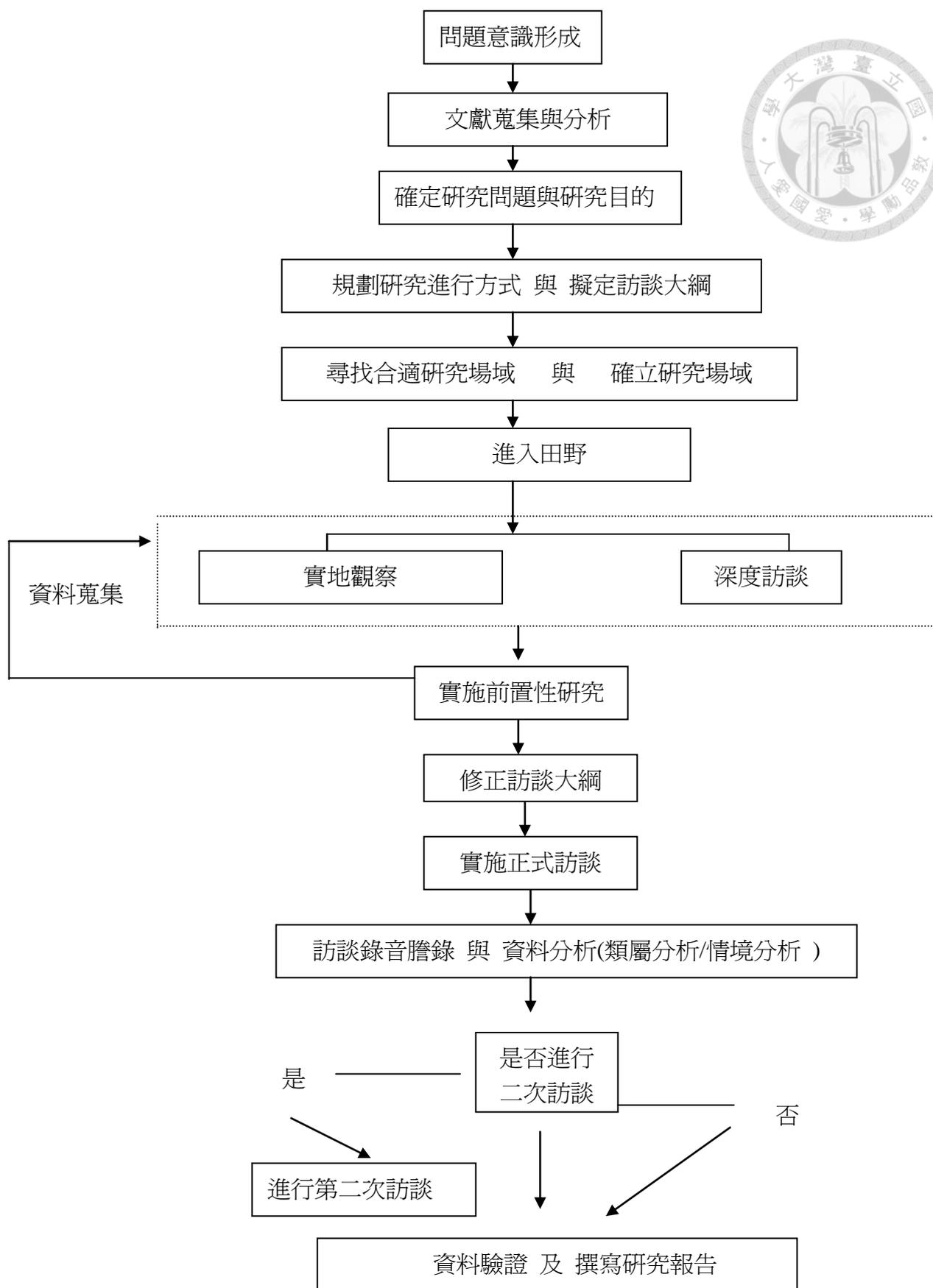


圖 6：研究流程圖

第三節 資料蒐集



本節就研究場域、研究對象來源、研究工具，以及資料蒐集方式，分別說明。

一、研究場域

研究場域的選擇和研究的問題具有高度相關性，藉由參考研究環境來定義並申論研究問題的過程，研究問題和環境間的關係獲得了有計畫性及系統性的平衡，故需選擇某一特定環境進行研究的意義。在選擇適當環境的過程中，研究者必須評估預設的環境對研究主題可能產生的限制或助益，當研究者對於環境了解越深，我們就越容易決定，這個環境是否可能用來進行目標主題的研究（裘金森著；王昭正，朱瑞淵譯，1999）。

（一）選擇研究場域

研究者隨婚嫁曾經搬遷至萬華區居住，平日生活環境總會發現有些鄰居們娶了年輕的大陸籍或是東南亞籍配偶，再者，由於萬華區屬於老舊社區，社區居民多以臺語溝通，研究者不諳臺語，多次被社區長者誤認為是大陸新娘或越南新娘，而被親友譏笑。因住家鄰近青年公園，假日常至青年公園運動，便觀察到許多不同社群的人聚集，其中充斥許多外省籍老伯伯、外籍看護、外籍配偶等，遂詢問家中長者，得知萬華地區鄰近青年公園的部分國宅是由眷村改建，所以外省族群人數較多。另因研究者曾擔任萬華區某一分館館員，日常工作偶會發現在圖書館環境中，外籍配偶借閱童書、外文書，或辦理借書證。之後，因與附近里長合辦「萬華區新移民成長營—圖書館利用教育活動」，參加者多是年輕外籍婦女或牽或抱稚童，或由先生陪伴，因而引發研究者對新移民議題的興趣，進而想探索新移民女性的資訊行爲，研究場域選擇萬華區除因研究者的先前生活經驗，更由人口統計資料顯示萬華區是臺北市外籍配偶最多的地區，尤以越南籍居首。

本研究的初步階段，研究者將田野觀察定為一個重要的資料取得來源，取得新移民女性資料的途徑有許多種，從社區、公園、圖書館、健康中心、市場、東南亞商品專賣店、東南亞餐飲店等周遭生活環境接觸、認識，或透過街坊鄰居介紹，再約定深度訪談對象。首先，我從里長伯著手卻發現社區里長無法提供詳細新移民女性資料，轉往傳統市場探尋竟難以辨識新移民女性，再移至青年公園進行觀察雖發現新移民女性，但有些是看護人員不符資格。我便將目標放在住家附近越南小吃店，平日早上多聚集越南籍婦

女飲食且閒話家常的場景，而店主人亦是越南籍婦女，當向她表明研究者身分，她以堅定神情拒絕研究請求。之後，在圖書館服務櫃檯，發現常幫孩童借書的外籍配偶遂詢問成爲研究對象的意願，並說明需簽署「研究同意書」，她一聽便馬上回絕研究邀約，經研究者追問才知她對白紙黑字的簽署文件有所顧慮。由於取得新移民女性的信任不容易，於是將研究場域轉換成「萬華區新移民女性服務機構」，此機構需有提供學習課程及活動空間，藉由守門人介紹，將有利研究者選擇合適受訪者。

（二）研究場域特徵

首先，針對萬華區新移民服務機構進行考察之前，需先瞭解目前許多新移民服務機構有提供學習活動，以協助新移民女性融入與適應臺灣社會新生活，並期望透過參與者相互交流，以替此學習空間帶來更多資源，讓學習成員得到所需資訊、支援與鼓勵，是以研究場域必須提供新移民所需學習活動。新移民學習活動特色有三：第一，政府各部門根據相關計畫施行，包括教育部 2004 年頒布的「發展新移民文化計畫」、內政部 2005 年頒布的「外籍配偶生活適應輔導實施計畫」、教育部訂頒 2004-2008 年的「建立終身學習社會五年計劃」之策略四：「加強外籍配偶等弱勢族群終身教育，建立多元社會」。第二，辦理單位及活動內容：由於政府投注大量的人力、物力於新移民的相關教育活動，辦理單位有內政部、教育部、交通部、衛生署、勞委會、地方政府及民間單位等，活動內容爲生活適應輔導、汽機車駕照輔導、成人基本教育研習、家庭教育活動、補校學習、成人教育基本師資研習等，主要課程集中在語言識字、工作技能、親職教育等面向，而學者專家及外籍配偶的教師均認爲應加強鄉土文化、法律、醫療保健等課程，以符合新移民女性的整體生活適應之學習需求。第三，學習內容特色：所有教育輔導課程以「識字及生活教育」課程最具規模，其中的識字課程分爲兩種，一是接受外籍女性配偶就學的國小補校、國中補校或社區大學，補校中文班是外籍配偶與臺灣本地年長學生一起上課，這種方式早已行之有年，通常是外籍配偶自發性就學，但人數不多，但社區大學的新移民識字課程，招收對象就以新移民爲主，外籍配偶的人數較多。另一種方式是「生活適應輔導班」，以提升外籍配偶在臺生活適應爲重點，語言及識字課程僅是其中部分課程，還提供在臺生活的相關資訊或技能，如就業、法律、教養、烹飪、機車考照等多元化課程（張苑珍、黃富順，2006；陳孟萱，2007）。

其次，就萬華區新移民女性可能據集的學習地點進行觀察，選擇研究場域特徵的考量因素計有：（1）該機構服務對象需有原生國是越南籍之學員；（2）提供相關學習課程

或活動；(3) 取樣對象需為資訊豐富個案；(4) 可取得機構「守門人」允諾，進入研究場域觀察或推介受訪者；(5) 研究者的時間及人力因素，最後選擇二間學習機構作為研究場域，進行實地觀察，分別是新移民會館（萬華區）、○○國中補校。



二、研究對象

受限於時間、人力、物力等限制，以臺北市萬華區新移民服務機構之二十歲以上的原生國為越南籍的新移民女性為研究對象，而對於新移民女性界定採取廣泛定義，係指「非屬本國籍之女性與中華民國男性國民對象具有婚姻關係者」。

(一) 取樣方式

本研究採立意及滾雪球方式選擇研究對象。先選擇萬華區不同機構的學員，以此作為立意取樣，再依其人際關係，以滾雪球方式獲得其他研究對象，是以研究對象來源有三，分述如下：

1. 臺北市新移民會館（萬華區）的學員及通譯人員

新移民會館的受訪者來源途徑有二，一是經由承辦人員協助介紹適合者，再以滾雪球方式，請該名受訪者推薦，二是通譯人員，因她們來臺較久，有輔導新移民生活適應的經驗，且人際網絡較寬廣，是重點訪談對象，期望能有意外發現。

2. 萬華區社區大學識字班的學員

萬華區社區大學「新移民共學社群中文班」，研究者曾擔任該識字班的志工老師，認識上課學員且有保持聯繫，其為豐富個案，遂向她邀約進行深度訪談，並推薦其他受訪者。

3. 萬華區的國中補校的學員

萬華區的國中補校，受訪時僅有 2 位越南籍學生在該校就讀，經由補校老師同意後，採實地觀察，除可觀察到受訪者的上課情況，能較深入理解受訪者所處情境脈絡，以提供資訊於後續訪談，並經由補校老師協助與其中 1 位學生進行深度訪談。

(二) 取樣條件

受訪者選擇條件：(1) 具有臺北市萬華區新移民服務機構的學習經驗者。(2) 研究對象差異性，如：年齡、來臺居留時間、參加活動機構等。(3) 具備中文基本聽、說能力者。(4) 資訊豐富的個案。(5) 有意願接受訪談。

研究對象人數則不設定，根據資料飽合理論，當訪談資料內容重覆出現便停止收集資料，也就是當資料進行內容分析時，不會再歸納出新的類別時，便是資料的量足夠之時，方可停止徵求研究對象。在選擇深度訪談對象，以資料豐富的個案進行深化研究，所謂資料豐富的個案乃指樣本中含有大量對研究目的至關重要的資訊，個案要達到某種程度的「多」才足以成為研究者收集分析的對象，透過這些樣本讓研究者得以對研究主題有較全面性瞭解（徐宗國，1996）。

（三）取樣結果

研究者於2013年5月開始進行訪談研究，至2014年3月結束研究訪談，以訪談進行前先擬定訪談大綱並進行前測，前測樣本為二位，因為皆能獲得訪談大綱所提問題的答，因此，前測樣本列入正式樣本中，共計訪得十五位受訪者，每位訪談時間約為40至90分鐘。為避免受訪者資料完整呈現，而使得受訪者的身份可能透過比對方式而暴露，忽略研究倫理當中受訪者匿名性的議題，對於受訪者以化名的方式呈現，不以A、B、C等字母代表每一位受訪者，此十五位受訪者之基本資料整理如表3，受訪者排列順序是依研究者訪談的時間先後次序為主，以及個人背景資料及徵求方式。

表 3：受訪者背景基本資料

項次	受訪者代稱	年齡(歲)	教育程度	在臺時間(年)	婚齡(年)	身分	子女(名)	徵求方式
1	小紅	29	高中	11	11	家庭主婦	1	補校介紹
2	小青	38	高中	5	14	職業婦女	2	研究者人脈
3	小美	32	高中	13	13	家庭主婦、志工	2	新移民會館介紹
4	小鳳	47	國小	12	12	兼職婦女	1	滾雪球方式
5	小花	40	國小	15	15	兼職婦女、志工	3	滾雪球方式
6	小翠	37	國小	15	15	職業婦女	2	滾雪球方式
7	小莉	35	高中	13	13	職業婦女	1	滾雪球方式
8	小珠	37	國中	15	15	兼職婦女、志工	3	滾雪球方式
9	小玉	37	高中	15	14	兼職婦女	1	滾雪球方式
10	小米	32	國小	4	5	家庭主婦	0	滾雪球方式
11	小端	35	高中	15	15	職業婦女	2	滾雪球方式
12	小芳	32	高中	10	10	職業婦女	1	滾雪球方式
13	小怡	31	高中	12	12	職業婦女、志工	2	滾雪球方式
14	小喬	29	高中	5	5	職業婦女	1	滾雪球方式
15	小玲	29	國小	9	9	職業婦女	1	滾雪球方式

其次，藉由各個受訪者簡述，以對她們的基本資料和在臺生活發展的脈絡，得一粗淺瞭解。

受訪者 1：小紅

今年 29 歲，越南學歷為高中。2004 年經親友介紹遠嫁臺灣，先生現年 44 歲，學歷為大學，自營商。因先生身為家中長子，久嫁未生子長期承受傳宗接代之壓力，2013 年經不孕治療成功，受訪時懷孕中。夫妻二人與高齡公公同住，家庭成員 3 位。2006 年至新移民會館參加過識字課、臺語課，課堂上經越南姐妹介紹至國小補校就讀，後於 2007 年至國小補校就讀，國小畢業，則於 2010 年至國中補校就讀。中文聽、說、讀、寫能力皆佳。平日交通工具為機車。資訊行為特徵是善用人際網絡的資訊管道，尤其樂與補校師生交流資訊，另會利用網路資訊。

受訪者 2：小青

今年 38 歲，越南學歷為高中。1997 年經大陸籍老闆介紹認識至越南經商的先生，自由戀愛，於 2001 年結婚，婚後仍留在越南經營服飾生意，享受二人世界。先生現年 46 歲，學歷高職，自營商。遲至 2004、2008 年生子，因 2 個女兒教育問題及公婆年紀大，遂於 2009 年來臺，與公婆同住（公公後來過世），家庭成員 5 位。來臺之初，即可以簡單中文會話應付生活適應問題。2009 年經越南商店人員介紹至新移民會館參與識字課、臺語課、生活適應課程、電腦課程、舞蹈課、烹飪課，再由課程老師介紹至萬華社區大學參加新移民識字課程，並曾至國小補校上課，後因工作而自國小補校輟學，受訪時從事越南外匯業務。中文聽、說能力皆佳、讀差、寫差。平日交通工具為機車。資訊行為特徵是人際網絡的資訊管道及網路媒體的愛用者，偏好網路資訊，並善用社群網站分享資訊。

受訪者 3：小美

今年 32 歲，越南學歷為高中。2002 年認識至越南旅遊的先生，戀愛 6 個月，2002 年結婚。先生現年 58 歲，學歷研究所，教職。婚後半年懷孕，2003、2004 生子，家庭成員 4 位。來臺之初，曾至大同區公所參與生活輔導課程約半年，後因陸續生育 2 名子女，只能留在家中照顧稚兒，直至子女進入幼稚園就讀，且搬到萬華區後，因路上碰到越南姐妹的引介，遂於 2008 年就近至新移民會館參與識字、臺語、烹飪、生活適應、電腦、就業、法律等多項課程，在會館學習多年，課程老師認為其識字能力頗佳，應該轉換學習環境，而接觸空中大學，受訪時是空大選修生。她還抽空擔任會館的口譯志工。

中文聽、說、讀、寫能力皆佳。平日交通工具為走路、或先生汽車接送。資訊行為特徵是善用人際網絡的資訊管道，因志工身分樂於分享資訊給越南姐妹，而空大選修生身分則增加網路使用時間，成為常用網路媒體的使用者，另先生曾帶其至圖書館找資料。



受訪者 4：小鳳

今年 47 歲，越南學歷為國小。2003 年經親友介紹認識先生。先生現年 63 歲，學歷國小，退休在家。來臺 3 個月懷孕，2004 年生女，受訪時育有 1 女，家庭成員 3 位。經附近鄰居越南姐妹的介紹於 2006 年至國小補校就讀，2008 年因朋友介紹至新移民會館，從此開展學習生涯，參與課程有識字、烹飪、臺語、舞蹈、電腦、就業、法律、美甲彩繪等，生活領域除了家庭，流連於各個新移民學習機構。最大興趣是烹飪，因常烹煮家鄉菜與越南姐妹聚餐，經越南姐妹鼓勵於 2008 年在自家經營越南小吃攤，成為資訊交流據點，因體力不堪負荷遂於 2012 年歇業，受訪時僅提供越南餐點外賣服務。中文聽、說能力尚可、讀差、寫差。平日交通工具為腳踏車、公車、捷運。資訊行為特徵是善用人際網絡的資訊管道，且樂於分享學習及生活資訊，因擔任烹飪教師為準備授課內容會至臺北市立圖書館的多元文化資料中心利用越南食譜書。

受訪者 5：小花

今年 40 歲，越南學歷為國小。2000 年認識至越南相親兼旅遊的先生，雙方交往十餘天，她便決定遠嫁臺灣。先生現年 55 歲，學歷國中，鐵工。一來臺就懷孕，分別於 2000、2001、2006 年生子，與公婆同住（公公後來過世），家庭成員 6 位。來臺初期，待在家裡帶小孩，沒有認識什麼朋友，直至前 2 名子女至幼稚園就讀，透過新移民會館的通知信，及小姑指引於 2008 年開啓學習生涯，參與會館課程有識字、烹飪、臺語、就業、法律、美甲彩繪、機車考照等課程。再經會館課堂認識的越南姐妹介紹於 2009 年至萬華社區大學參與新移民識字課程。由於最小孩子尚需照顧，無法從事長時間工作，偶爾兼差。除是家庭主婦，並於週一至週五擔任國小、國中導護志工及獨居老人送餐服務志工。中文聽尚可、說尚可、讀欠佳、寫差，臺語簡單會說。平日交通工具為機車。資訊行為特徵是偏重人際網絡的資訊管道，尤其朋友及機構人員的口語資訊，另會帶小孩至圖書館看書、作功課及吹冷氣。

受訪者 6：小翠

今年 37 歲，越南學歷為國小。2000 年經婚姻仲介認識先生。先生現年 52 歲，學歷

高中，電器維修人員。來臺半年就懷孕，2001 年、2002 年陸續生子，原與婆婆同住，婆媳關係良好，2010 年婆婆往生，變成小家庭，家庭成員 4 位。2004 至 2006 年經越南姐妹介紹至國小補校就讀。2008 年經越南姐妹介紹開始至工廠工作，陸續換過幾個工作，受訪時為商業用大型冰箱銷售員。中文聽佳、說佳、讀尚可、寫差，會說臺語及客家話（婆婆客家人）。平日交通工具為機車。資訊行為特徵是偏重人際網絡的資訊管道，尤其親友及同事的口語資訊，偶爾會陪伴孩子到圖書館借閱圖書。

受訪者 7：小莉

今年 35 歲，越南學歷為高中。2002 年經親友介紹認識先生。先生現年 48 歲，學歷是高中，教材推銷人員。來臺 2 個月就懷孕了，2003 年生子，受訪時育有 1 子。三代同堂，公公身體健康，平日雇請外傭照顧中風的婆婆，家庭成員 5 位。懷孕期間至國小操場散步，遇到越南姐妹詢問得知國小補校課程，直至小孩一歲且婆婆幫忙照顧小孩，乃於 2004 至 2006 年至國小補校就讀，並由越南姐妹介紹轉換許多工作，因在越南學過美容，經越南朋友介紹參加美甲彩繪培訓課程，取得一級美甲師執照，受訪時自行開業「美甲彩繪坊」。中文聽佳、說佳、讀尚可、寫差，會說臺語。平日交通工具為機車。資訊行為特徵是偏好網路資訊，為滿足顧客需求會持續上網搜尋美甲彩繪流行資訊，另會撥空陪伴孩子到圖書館借閱圖書。

受訪者 8：小珠

今年 35 歲，越南學歷為國中。2000 年經婚姻仲介認識先生。先生現年 48 歲，學歷是高中，繼承家業經營機車修理行。來臺 2 個月就懷孕了，2001 年、2002 年、2005 年陸續生子，三代同堂，外加小姑，是一個大家庭，家庭成員 8 位。2004 年至國小補校就讀 1 年半，因懷孕而輟學，經越南姐妹介紹至新移民會館參與美容、指甲彩繪等課程。當年嫁入夫家就邊看邊學修車技術，想要幫忙先生，嫁來臺灣第二年，就到車廠參加機車保養受訓課程，順利取得修業證書，因小孩過敏，2007 年經小孩學校家長介紹，接觸健康食品而進入直銷行業，除忙於跑業務，更擴大人際網絡，但因公婆勸導生活重心轉回家庭及家業，由於善於客戶溝通，且專業技術純熟，深受客戶信賴，受訪時是修車師傅。此外，她還在 2 個健康中心、賽珍珠基金會擔任口譯志工。中文聽佳、說佳、讀尚可、寫較差，會說臺語。平日交通工具為機車。資訊行為特徵是善用人際網絡的資訊管道，偏重親友及機構人員的口語資訊，且時常關注社群網絡訊息，另會陪伴孩子到圖書館借閱圖書及參加說故事活動。

受訪者 9：小玉

今年 37 歲，越南學歷為高中。2000 年經親友介紹認識先生。先生現年 54 歲，學歷是高中，從事印刷業。來臺馬上懷孕，2000 年底生下 1 女，2013 年離婚，受訪時與女兒相依為命，家庭成員 2 位。2004 年經越南姐妹介紹至國小補校就學，當時騎腳踏車帶著 3 歲女兒就學，常因故缺課，為了教養小孩及工作需求，遂於 2013 年重返國小補校就讀。經鄰居介紹，從事菜市場臨時工。中文聽佳、說佳、讀尚可、寫較差。平日交通工具為機車。資訊行為特徵是人際網絡的資訊管道，偏重越南姐妹及臺灣鄰居的口語資訊，偶爾會陪伴女兒到圖書館借閱圖書。

受訪者 10：小米

今年 32 歲，越南學歷為國小。2009 年經親友介紹認識先生，經過近 1 年面談，2010 年遠嫁臺灣。先生現年 60 歲，學歷是國小，經營茶行，並與高齡婆婆及大姑同住，家庭成員 4 位。她是先生第三任妻子，第一任為臺灣人育有 2 子，第二任為越南籍結婚四年後離異歸國。先生表明不生孩子、不辦身分證，介意其接收外界資訊及認識朋友。平日需照顧婆婆、整理家務、煮三餐，若婆婆生病還需陪侍在旁。2012 年經越南姐妹介紹且先生同意，至離家近的新移民會館參與識字、臺語課、手工藝課程，因學會識字唸書給先生聽，先生訝異，暫時不同意其參與學習課程。除繁重家務外，寄情於種植越南香料菜，並會藉機賣越南香料菜給新移民會館認識的越南姐妹或住家附近越南雜貨店，賺取私房錢。中文聽、說尚可、讀差、寫差。平日交通工具是走路。資訊行為因先生限制行動力較為貧瘠。

受訪者 11：小端

今年 35 歲，越南學歷為高中。2000 年經親友介紹認識先生。先生學歷高中，現年 54 歲，從事保全工作。2003、2008 年生子，三代同堂，家庭成員 6 位。擔任家庭主婦生涯長達十年，2010 年經在市場工作的越南姐妹介紹至果菜市場的豆製品批發商工作，如：包貨、接訂單及販賣豆製品。2012 年經越南姐妹介紹參與新移民會館的「越南語」課程，當時逼迫先生及子女一同上課。朋友圈單純，不喜交際。公公及小孩教其注音符號，並喜與小孩一同讀書識字。中文聽好、說好、讀尚可、寫差。平日交通工具為機車。資訊行為特徵是偏重人際網絡的資訊管道，因子女愛看書，偶爾會陪伴他們至圖書館借閱，並會在家裡進行親子閱讀。

受訪者 12：小芳

今年 32 歲，越南學歷為高中。2004 年經親友介紹認識先生。先生學歷是大學，現年 50 歲，果菜市場攤販商。2005 年嫁至臺灣，2006 年懷孕生子，家庭成員 3 位，屬於小家庭，夫家則在附近。來臺後，經先生安排至國小補校學習從 2005 至 2008，其間 2006 年懷孕生子，仍挺著肚子上課。2009 年陸續至新移民會館參加生活適應、臺語、越南語等課程，其中越南語則帶著兒子一同上課，希望他能瞭解母親國家的文化、語言。中文聽佳、說佳、讀尚可、寫較差。平日交通工具為機車。資訊行為特徵是偏重人際網絡的資訊管道，尤其先生、越南姐妹及學校老師口語資訊，常會陪伴孩子到圖書館借閱圖書，並在家進行親子閱讀。

受訪者 13：小怡

今年 31 歲，越南學歷為高中。2002 年經親友介紹認識先生，她是先生第二任妻子。來臺 1 個多月後懷孕，2003 年、2005 年陸續生子，與婆婆同住，婚後 3 年婆婆往生，變成核心家庭，去年與先生分居，平日 1 人獨居，週末假日則接回小孩共享親子時光。先生現年 58 歲，學歷高中，廣告設計商，協助客戶設計名片、文宣品及廣告招牌。自 2006 年起至 2012 年毫無間斷接受成人教育，從國小補校、國中補校、高中補校，及新移民會館參與識字、臺語、烹飪、生活適應課、電腦、就業、法律等多項課程，永樂婦女中心參與口譯課程等，並利用餘暇接觸空大課程，曾擔任多年健康中心、醫院及移民署的口譯志工，後因 2009 年從事人力仲介工作而減少志工服務時數，但仍持續至醫院擔任志工。中文聽、說、讀、寫皆佳，臺語會說。平日交通工具為機車，並因工作需駕駛公務車拜訪客戶。資訊行為特徵是資訊管道多元，會陪伴孩子至圖書館借閱圖書，並因課業及工作需要借閱相關圖書。

受訪者 14：小喬

今年 29 歲，越南學歷為高中。原在越南胡志明市旅館擔任櫃檯服務員，會講簡單中文，2008 年因先生至越南旅遊認識，自由戀愛結婚。2009 年結婚來臺，來臺 4 個多月就懷孕，2010 生子，三代同堂並與大伯同住，家庭成員 6 位。先生現年 37 歲，學歷高中，蔥油餅攤商。一來臺就至國小補校就讀，直至懷孕 8 個多月，因肚子太大才輟學。2013 年經越南姐妹介紹至萬華社區大學新移民識字班就讀。受訪時是清潔人員，從事辦公大樓清潔打掃工作。中文聽、說佳，讀簡單文字可，寫欠佳。平日交通工具為機車。資訊行為特徵是偏重人際網絡的資訊管道，常至圖書館借閱繪本書，利用睡前進行親子共讀。

受訪者 15：小玲

今年29歲，越南學歷為國小。2005年經婚姻仲介遠嫁臺灣。先生現年44歲，學歷大專，擔任小型旅遊巴士司機。來臺約2個多月懷孕，2006年生子，原先三代同堂，2013年搬離夫家，自組小家庭，家庭成員3位。一來臺就至國小補校就讀，直至小孩生出後，需要照顧新生兒才輟學。2014年經越南姐妹介紹至萬華社區大學新移民識字班就讀。原在越南就有縫紉基礎，利用工作餘暇，喜愛自製手作小物，並會上網拍賣成品。投資自己參加服裝打版設計學院課程，受訪時是人形布偶的打版師傅。中文聽、說佳、讀尚可、寫欠佳。平日交通工具為機車、公車，善於利用捷運從事親子休閒。資訊行為特徵是偏愛網路管道，每日習慣上網觀看網路新聞、社群網站、或網購、或網拍。

受訪者的年齡介於 29 至 47 歲，其中多數是 31 至 40 歲（11 位，占 73%），教育程度以高中最多（9 位，占 60%），而在臺年限的平均年數是 11 年，平均婚齡亦是 11 年，故為來臺較久、語言能力較佳者。又因教育程度較高，以及年齡較長，處事態度較為成熟，相對地，生活適應情況較佳。

就家庭狀況分析：以複合式家庭為多（8 個，占 53%），生育子女數以 1-2 位最高（12 位，占 80%），子女就讀「小學」為多（占 69%），次為「國中」（占 17%）。先生年齡大都介於 51 至 60 歲（7 位，占 46%），學歷高中以上最多（12 位，占 80%），而從事行業別以商業最高（5 位，占 33%），次為服務業（4 位占 26%），另夫妻年齡差 10 歲以上最多（13 位，占 86%），年齡差距最大者是 28 歲，多屬「老夫少妻」模式，因承擔傳宗接代之責，除小紅、小青、小米以外，她們多在婚後半年內懷孕，1 至 2 年成為人母。

受訪者全數參加服務機構之教育輔導課程，多數具有豐富的學習經驗，其中參加教育輔導機構超過 2 個以上者高達 9 位，分析依序是萬華區國小補校（12 位，占 80%）、新移民會館（10 位，占 66%）、萬華社區大學識字班（5 位，占 33%）、萬華區國中補校（2 位，占 13%）、高中補校（1 位，占 6%），此外，自行參加空大教育者（2 位，占 13%），而有使用圖書館經驗者（11 位，占 73%），多數是陪伴子女借閱圖書。

受訪者因小孩年齡多已就讀國小、國中，因不需照顧稚齡子女，且為貼補家用及個人經濟獨立，而投入職場者計有 9 位（占 60%）。

誠如前述，這群受訪者來臺時間較久、語言能力較佳、教育程度較高、年齡較長，且多數未有稚齡子女需要照顧。再者，多因家人支持，及政府重視新移民提供社會資源，得以走出家庭，進入學習、工作等場域，開拓自己的生活圈，而有較豐富的資訊行為。

三、研究工具

陳向明（2009）指出質性研究中，研究者即是工具。不論研究者所採取方式是觀察或深度訪談等，都以研究者為主要蒐集及分析資料的工具，此一工具的精確、敏感、嚴謹度，將對研究的效度與品質影響至關重要。因此，在從事研究時，研究者必須對自己的個人因素及其與研究對象之間的互動進行反省和審視，方可能比較「客觀地」看待自己的「主觀意向」，使自己的「主觀性」獲得一種比較「客觀」、嚴謹、自律的品質。

研究者個人身份對研究的影響，如：（1）性別與年齡：性別不僅是生理特徵，其對心理影響與角色意識，會在社會化過程中內化為價值觀與外顯行為規範。本研究對象為已婚新移民女性，由於研究者亦為已婚婦女，較易使受訪者感到親切、安全、自在，且可對女性共通話題有所共鳴，再因研究者與受訪者的年齡差距不大，可減少其對年齡疑慮。另研究者為女性較不會因性別差異而被排斥。（2）文化背景與種族：研究者與被研究者的文化或種族十分不同，而研究者對這種差異程度又沒有足夠意識的話，雙方的關係也可能出現障礙。是以，研究者已參加萬華社區大學「新移民志工教師」培練課程、閱讀相關圖書、觀看相關議題、越南介紹和多元文化影片等，以儘量消弭文化鴻溝。（3）社會地位與受教育程度：研究者的受教程度與社會地位若比被研究者高，會使被研究者擔憂是否達到研究者的期望，提供資訊是否有用，或避免回答一些敏感問題，在這種情況之下，研究者應該儘量給對方空間與時間，讓她們決定研究地點、時間及研究進行方式，並儘量爭取在自然環境下與她們接觸，以坦率且誠懇的態度來贏得對方之信任。故研究者會先作自我表露，向被研究者作自我介紹，以互動、分享的對話方式，瞭解受訪者的個人背景資料，另因接觸新移民女性可能身兼人妻、人母、人媳、學員、雇員等多重身份，研究者將配合其方便時間，進行訪談，且考量其語言表達能力，將儘量使用簡單的生活會話，避免艱難字彙，且說話速度不可過快，並適時簡述受訪者語意。此外，研究者在進入研究場域前的準備工作，對研究主題作事前資料蒐集，還選修「質性研究」、「資訊學研究」等課程，並閱讀相關文獻，以提高自身研究能力。

四、資料蒐集方式

質性研究的資料蒐集方式，主要是「深度訪談」為主，輔以「觀察」，茲說明本研究採用方式：

(一) 深度訪談

畢恆達 (1996) 指出傳統訪談強調訪談是一個機械式的蒐集資料過程，由一個人問問題，另一個人回答問題。訪員視受訪者為提供資料的機器，而研究者又視訪員為蒐集資料的機器，所以受訪者與訪員在訪談的過程中，都是沒有個性的參與者。在結構性訪談中，為了達到不同訪談間測量的一致性，訪員似乎盡力假裝他不在場，然而沒有反應或互動並不表示沒有影響。受訪者會認為受到威脅、你沒有興趣、你對他的回答無動於衷、或是他離題了。

Mishler (1986) 認為訪談是一種交談行動，是受訪者與訪談者共同建構意義的過程。所以訪談者在訪談過程中並不是單方面從受訪者身上獲得研究資料，除了必須注意傾聽他們的敘說外，訪談者也必須適時回應，甚至可分享個人的生活經驗，透過彼此的對話，不但可以拉近彼此的距離，兩人合作探索，闡釋研究的議題，並釐清和擴展對彼此的理解。易言之，受訪者並不是將已經存在腦中的記憶如實呈現，而是用一種他認為訪員可以理解的、敘說故事的方式，去重構他的經驗和歷史。受訪者與訪員的先前理解在敘說與問答的過程中得到溝通與反省，以共同創建一個彼此都能夠理解的資料，所以訪談是一個互動的過程，它不是將在訪談之前就已經存在的客觀事實挖掘出來，而是不斷在互動過程中創造新的意義 (轉引自畢恆達，1996)。

訪談的類型依結構可分為三種，分別「結構型」、「半結構型」與「無結構型」。結構型訪談由研究者按照事先設計好的、具固定結構的統一問卷進行訪談，對所有受訪者採用同樣的程序問問題，詢問問題的方式較無彈性。無結構型訪談則沒有固定訪談問題，讓受訪者根據個人思路自由聯想，沒有嚴格限制。半結構型訪談，研究對訪談的結構具有一定的控制作用，但同時也允許受訪者積極參與。通常，研究者事先準備一個訪談提綱，根據自己的研究設計對受訪者提出問題，以訪談提綱主要作為提示，訪談者在提問的同時鼓勵受訪者提出自己的問題，並且根據訪談的具體情形對訪談的程序和內容進行靈活的調整。本研究以半結構型訪談導引訪談，訪談者非堅持按順序問完訪談提綱上所有事先準備好的問題，而是要用自己的心去體會受訪者的心，用自己的觸覺和直覺謹慎地、細心地、附有共情地與對方進行交流，並對受訪者使用的語詞保持高度敏感度，發現重要的詞語、概念或事件需要記下來，在適當的時候進行追問 (陳向明，2009)。

綜上所言，深度訪談法的施行重點有二，訪談內容和訪談進行方式，茲說明如下：

關於訪談內容，研究者在閱讀相關文獻後，根據研究目的與研究問題所設計訪談大綱，主要是從新移民女性的日常生活情境著手，關注她們日常生活之資訊需求、取得管

道、利用情形、信賴資訊、資訊交換行爲等，主要分成五大部分：第一，受訪者個人背景資料，偏重年齡、教育程度、來臺居住年限、語言能力、交通工具、生育子女數、學習情況等。第二，生活世界的樣貌，如平日及假日的生活安排、生活動線、例行活動等。第三，日常生活的問題情境、所需資訊來源及管道，包括日常生活之食衣住行育樂的需求、生活適應的需求，以及角色任務需求等。第四，資訊行爲，由受訪者的生活因應對策，探究資訊使用情況、資訊分享及影響資訊使用的因素等。第五，服務機構的使用經驗，可參考「附錄一：訪談大綱內容」。

關於訪談進行方式，研究者將視狀況與受訪者共同決定訪談時間及地點。訪談工具以錄音筆、紙、筆爲主。研究者在徵得受訪者同意後，採取簽署同意書方式，可參考「附錄二：訪談同意書」，內容涵蓋研究者自我介紹、研究課題、志願原則、保密原則等，若簽署同意書會使受訪者心生畏懼，在避免訪談對象不必要猜忌，另採取口頭同意方式進行訪談錄音，作爲增加資料正確性的記錄。由於訪談過程若隨筆記錄將影響訪談的節奏與流程，主要以錄音筆爲主，訪談之前詳加檢查，並隨時注意錄音情況，可防止突發狀況發生，如：沒電中斷，並同時以紙、筆註記關鍵提綱字句。訪談開場白除對研究內容作一簡短介紹，還要說明受訪者參與的意義及重要性。因採半結構式訪談，是以訪談大綱進行，隨訪談情境與受訪者回答情況，適時調整預設題項，問題鋪陳由淺入深，過程中研究者保持高度專注、積極傾聽的態度，避免打斷受訪者的發言，並留意對談話中的「非語言回應」之語調、臉部表情、態度、肢體動作等，以簡要記述於紙上，交談時可針對不甚理解部分進行詢問，而追問則需適時適量，避免破壞訪談氛圍。訪談後，需趁記憶猶新時，盡量在一、二天內完成訪談資料的謄錄，而謄錄應採全面性詳實記載，以受訪者使用的文詞或表達方式記錄，不要輕易自我設限，隨意捨棄資料內容，之後，審視第一次訪談內容決定是否進行第二次訪談，另針對疑問之處，再向受訪者詢問。

（二） 實地觀察

爲了能夠進入某些社會現象的自然環境，研究人員可能需要得到守門人的幫助才能進入研究場所，所謂守門人，就是那些可以幫助研究人員合法地進入研究現場的人。進入研究現場之後，研究人員必須對自己的涉入程度做出選擇，有四種參與程度可供選擇，純粹的觀察者、作爲參與者的觀察者（*observer as participant*）、作爲觀察者的參與者（*participant as observer*）、純粹的參與者，每一種參與程度的涉入程度和公開程度都不一樣，並且各有利弊（Janet M. Ruane著；王曉修譯，2007）。

施行實地觀察重點有二：關係建立、研究者角色。本研究進行方式茲說明如下：

就關係建立而言，研究者於2011年10月在萬華區的新移民會館進行第一次田野初探時，當時正由臺北市政府勞工局就業服務中心舉辦「外籍配偶就業研習班」，遂認識當時的承辦人員，詢問其「辦理外籍配偶活動的訣竅為何？」，她表示從事服務外籍配偶工作，最重要部分是「關係建立」。所謂「關係」有二種，一是與新移民服務機構建立良好關係，除可透過該機構所建立的新移民女性的人脈關係，更可避免新移民女性對於陌生者的懷疑或不信任。二是與認識新移民女性建立良好關係，藉由她引薦其他新移民女性。研究者亦發現臺北市政府很重視新移民，投入許多經費，讓公部門及民間機構共同提供新移民相關服務，因研究者本身為臺北市政府員工，具有公職身分，較容易獲得這些新移民服務機構人員信任，藉由他們引薦及研究者參與相關新移民學習課程或服務活動，除可進行實地觀察，更可讓新移民女性對研究者產生信任，有利雙方關係建立，以便日後進行深度訪談，並能有效擴展研究者的視域。

就研究者角色而言，研究者除先取得「守門人」同意進入研究場域，即是取得該課程講師或承辦人員同意，以「參觀者」身份，就新移民會館（萬華區）和萬華區國中補校，進行實地觀察，藉由自身接觸、體驗新移民女性，此部份為協助研究者了解她們所處環境的情境脈絡，有助深度研究，有利詮釋資料，其為輔助性質，不作進一步分析。

研究者會聆聽她們對話或與她們互動、交流、對話，儘速於現場簡要記錄當時情境或關鍵提綱字句，並盡量於當日活動情況，撰寫觀察記錄表，以誰、什麼、何時、何地、為什麼，以及如何六大要件，勾繪學員課堂或活動狀況，而記錄重點為時間、空間、觀察內容、行動者、研究者反思及補充，可參考「附錄三：觀察記錄表」。

第四節 資料處理與分析

在質化研究中，資料整理和分析不能作為兩個截然分開的階段區別對待，這兩者之間是一個相互交叉、重疊發生、同步進行的過程。對資料及時進行整理和分析，不僅可以對已經搜集到的資料獲得一個比較系統得把握，而且可以為下一步的資料搜集提供方向和聚焦的依據。因此，整理和分析資料的時機應該越早越好，且研究者親自對資料進行一點一點的辨析，才可能沉浸到資料之中，真正與其進行對話（陳向明，2009）。

本研究分析來源主要是深度訪談之逐字稿，而資料處理與分析說明如下：

一、訪談錄音及資料謄錄

本研究訪談的邀約及實施均由研究者親自執行，每次訪談時間約為60~90分鐘，訪談地點以受訪者熟悉場所為主，如：學習場所或受訪者家中，儘量為一處安靜且不受打擾的地方，訪談錄音採用錄音筆錄製，訪談前要詳加檢查設備，且每完成1位受訪者的錄音，即刻更新電池，以免電力中斷影響錄音品質。

前測階段有受訪者對於簽署「訪談同意書」，因白紙黑字太過正式，心生疑慮，未免遭到拒絕，有關「訪談同意書」簽署，釐清文字理解障礙，若受訪者仍有顧忌，將於進行正式訪談內容前，先採口語說明，並錄製受訪者「口頭同意」，以維護研究倫理。

每次訪談完畢，將訪談錄音整理為完整逐字稿，儘可能地記錄受訪者特殊的語氣、聲音等訊息，且因受訪者的口音及用字有其侷限性，需反覆多次聽寫，所用逐字稿為能流暢通順，會稍做補正，但不失其原意，原始資料以（ ）標記加入受訪者省略的用語，予以文字補述，便於讀者瞭解及後續分析及詮釋，另以< >表示動作說明，如< 笑聲 >。若有不想曝光的資料名稱出現，則用○○表示。之後，使用「ATLAS.ti 5.0版」質性研究分析軟體，進行資料分析與整理，以確保資料完整性。受訪者姓名採用化名方式呈現，並且將訪談資料加入註解，標明訪談者化名、內文行數。其呈現方式，如表4。

表 4：訪談資料加入註記之示例

問：請問您的學習經驗？

答：嫁來臺灣以後，前3、4個月待在家裡自學，我在越南那邊有買中越版圖書，就帶來臺灣，都自己 1個人在家學，不懂的話再問人，問先生。〔小怡：77-79〕

二、訪談資料之分析

陳向明（2009）指出在質化研究中，對原始資料進行登錄並建立譯碼表以後，研究者需要對所有資料按照一訂的標準進行歸類及進一步的分析。歸類是按照編碼系統將相同或相近資料合在一起，將相異資料區別，找出資料間的聯繫。分析是將資料進一步濃縮，找出資料內容主題或故事線，為它們建立起必要關係。選擇資料歸類的標準不是絕對的，亦可以有很多不同的分析方式，但必須遵守重要原則，即是結合研究目的之需要，以及資料本身的特點選擇合適方式，如資料蒐集方式主要是訪談，而訪談按照一定主題進行，則資料分析可採用類屬分析法（categorization），若資料呈現出過程性和動態性的特點，可採用情境分析法（contextualization）。本研究採用類屬分析法和情境分析法。

(一) 類屬分析法

「類屬分析」係指在觀察或訪談資料中尋找反覆出現的現象，及可以解釋這些現象的重要概念的一個過程。在這個過程中，主要技巧是進行資料比較，將具有相同屬性的資料歸入同一類，並以一個概念命名，通過比較設定了類屬以後，接續是對類屬之間存在的關係進行識別，將類屬之間存在的關係建立，就可發展一個或數個「核心類屬」。類屬分析很大程度取決於研究問題，但研究者仍要多方思考資料特性以保持嚴謹客觀。

以本研究為例，首先是建立「類屬分析圖」，採用樹枝形主從屬結構，建立不同類屬間的關係，而類屬內容則是研究問題、研究目的及文獻回顧提供了重要指引。本研究係以越南籍的新移民女性的「日常生活資訊行爲」為研究主體，探索她們的生活世界所生發的資訊行爲，而生活世界是由時間及空間所構成，人們依著價值觀、個人因素等，組織自己生活方式，並在日常生活的時空中進行各類活動、扮演各種角色，而產生各項資訊行動，如資訊需求、所需資訊管道或資訊來源、資訊使用等，故以「生活世界」及「資訊行爲」兩個概念作為核心屬性，再進一步發展下一層類屬，詳見圖 3-2。

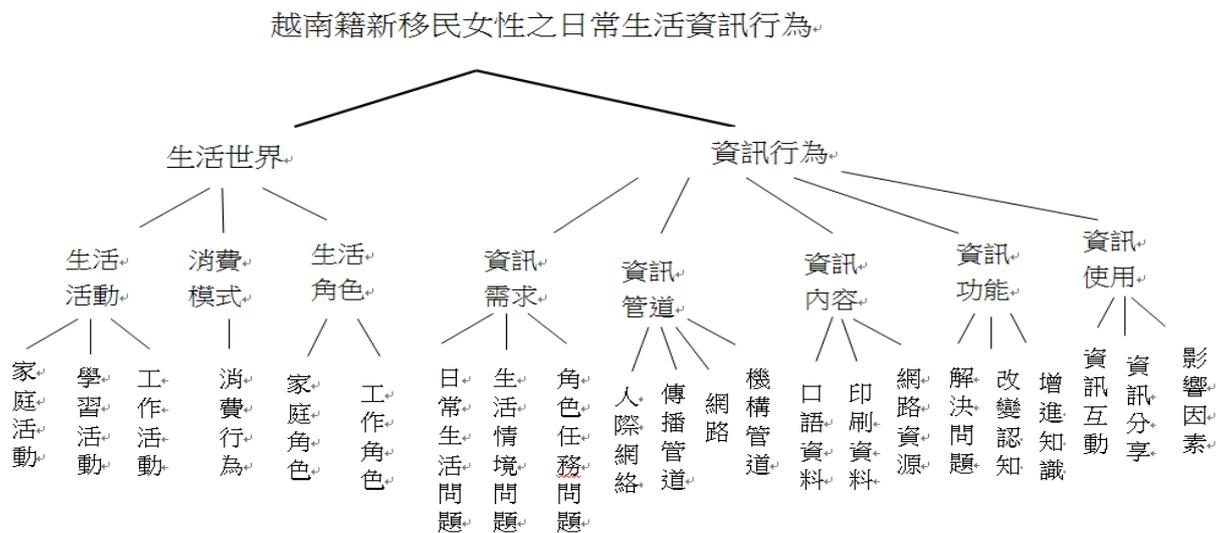


圖 7：類屬分析架構圖

針對本研究主要目的係探究越南籍新移民女性之生活世界和資訊行爲，將相同類別的資料整理在一起後，以便分析與比對，進行逐級編碼。其方式如下：

1. 生活世界

越南籍新移民女性建構生活方式之相關概念或特徵，予以分析，其概念計有：「生活活動」、「消費模式」、「生活角色」等進行分析，其呈現方式，如表5。

表 5：「生活世界」編碼歸類

主軸概念	面 向	主 題	訪談逐字稿（段落形式）
生活角色	妻 子 媳 婦	照顧家人	我看書是因為我公公有高血壓啦，所以看那個食材可以吃。〔小紅：733〕
時間管理	生活安排	職業婦女	7點起來給小孩吃東西，然後送她們去上課，回來晾完衣服，我就準備去上班，我9點上班，有時候5點或6點下班，但是這段時間我要準時下班，因為要煮飯給小朋友吃，但是如果沒有準時，因為偶爾我還要去見客人，還有跟朋友約會什麼的，到9點才回去，晚上就回來幫她們洗澡，她們9點半就睡覺了，所以我們家裡9點半就睡覺了，但是她們睡覺是她們的事，我還是看東看西，我們的生活就是這樣啦。〔小青：137-141〕
生活活動	學習活動	學校進修	國小一個禮拜上3天而已，壓力沒那麼大，國中一個禮拜上5天時間比較拉長。〔小紅：68〕
消費模式	消費行爲	探親禮物	像我先生真得很相信我，他還幫我辦信用卡，反正我要什麼都可以，每次我回去的時候，他會叫我買禮物給媽媽。〔小紅：596-597〕

2. 資訊行爲

訪談資料內容屬於資訊行爲相關概念或特徵，予以分析，其概念計有資訊需求、資訊管道、資訊內容、資訊功能、資訊使用等，其呈現方式，如表6。

表 6：「資訊行爲」編碼歸類

主軸概念	面 向	主 題	訪談逐字稿（段落形式）
資訊需求	語言識字	識字學習	第一次學中文是在萬華區新移民會館。〔小青：334〕
	親職教育	子女課業	問爸爸，而且她們還去安親班啊。〔小青：384〕
	工作資訊	求 職	（工作）是個（越南）妹妹介紹的。〔小青：400〕
資訊管道	人際網絡	專 家	結果醫生就告訴我說，因為先生的精子活動不夠，所以說要做那個比較快，假如我們要的話，要做人工受孕比較快。〔小紅：610-612〕
	廣播媒體	越南廣播	剛開始想家才會聽（越南廣播），現在覺得很無聊。〔小紅：747〕
	網路資源	網路資源	上班的時候到公司一定馬上開電腦，開電腦聯絡客戶，或者找一些文件。〔小青：166〕
資訊內容	印刷資源	新 聞	我先生都會買蘋果日報，他看我就看，就是看一些重要的，就是社會搶劫、社會新聞。〔小紅：743-744〕
資訊功能	學習增能	國中補校	國中不一樣，課程多。〔小紅：75〕
	資訊阻礙	語言溝通	上課老師講太快，我聽不懂啊。〔小紅：670〕
資訊使用	資訊分享	移民姊妹	因為我們是新移民，所以肯定認識的也是東南亞的姊妹們嘛，一定會講給她們聽的。〔小青：617〕
	資訊互動	透過中介者的連接	我告訴他（承辦人員）我想學的課，如果你有開就打電話告訴我。〔小青：590〕

(二) 情境分析法

「情境分析」乃將資料放置於研究現象所處的自然情境之中，按故事發生的時序對有關事件和人物進行描述性的分析。主要思路是把握資料中的重要資訊，找到反映資料內容的故事線，發展出故事的有關情節，對故事進行詳細的描述。分析時先找出核心敘事、故事線及故事的主要內容，而歸類主要是讓資料各個部份之間應該具有內在聯繫，包括時空、意義或結構上的聯繫，以一個完整的敘事結構呈現出來（陳向明，2009）。本研究以十五位受訪者作為分析單位，因為她們的生活世界，隨著在臺時間愈久而生活圈愈擴大，因著生活空間轉移，扮演多元角色，如婦女、學習者、志工、工作者，接觸廣泛人際網絡，甚至扮演資訊傳播者之角色。因此，由她們描述在臺生活適應過程，追溯故事的時間、地點、人物、事件、資訊使用情況等，發掘其資訊世界。

第五節 研究相關議題

本節「研究相關議題」，包括三個部分，第一是「研究的信度與效度」；第二是「研究倫理」；第三是「研究反思」。

一、研究的信度與效度

質化研究最常遭到質疑就是信度與效度，因此兩者定義不如量化研究那麼清楚、明確，為增進本研究的信度與效度將採取方式：

- 一、訪談資料採全程錄音，且盡快謄錄成逐字稿。
- 二、參與者檢驗：即是研究者將研究結果反饋給被研究者，看她們的反應。換言之，進行資料分析階段，對詮釋內容有疑慮部分取得她們的再確認。
- 三、以「三角檢驗法」提高效率：從不同研究對象、資料來源、研究方法等進行資料蒐集及相互驗證。本研究資料來源以深度訪談為主，輔以觀察，而受訪者有新移民會館學員或通譯人員、萬華社區大學課程學員、萬華區國小補校或國中補校學生等，藉由多元資料管道之多重視野，為研究資料進形檢驗校正。
- 四、反饋法：請求對研究熟悉之人士提供回饋，為研究者提供不同的看法。

二、研究倫理

在質化研究的倫理議題方面，由於質化研究大多以社會中的少數或弱勢族群為對象，且在研究過程中往往需要深入被研究者的內在與生活世界探索研究現象或行為背後的意義，並與研究對象產生密切的互動關係，因此，質化研究比量化研究更關注倫理議題（潘淑滿，2003）。

在進入研究場域前，研究者詢問某個研究場域的守門人，欲進入該場域進行觀察，卻被嚴峻拒絕，拒絕原因是部分研究人員忽視研究倫理。她表示過去一些研究人員隱瞞研究者身分，利用新移民作為研究工具，完成研究後，逕自離開，因當時她們誤認研究人員是工作人員，而被利用，遂破壞其對主辦機構的信任。因此，我會避免因自己的研究者角色為了完成自己研究，而利用新移民女性，將她們當作研究工具。身為外來者侵入新移民女性世界，造成她們的質疑，除需窺探她們寶貴的生命經驗，還要邀請她們擔任訪談對象，她們需要花費許多心力回答許多問題，且可能會被一再叨擾、詢問，只因其接受了我的訪談邀約，但我卻對她們的生活困境使不上力，反而是問題製造者，為此，希望透過論文出版，讓這些接受訪談者可藉由訪談發聲，讓自己的訴求及心聲得以呈現，並可傳達她們的故事給新移民姊妹或其他閱聽人及政策制定者。此外，更重要是在研究場域及研究過程，我會時時警醒注意研究倫理議題，如：研究者自我揭露、尊重個人隱私與保密原則、公正合理原則、公平回報原則。

首先是研究身份的表明，研究者在進入研究場域或進行訪談前，均須徵求「守門人」同意，需向受訪者表明研究者身分，並告知研究內容及研究目的，接續，讓受訪者了解自身權利，如：「中途撤銷同意權」、告知受訪者關於其所有相關資料，包括個人資料、活動資料、訪談內容等完全匿名及保密原則，且必要時會刪除敏感性資料。研究過程，隨時檢視自己的言行及想法、反省並批判自身可能抱持的意識形態或先入為主的想法，盡力避免對受訪者造成不悅或傷害，並希望與她們保持平等關係，而非肆意窺探被研究者的生活、言行或內心想法，因此，研究者會因應互動過程揭露自我。

由於受訪者往往需要花費額外的時間、精力參與本研究，進行訪談，因此研究者亦視情況給予精神上或物質上的回報。結束研究關係，研究者會告知「守門人」及研究對象，並與她們保持聯繫，若在路上或圖書館碰到她們亦會主動打招呼、互動寒暄。

三、研究反思

本段內容包括二個部分，一是訪談時間及地點考量，二是訪談技巧運用。



(一) 訪談時間及地點考量

因約訪時間和空間因素有緊密關聯，正式訪談多會選擇受訪者最熟悉空間及方便時間，所以本研究多會利用受訪者的學習場所或她們的家中完成訪談。事實上，這些場所都各有利弊，補校學生選擇補校教室，因她眼見熟識同學在周圍，容易造成心理壓力、有所顧忌，以致不能暢所欲言，最後，擇期換地點再做第二次訪談。新移民會館學員選擇會館交誼區進行訪談，亦受到會館每日閉館時間限制，受訪者會想儘快結束訪談，是以避免接近閉館時約談。

(二) 訪談技巧運用

訪談對象為越南籍新移民女性，訪談過程恐會有受訪者不明白問項內容，或意外揭露個人隱私，可適時運用訪談技巧。第一，訪談過程產生代溝時，或是研究者沒有類似經驗，或受限於研究者與受訪者之間的文化、語言及認知差異，此時需要問清楚，或換個方式讓受訪者瞭解。受訪者對於「資訊分享」經驗不甚明白，可舉例說明，採先前個案（不透露姓名）資訊分享經驗說明，或實地觀察經驗，與面前受訪者對話，讓個案間彼此激盪，或深化特定問題，也會讓受訪者感覺研究者非毫無經驗。第二，涉及個人隱私時，在訪談進行中，受訪者不小心說出個人欲辦理假離婚，申請低收入補助，基於研究倫理考量就需刪除那些資料，或作必要偽裝。第三，為了能貼近受訪者，適時追問、多採用「開放式」問法有助論文「深描」。

研究者曾於 2011 年至新移民會館及萬華社區大學識字班擔任課程志工，這次經新移民會館承辦人同意至新移民會館進行觀察，發現當年服務的課堂越南籍學員，經過 2 年多時間，她已成為會館承辦人員稱讚的口譯志工，整個人蛻變得很有自信，並熱心為我推薦合適訪談對象。另一位萬華區社區大學識字班認識學員，仍以當時我身為志工老師身分，稱呼我為「老師」，最初相識時，她對在臺生活適應尚屬摸索階段，再次見面，她已有了專業工作身分，整個人神采飛揚，我的心中霎時充滿喜悅。這次因緣際會，讓我有機會再碰到 4 位服務過學員，雙方都有親切感，且易獲得她們的信任，除有助訪談過程進行，更能深入訪談內容。

第四章 研究發現



本章分爲五節，第一節是「越南籍新移民女性的生活世界」，藉由受訪者之日常生活安排，以瞭解她們的生活世界情況。第二節是「越南籍新移民女性的生活挑戰」，由時間序列說明她們面臨的生活問題，始於跨國婚姻建立，接續從個人、家庭及社會層面的適應過程，探究她們面臨問題情境。第三節是「越南籍新移民女性的生活對策與資訊」，以資訊需求爲起點，探究她們的生活對策與所需資訊。第四節是「越南籍新移民女性的資訊行爲」爲歸納整理出其生活世界的資訊管道、資訊內容、使用資訊因素、資訊功能，以及人際關係與資訊行爲。第五節是「綜合討論」，就本研究結果分別與相關研究文獻、相關理論進行比較分析。

第一節 越南籍新移民女性的生活世界

本節重點是瞭解她們的日常生活之樣貌，參考 Savolainen 日常生活資訊尋求模式中生活方式的要素，及資料面現象，改以「生活活動」、「消費模式」及「生活態度」三個面向爲基礎，藉由進一步分析以探究其生活世界的構成。

一、生活活動

生活活動意指人們在日常生活中採取的實際行動。她們的生活樣貌到底是怎樣呢？「請問妳一天從早到晚的時間安排？」以此話題起頭，探究她們的生活世界之時間結構和空間結構。由於她們的婚姻多數建立在於「傳宗接代」及「幫助家務」之考量，故以家庭生活爲重心，並深受角色任務的影響。就時間結構而言，隨著她們在臺生活發展的脈絡，深受角色任務趨於多元的影響，包括：家庭主婦或職業婦女、兼職婦女，還有學生、志工等角色，進而支配其日常生活時間安排。就空間結構而言，隨著她們在臺生活發展的脈絡而擴展生活圈，除以夫家爲主要活動空間，尚有工作或學習場所等空間場域。換言之，她們除了操持家務、照顧家人，同時扮演多種角色任務，使得其生活有時打轉得像一個陀螺，而較少時間從事休閒活動。

因此，她們日常生活會安排活動，可由其「時間支配」情況略知一、二，透過訪談資料分析，計有「家庭活動」、「就業活動」、「學習活動」、「志工活動」、「休閒活動」、「閱

讀活動」，以及「個人特殊狀況的活動」。受訪者身為婦女角色，是以全數都需從事家庭活動，受訪時有就業活動者是 12 位、學習活動者是 9 位、志工活動者是 4 位、有固定時間進行閱讀活動是 5 位、有時間從事休閒活動者是 14 位，另外是 2014 年有返鄉探親活動者是 2 位。詳見表 7。

表 7：日常生活活動分項一覽表

分項內容	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
家庭活動	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
休閒活動	14	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
就業活動	日間工作	7		✓				✓	✓	✓				✓	✓	✓
	兼差工作	4				✓	✓			✓	✓					
	夜間工作	2											✓	✓		
學習活動	新移民會館(日間)	5		✓	✓	✓	✓		✓							
	社區大學(夜間)	3					✓								✓	✓
	補校(夜間)	2	✓								✓					
	空大(不定時)	1			✓											
閱讀活動	5	✓		✓				✓						✓	✓	
志工活動	4			✓		✓			✓					✓		
個人特殊活動	2							✓				✓				

1. 家庭活動

由於她們的婚姻多數建立在於「傳宗接代」及「幫助家務」之考量，故以家庭生活為重心，因擔任人妻、人媳或人母的角色，受訪者 15 位都需從事與家人有關活動，包括：接送小孩、市場買菜、準備餐點、打掃清潔及照顧家人等家庭活動。

來臺初期，她們因語言障礙、卻乏人際網絡及對臺灣生活環境不熟悉等，主要活動空間以夫家為主，再者，受訪者有 12 位，來臺 2 年內生育子女，是以多數時間用於照顧稚齡子女及處理家務等家庭活動，而侷限她們的行動力，如小花一來臺就懷孕，因連續於 2000、2001 生子，生活重心全在家庭活動，「我嫁過來 27 歲了，只有我跟電視作伴，那時看『親戚別計較』（臺語劇），從第 1 集看到它演完，從我懷孕看到演完，我的孩子 3 歲了，連戲劇演 3 年了。...我在越南什麼都不會做，我不會洗米，也不會煮菜，什麼都不會。我就看媽媽(婆婆)怎麼煮三天，從三天前到三天後，到今天，我已經煮十幾年了!...

我前兩胎都是連續生，我剛開始什麼都不會，就在家裡帶小孩，都沒去外面工作什麼都沒有。」〔小花：146-160〕。另外，小米來臺僅4年，不需擔負傳宗接代之責，主要工作是照顧高齡婆婆及處理家務，日常生活時間多用於處理家務，「在家因為我有兩個房子要打掃啊！我老公在樓下一樓賣茶葉，我還要打掃、洗衣服，二樓要打掃婆婆(住處)、洗衣服，(還有)煮飯，我習慣就好，我通通會做。我來以前不習慣，我平常會難過。現在我習慣了，沒問題。」〔小玉：119-122〕。受訪者來臺4、5年後，隨著子女就學，逐漸走出家庭，而有多種角色任務，但家庭活動在她們的時間支配仍占據重要部分，如小青身為職業婦女，需兼顧工作與家庭，每日打點小孩早餐、接送上學、處理家務、上班工作、準備晚餐等瑣事中團團轉，「要上班、送小孩、要煮飯、洗衣服，我什麼都做就對了... (早上) 7點起來給小孩吃東西，然後送她們去上課，回來晾完衣服，我就準備去上班，我9點上班，有時候(下午) 5點或6點下班，因為要煮飯給小朋友吃，但是如果沒有準時，因為偶爾我還要去見客人，還有跟朋友約會什麼的，到9點才回去，晚上就回來幫她們洗澡，她們(晚上) 9點半就睡覺了，所以我們家裡9點半就睡覺了，但是她們睡覺是她們的事，我還是看東看西，我們的生活就是這樣啦。」〔小青：129-142〕。

2. 學習活動

目前臺灣公部門或社會服務機構對新移民女性提供最多課程算是「識字」或「生活適應」的課程，識字課程多開辦於國中、國小補校或成人教育的社區大學，而生活適應課程，則在新移民會館開辦，目的除教導識字外，還提供在臺生活的相關資訊與技能，新移民女性參加這些進修課程除增進自身適應臺灣生活能力，更讓她們彼此有機會見面、進行交誼、相互溝通、交換資訊。

受訪者15位均參加過教育輔導機構的學習課程。來臺初期，她們多數因照顧稚齡子女影響她們參與意願，如：小喬因懷孕生子而輟學，直至小孩就讀幼稚園，得以再參加學習活動，「2008年嫁過來臺灣，一來就去馬上去國小，後來4個月以後就懷孕，因肚子大了，先生就不准我去上課，肚子快8個月，就不給我去，他說：『你上課要生怎麼辦？』，國小補校友參加2個學期。2013年去萬華社區大學。」〔小喬：42-44〕。受訪者有5位一來臺隨即由親友安排參加教育輔導課程，另有8位受訪者於來臺2-4年才走出家庭進入學習領域，最久的2位分別是8年、12年。受訪時有安排學習活動者有9位，固定進修者是5位，分別在國中、國小補校或社區大學，如：小花由越南姐妹介紹，每周二晚間18:30-21:30至萬華社區大學新移民識字班上課，「只有禮拜二上課。」〔小花：116〕，而視情況撥空參加新移民會館課程有5位，如：小鳳「新移民會館這邊有開課，有時間

就會來。」〔小鳳：94〕。另有小美是空中大學的選修生，每日利用電腦網路進行數位學習活動。

3. 就業活動

新移民女性除了從事家務之外，有些女性還需幫助夫婿工作、外出工作或在家兼差，以改善夫家經濟，或滿足個人經濟需求，或資助娘家等。來臺初期，她們因為語言能力差，中文程度不足，很難找到合適工作，多以親友網絡介紹安排工作，即便有工作多是低技術、低門檻、低薪的勞力性工作，如：菜市場臨時工、早餐店或餐飲店的助手等。來臺多年以後，她們能以國語交談，甚至看得懂中文，這時找到工作薪資較高、保障較多，如：小型工廠、商家。

小莉來臺約2年即開始工作賺錢，工作經歷豐富，工作年資迄今長達12年。由於在越南由職校的美容科畢業，且曾於當地從事美容工作，經歷數次轉換工作後，她決定轉行，遂利用一整年時間參加美甲創業課程，並考取美甲一級檢定後，自行開業。

我兒子一歲的時候出來工作，可是做半天而已。第1份工作是朋友介紹的，國小補校(越南)同學，那個工作1個小時才85塊，我做4個小時，我就回家了，就是包菜啊，蠻辛苦的，我想有工作就好了，沒想那麼多，又可配合我兒子的時間，早上我婆婆可以幫我帶，中午她要去上班了，我們輪流顧小孩，這個做了幾個月，我就換工作。我換到一個包裝水果，也是在附近，自己找的，薪水高一點點而已，也很辛苦，水果很重耶，蘋果什麼都蠻累的，也是做快1年，也是做半天。後來，小孩慢慢大了，我就搬來這邊，作早餐店，越南朋友介紹的，大概1、2年喔！其實我換很多工作，去餐廳也是同學介紹的，是越南的國小同學，也是我兒子大了，我是整天上班，早上8點到下午5點，在餐廳一個月大概2萬多塊，可是一個月休息3、4天。後來，我跑去工廠，可以周休六、日，也是越南朋友介紹，我還叫越南同學一起去上班，換來換去換很多工作。後來我在那個公司被裁員，朋友介紹我到另一個工廠是做筆的，它是做國外的，沒有賣給臺灣的(外銷)，在那邊做大概5、6年了，蠻久還蠻好的，我就邊做，晚上邊要上課學美甲，也是越南朋友介紹的，我就去板橋那邊學，我有考取美甲師一級執照，是美甲老師告訴我們考試資訊。後來1年多前，我就去美甲店上班，上班後，因為我婆婆生病，我就回來，我去家裡附近(美容院)剪頭髮，她(老闆)就問我，因為我以前也是周六、日跑來這邊(美容院)，只要有客人打電話，我就過來這邊做美甲，後來她問我，我說：「我現在有做，在板橋那邊。」她說：「不用跑太遠啦，這邊比較近啦。」

我就做到現在，我自己做(自行開業)。「小莉：130-151」

受訪時日常生活有安排就業活動者是12位。來臺就協助先生經營夫家的店有2位，如小珠協助夫家機車行，「剛來的時候，我是煮飯帶小孩，幫忙顧店，看老公做我就會在旁邊看，看久而久之那個就會了，沒有想到越幫越多、越學越多。」〔小珠：133-135〕。來臺前2年就工作賺錢有2位，皆從事臨時性工作，如小玉從事菜市場臨時工，「我就是打臨時工，有人叫我就去菜市場打臨時工，去菜市場包裝啊，包那些菜啊、麵啊。一天大概有200、300塊。」〔小玉：88-89〕。來臺4年後才進入工作領域則有6位，此時她們的語言溝通能力和生活適應情況較佳，且新移民需要至少四年的時間才能拿到本國身分證，對其工作條件較有保障，所以她們能有工作時間及薪資所得比較穩定工作，如：越南外匯業務員、工廠作業員、商店銷售員、外勞仲介者、公司清潔人員、手工人形布偶的打版師。另有受訪者4位為照顧小孩或增加家庭收入，從事家庭代工或兼差，如：小花「我有找到工作啊，但工作時間很長啦，我沒辦法，要等小孩大一點，有個還很小國小二年級而已。」〔小花：252-253〕，便幫忙鄰居做家庭手工，貼補家用。此外，自行開業是2位，分別是小莉的「時尚美甲彩繪坊」、小鳳的「越南小吃店」。

4. 志工活動

受訪時有5位具有志工服務經驗，服務對象是臺灣民眾或越南姐妹。她們均於來臺5年後，經政府單位人員通知或推介擔任志工，其中4位通過賽珍珠基金會或臺北市永樂婦女中心的通譯考試，並參加相關志工培訓課程後，擔任口譯人員，成為機構服務人員與新移民之間溝通橋樑。

受訪時日常生活有安排志工活動者有4位，她們有3位是口譯志工，社會參與場所分別是新移民會館、衛生中心、醫院，如：小怡志工經驗豐富，曾在健康中心、移民署、醫院擔任口譯志工，因工作緣故，志工服務僅於周六安排至○○醫院，「周六有時會至○○醫院服務。」〔小怡：268〕。另有1位則是每日擔任國小及國中導護媽媽，以及獨居老人送餐服務。

5. 休閒活動

女性從事休閒活動，會受性別角色影響，因為受訪者是家中主要照顧者，而侷限了個人的休閒活動。來臺初期，她們的休閒活動多是看電視，並可學習國語和臺語，例如小美提及「其實說了也還蠻好笑，學中文大部分都是在電視上學。剛開始一看你看不懂啊!慢慢看ㄟ懂，慢慢懂，然後就是那時候會講話、會怎麼樣都是在電視上學〈笑聲〉」

〔小美：180-182〕，至今看電視仍是多數新移民偏愛的休閒活動，她們蠻迷連續劇，「我不瞞你說我就是電視迷。港劇什麼的就是很迷，其實我最喜歡看的就是連續劇。」〔小美：331〕、「晚上是看韓劇，現在看電視是娛樂的作用。」〔小翠：115〕。

受訪時有14位會利用平日或假日安排休閒活動，包括「家人共遊」、「在家看電視」、「從事興趣、嗜好」、「聚餐聯誼」及「固定運動」等。活動成員多以家人為主，尤其考量小孩，周末假日活動多是「帶小孩出去走走」，多數是就近從事休閒活動，例如小芳「我們會帶小孩子出去玩，公園啦、運動啦、去走一走啦。」〔小芳：69〕。另是越南同鄉會以聚餐方式聯絡情誼，例如小翠提到「有時候就大家去找朋友，然後煮越南菜吃，不然就是大家約一約去唱歌。」〔小翠：161〕。

6. 閱讀活動

來臺初期，由於她們缺乏中文識字能力，受訪者有2位會閱讀《國語日報》、《讀者文摘》等中文圖書，以增加個人識字能力，一般而言，直至她們進入國小補校就讀，學會注音符號、寫字，或中文識字能力較佳，她們才會有中文圖書閱讀活動。至於越南圖書閱讀活動，受訪者有6位會閱讀越南文《四方報》一解來臺初期的思鄉情緒，直至2008年新移民會館成立，該會館有提供越南圖書及雜誌，她們才有機會就近看到家鄉圖書。

受訪者中有5位養成閱讀習慣。她們會安排個人閱讀活動，如：小紅會利用下午時段複習國中補校課業，「其實大部分以前都沒有睡午覺，要不然看書」〔小紅：17〕。或安排親子共讀活動，如：小喬的每晚睡前說故事時間，「拿書教他唸ㄅㄆㄇㄏ啊，也會借書回來給他看，我會唸給他聽」〔小喬：50〕。此外，閱讀型態除了紙本資料，還有數位化資料，如：小美是空大選修生，透過網路之數位學習，閱讀數位內容，「就送小朋友上課完後啊，就開始上我的課，就在電腦上面（空大課程）就上課」〔小美：59〕。

7. 個人特殊狀況的活動

因個人特殊狀況因應之生活活動，如：返鄉探親。從較長時間觀之，她們每隔幾年就會回越南探視親人，受訪者有2位於2014年進行此活動者。小莉新年期間擔任介紹人，幫先生的表弟介紹婚配對象，返回越南娘家1個月。「過年的時候，我回去越南1個月，沒有帶小孩去，這次寒假太短了，因為老公表弟要娶越南表妹，是我介紹的，舅媽看我不錯，叫我介紹給表弟，我就帶他們回去，機票是旅行社辦。」〔小莉：114-116〕。小端的弟弟結婚，全家返回越南娘家過年，「我回去10天，市場休息6天嘛，然後我請假一個禮拜，回來小孩子剛好開學，因為剛好過年弟弟要結婚。」〔小端：267-268〕。

二、消費模式

消費模式意指人們在日常生活對食、衣、住、行、育樂所採取消費行爲，區分爲四種：「生活費用」、「休閒娛樂費」、「教育文化費」、「返鄉費用」及「其他費用」，如表 8。

表 8：消費模式分項一覽表

分項內容	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
生活費用	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
教育文化費	9	✓	✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓		✓
休閒娛樂費	2										✓					✓
返鄉費用	2							✓				✓				
其他費用	2	✓							✓							

1. 生活費用

「生活費用」，係指因應日常生活必要支出，如：食、衣、住、行，各項支出均可看出爲家庭或個人支出內容，包括：飲食費、購衣費、交通費等，受訪者提及生活費用共計15位，其中她們較常處理的支出部分爲飲食費及購衣費。由於身爲家庭主婦需要負責全家人之食、衣需求。飲食費，係指採購食品、食材、飲料等，不含外食費用，每天買菜之例證，「每天都要買菜」〔小紅：12〕，或是購買越南食材滿足故鄉味之例證，「現在很多越南店，如果想吃就可以去越南店吃了。」〔小花：135〕。購衣費係指採購個人或家人衣物、鞋襪、服飾用品等，例如小端採買全家衣物，「現在啊，有的我買、有的是我先生一起去逛街看喜歡他就給我買，還會幫小朋友一起買（衣服）。」〔小端：187-188〕。交通費係指個人採購交通設備、油錢或使用公共交通費用等，她們備有機車者有12位，多利用機車外出工作、接送小孩、訪友等，例如小紅協助搭載越南姐妹辦事，「油錢是自己的，帶她去辦完證(身分證)，還載她回來。」〔小紅：559〕。

2. 教育文化費

教育文化費，係指個人或小孩補習或進修費用，及購置圖書費用。受訪者提及教育文化費共計9位，購買圖書者之例證，「剛開始買健康類、運動的書，後來是食譜書，現在看到喜歡就買，都是baby的書〈笑聲〉。」〔小紅：355〕。兒女教育費之例證，「我賺錢可以幫她們出上課費。」〔小青：595〕。個人進修費用之例證，「我去學一個打版就要5、6萬塊，我自己投資自己。」〔小玲：100〕。

3. 休閒娛樂費

休閒娛樂費係指休閒或娛樂活動產生之費用，多為興趣開銷。受訪者提及休閒娛樂費共計3位，例如小玲喜愛做手工藝品，「永樂市場買緞帶、布啦。」〔小玲：107〕。



4. 返鄉費用

返鄉費，係指她們返回越南探親的花費，2014年有返鄉活動者之費用，共計2位，例如小端過年全家返鄉，參加弟弟的婚宴，「大家一起買（機票），向旅行社啊。...帶一些禮物送，買一些頂多是外套給媽媽，或送一個皮包什麼。」〔小端：267、274-275〕。

5. 其他消費

其他消費，係指消耗品費用、醫療保健品花費，受訪者有2位提及，例如小珠是直銷公司會員，每年訂購保健食品，「我只要一年訂一次（四盒乳酸菌）。」〔小珠：200〕。

三、生活態度

生活態度係指影響生活活動的價值觀與態度，導致生活的時間支配與空間安排的轉變，及賦予資訊不同意義，而影響資訊行爲。透過訪談，她們流露出來的價值觀與態度有好學、教養觀、孝順、認命、順從、傳宗接代、信仰鬼神、勇於面對問題、好交友、與經濟自主，進而影響她們對於生活活動的安排，詳見表 9。

表 9：生活態度分項一覽表

分項內容	人數	受訪者代號													
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬
多元的教養觀	14	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
好學精神	8	✓	✓	✓	✓					✓	✓		✓		✓
經濟自主	6	✓	✓					✓		✓				✓	✓
孝順	4	✓	✓					✓					✓		
認命	2							✓							✓
好交友	2		✓						✓						
勇於面對問題	2		✓		✓										
順從	1									✓					
傳宗接代	1	✓													
信仰鬼神	1					✓									

1. 多元的教養觀

受訪時有14位身為人母，她們子女多進入國小、國中就讀，對於子女教養方式影響其生活安排，或資訊尋求行爲。訪談中有14位提及教養子女想法，或力不從心、或仰賴專業者、或適性發展、或嚴格管教等，例如小喬因中文能力不足，感到力不從心，「教養很重要，可是我們越南的，根本沒有辦法教他。」〔小喬：105〕，或讓子女適性發展，「他自己的路給他去走，看他有沒有興趣培養一技之長。」〔小翠：220-221〕。

2. 好學精神

她們全都有學習經驗，學習機構遍及國小補校、國中補校、高中補校、新移民會館、萬華社區大學等，還會利用時間進修空大課程，甚至會投資自己學習工作技能。這種好學精神，讓她們生活充滿學習活動，並有豐富收穫，訪談中有8位提及好學精神，例如小怡因強烈的好學精神，至國小、國中、高中補校就讀，並參加許多機構的課程，投入職場亦努力增進工作技能，「人要往上爬，總不能站在一個地方不動。」〔小怡：179〕。或是小美走出家庭進入學習機構或空大進修，並擔任新移民會館口譯志工，而有豐富收穫，「出來看看其實外面也是很多東西可以值得讓你學習的。」〔小美：437〕。

3. 經濟自主

訪談中有6位提及經濟自主的觀念，如小喬、小玲及小莉認為女性應該經濟獨立，有個人收入可自由支配，不需倚靠他人，「因為沒有上班很悶，要買、要吃的話，要有自己的錢。」〔小喬：83〕、「自己賺錢花自己的錢比較自在啊，我又不用伸手要錢。」〔小玲：21〕、「我想多賺點錢，買自己的東西。」〔小莉：150〕。小紅是1名家庭主婦，因越南姐妹質疑，而對經濟自主產生疑慮，「有些（越南姐妹）會說我可以出外賺錢，為什麼我要待在家裡煮飯，在家裡面當那個什麼婆（黃臉婆）。」〔小紅：599〕。

4. 孝順

訪談中有4位提及孝順，且為照顧年邁公婆改變其生活安排，例如小紅因同住公公施以傳宗接代壓力，先生原想搬出老家，她堅持同住照顧公公，「因為我媽媽對我爺爺很孝順，所以我媽媽也要我這樣。」〔小紅：701〕。小青與臺商先生婚後仍住越南9年，後因公婆年邁，舉家搬回臺灣，「我老公覺得他離開臺灣太久，而且他的爸爸媽媽已經老了，我公公又有點老人痴呆，他就想說回家（臺灣）陪他的爸爸媽媽。」〔小青：12-16〕。

5. 認命

訪談中有2位提到，小莉、小喬因速成婚姻，對先生一無所知，對於自己婚姻選擇只好「認命」，「嫁了也是我自己的命，認命啦。」〔小莉：34〕、「我們自己是女生，要忍耐一下啦，不耐耐妳嫁出去要回去也很麻煩啦，嫁出去妳回去，人家會講話啊。然後就忍下去可以過就過啊，慢慢我覺得臺灣的生活也很好啦。然後已經有懷孕了，妳回去做什麼呢？就努力在這裡生活。」〔小喬：181-183〕。

6. 好交友

訪談中有2位提到，小青、小珠的個性開朗、樂於與人接觸，藉由各種管道結交朋友，拓展人脈關係，以利個人及工作發展，「越南也有，臺灣也有，大陸也有，印尼也有，不同國家的朋友。」〔小青：332〕、「我主動去交朋友，不是等人家來主動，所以我交朋友還滿快的。」〔小珠：221〕。

7. 勇於面對問題

訪談中有2位，因年長及思想成熟，初來臺灣面對陌生環境都能勇敢相迎各種難題，例如小青「他（老公）還在越南處理事務，我一個人人在臺灣顧2個小孩哩，妳看我國語不太好，我也ok，我怕什麼，妳敢講話問臺灣人怎麼用就好了。」〔小青：372-374〕。

8. 順從

訪談中僅有1位提到，小米至新移民會館認識朋友、會識字，然而先生不願她與外界接觸太多會提高自我意識，刻意限制其對外聯繫，她只有無奈順從，「他開口了，我就大概知道他的意思，不用去讀書就是啦。」〔小米：158〕。

9. 傳宗接代

受訪時有14位已為人母，僅有1位先生不讓她生育子女。她們多數來臺約半年即懷孕，感受傳宗接代壓力較小，卻因年紀輕輕身為人母，惶恐無法勝任母職。訪談中僅有小紅因久嫁未生子，承受很大傳宗接代的壓力，使得其生活重心放於生子一事，「以前我就想說趕快照顧好身體生孩子，沒有想其他的。」〔小紅：605〕。

10. 信仰鬼神

提到鬼神之說僅有1位，小花聽說離家近的圖書館有人於館內身亡，「我很怕啊，我就不准小孩去。我怕小孩不懂被卡到陰怎麼辦？我們越南也信鬼神。」〔小花：239-240〕。

四、小結

讀者可從她們的生活世界之時間、空間及生活活動一窺究竟，而消費模式及生活態度則輔助讀者對她們的生活情況有更進一步理解，詳見表 10。

表 10：生活樣貌分項比例一覽表

項 目	分項內容	人數 N=15	百分比	
生活活動	1.家庭活動	15	100%	
	2.休閒活動	14	93%	
	3.就業活動	日間工作	7	46%
		兼差工作	4	26%
		夜間工作	2	13%
	4.學習活動	新移民會館（日間）	5	33%
		社大（夜間）	3	20%
		補校（夜間）	2	13%
		空大（不定）	1	6%
	5.閱讀活動	5	33%	
6.志工活動	4	26%		
7.個人特殊活動	2	13%		
消費模式	1. 生活費用	15	100%	
	2.教育文化費	9	60%	
	3.返鄉費用	2	13%	
	4.休閒娛樂費	2	13%	
	5.其他費用	2	13%	
生活態度	1.多元化的教養	14	93%	
	2.好學精神	8	53%	
	3.經濟自主	6	40%	
	4.孝順	4	26%	
	5.好交友	2	13%	
	6.認命	2	13%	
	7.勇於面對問題	2	13%	
	8.順從	1	6%	
	9.傳宗接代	1	6%	
	10.信仰鬼神	1	6%	

從時間長河觀之，她們告別親人遠嫁來臺，從熟悉環境進入陌生環境，且多數人在半年內懷孕，20 初頭年輕的她們就已扮演起「人媳、人妻、人母」的家庭角色。小芳、小怡、小喬、小玲來臺後，隨即進入國小補校就讀，並挺著大肚子繼續就學，而小鳳、小翠、小莉、小珠、小玉則是至小孩 1 歲後，因得家人照顧而進入國小補校就讀，她們則有了「學生」角色，其餘則是等到小孩更大，才進入其他學習機構。最後爲了改善家計或經濟自主，有些人白天兼職打工、晚上就讀國小補校，或直至稚齡子女進到學校就讀，就變成全職職業婦女，則又有了「職業婦女」角色。受訪時擔任志工或曾有志工經驗者則有 5 位。換言之，隨著她們來臺年限愈久，角色任務趨於多元化樣貌。

就空間變化而言，初嫁入臺灣的她們以「夫家」爲主要活動場域，市場是另一重要活動空間，是以能移動的空間也以居家附近爲主。之後，進入學習場域，建立聯繫網絡，便有了學校、各種學習場所、工廠、公司、美甲店、越南餐飲店、圖書館、政府機構等，甚至從實體空間進入虛擬空間，進行數位學習、數位閱讀或網路交誼活動。

就生活活動而言，她們因「人媳、人妻、人母」的家庭角色，擔負家庭「照顧者」及「家務勞動者」任務，每日須爲家人忙碌而有家庭活動。爲了識字溝通、教養子女、工作需求、聯絡姐妹情誼等而有學習活動。爲增加家庭收入、經濟自主，進入職場而有就業活動。因志工身分而需至政府單位協助越南姐妹或臺灣民衆的志工活動。多數人則會利用休假時段進行家人共遊的休閒活動。此外，還有每隔數年的返鄉活動。這些生活活動支配她們的時間及空間，編織出她們每日的生活樣貌，更影響她們的資訊行爲。

就消費模式而言，多數消費行爲集中於飲食費及購衣費，乃因她們是家庭主要的照顧者。其次是教育文化費顯示她們重視培養自己或孩子的文化資產。

就生活態度而言，她們來臺多已生育子女，多數因華語能力，影響其教導子女課業的信心，但仍重視子女教養問題。她們多數有好學精神，爲適應臺灣生活，進入學習場域，甚至努力學習以追求更好生活。孝順、認命、順從、傳宗接代是她們受到父權文化薰陶所致，而影響她們對於生活方式的選擇，如：順從丈夫的命令，侷限自己的行動力。爲了經濟自主或幫助家計，讓她們走出家庭，尋找各種賺錢方法。此外，個人特質則影響她們交友態度及解決問題方式。

綜合上述她們的日常生活的樣貌，發現其主要活動以家庭活動、就業活動及學習活動爲主，其次是日常生活因應食衣住行育樂有了消費活動，而生活態度影響其生活安排次序或生活重心。換言之，生活活動、消費模式及生活態度均會影響她們的資訊行爲，因此，接續章節將依訪談內容分析整理出她們的日常生活面臨問題情境，產生資訊需求，以及採行因應對策，而所需資訊來源與管道，生發資訊行爲之特徵等。

第二節 越南籍新移民女性的生活挑戰

本節重點是瞭解越南籍新移民女性日常生活資訊行爲，整個資訊行爲將以「資訊需求」爲起點，本段由時間序列來分析她們日常生活遭遇問題情境，即由她們選擇跨國婚姻開始，進而探究其生活適應的問題。

她們的婚姻建立模式，屬於跨國性婚姻，多數年紀輕輕從越南遠嫁臺灣，因面對不同的語言、文化、習俗、環境等，而有更多的生活挑戰。本節依據訪談內容分析，分爲二大部分進行描述：一是「婚姻建立模式」有三，親友介紹、婚姻仲介、自由戀愛。二是「生活適應過程的挑戰」，係從個人生活適應過程、家庭適應過程，以及社會適應過程等三方面進行剖析，以瞭解她們面臨的生活挑戰，詳見表11。

表 11：婚姻建立模式及生活挑戰分項一覽表

分項內容	人 數	受訪者代號															
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲	
婚姻建立	親友介紹	8	✓			✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓			
	自由戀愛	4		✓	✓		✓									✓	
	婚姻仲介	3						✓		✓						✓	
個人適應問題 (8種)																	
生活挑戰	語言溝通及識字	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	飲食	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	氣候與服裝	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	交通行動	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	思鄉情緒	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	證件	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	休閒娛樂	9	✓	✓			✓	✓		✓	✓		✓			✓	
	環境適應	7		✓				✓		✓	✓				✓	✓	
	家庭適應問題 (3種)																
		妻子(關係不良)	3				✓				✓				✓		
		媳婦(照顧公婆)	5	✓	✓	✓				✓		✓					
		母親(子女教養)	14	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
	社會適應問題 (2種)																
		社會歧視	1		✓												
	人際網絡	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

一、婚姻建立模式

在她們還未踏上臺灣這塊土地之前，她們和先生認識方式為何？談到與先生認識過程，多數受訪者是「朋友」、「親戚」介紹，或是先生到越南工作或旅遊認識而自由戀愛，少數則是透過婚仲介紹。

婚姻是她們進入臺灣的管道，而婚姻建立的模式類型分析，共計有三種：親友介紹、婚姻仲介、自由戀愛。本研究受訪者15位，採行親友介紹者有8位、自由戀愛者有4位、婚姻仲介者有3位。這些受訪者的夫妻年齡差距10歲以上占13位，最大者相距28歲，「剛開始結婚，因為年紀還是有一點差別。他回去那邊我不帶他出來，讓他在家裡面，我自己走，因為我覺得很丟臉。他年紀有點大還是看得出來，他大我十幾歲，還是看得出來，我那時很瘦看起來像國中生，我怕同學看到會笑我。」〔小紅：874-877〕。就先生學歷及職業分析則高中以上最多占12位，而從事行業別以商業最高占5位，次為服務業占4位。先生的身體殘疾者有1位，離婚後再婚者有2位。

（一）親友介紹

第一種類型是親友介紹，受訪者中有8位，她們的親友本身便是跨國婚姻的當事者，因著先遠嫁來臺的介紹人在娘家的社會網絡，而認識在臺灣的男方，後來締結婚姻者。

事前多數親友都會拿雙方照片給對方看，然後在臺先嫁過來的親友，再帶男方至越南相親，整個迎娶過程約1星期完成，「就是我的朋友介紹，就是我家旁邊認識的朋友，她先嫁過來，嫁過來3、4年，她才介紹我嫁過來。...就是我朋友帶他過去。問：『妳們有先看照片嗎?』答：『有。』，問：『你們有先交往一下嗎?』答：『沒有，因為溝通不了。』」〔小紅：96-97、101-107〕。

小米透過朋友介紹與先生結婚，「以前有一個人介紹，朋友介紹。」〔小米：20〕，兩人年紀相差28歲，雙方經過1年的多次面試，她方能來臺，「我跟老公結婚然後面談，面談好辦文件，老公面談很久，然後等老公兩個月辦文件，面談好了又面談，面談如果我ok的話，我們都同意的話，假如我沒有同意的話，還要在再等兩個月，再面談一次。我面談兩次，我老公有面談還有辦文件總共來三次，兩個月過來一次，假如你文件不對的話，你要等兩個月再過來一次，我1年以後才來。」〔小米：61-65〕。婚後，她才發現自己是先生的第三任妻子，負責看護及照料高齡婆婆，雖來臺已4年多，先生拒絕為其辦理身分證，「我老公不用給我生小孩子，不給我辦身分證，我不敢開口。他說：『沒錢生小孩。』，我說：『為什麼我老公沒有把我變成臺灣人呢?』，他說：『當他老婆

不要給我辦。」他高興會還給我護照，不高興就收起來。」〔小米：159-161〕。



（二）婚姻仲介

第二種是透過專業的婚姻仲介者而締結婚姻者，受訪者中有3位。即是在婚姻仲介公司安排，一群當地女子進入會談室，任由臺灣男子品頭論足，男方備受尊崇，女方完全沒有回絕機會。一旦她們被先生選中，當下決定結婚。

小怡描述叔叔帶他看婚姻仲介過程：「他有帶我去看仲介，就是好比我跟你進去給1個坐著的臺灣男人看，比如他選妳，我就要離開。有的人是鄉下的家裡很窮，妳被選到不可以說：『不』，可能仲介就不會給妳機會找妳，所以妳就不知道那個人怎樣，所以有些人會碰到暴力或是不好的都有。我還有認識朋友是被騙，她的老公是殘障，媒人介紹他的老公在臺灣很有錢，當她嫁來後，才知道什麼都沒有，她就很辛苦工作，她拿到身分證就離婚。」〔小怡：101-106〕。

小玲住在南越鄉下地方，坐車約5個小時到胡志明市，經由婚姻仲介遠嫁臺灣，「我住在鄉下，有朋友介紹我去胡志明市那邊，然後我老公是這邊仲介帶他去越南，他就看哪個喜歡，就被選上。那時候傻傻的，就先結婚再談感情。」〔小玲：68-69〕。原本小玲以為嫁給成衣商人，豈知「我是一嫁過來老公生意失敗，我很難過，整個人很失落。剛開始那幾年很難熬啊！自己又沒錢，想回去又不敢回去，然後我老公那時候找不到工作。啊，日子真得很難熬，天天哭，命怎麼那麼苦。」〔小玲：18-20〕。

（三）自由戀愛

第三種是自由戀愛，女方因男方在越南工作期間或旅遊期間認識而締結婚姻者，受訪者有4位屬於此類型。

小喬是旅館櫃檯服務人員會講簡單中文，因工作關係認識至越南旅遊先生，「我是站櫃檯在旅館上班的，他朋友帶他去那邊（越南）玩，去旅遊啦，我跟他就是聊天，用國語聊天，因為客人很多是臺灣跟大陸的，所以一定要會國語。」〔小喬：114-116〕，二人利用電話進行1年的遠距戀愛，「他就叫我給他聯絡電話，就講電話，他有空就來越南看我，我們談戀愛1年。」〔小喬：116-117〕，由當地仲介申辦各項結婚手續，「當時結婚辦手續要6個月，要等文件、面談，我們不懂要靠仲介幫忙，最後是面談，要通過才能過來，不然就要第2次面談就還要等。仲介收費美金1000元。」〔小喬：118-120〕。

綜上所述，「語言」隔閡是她們進入跨國婚姻的第一個障礙。親友介紹者，因信任親友，或有認命想法，竟因親友片面之詞，接受完全沒有感情基礎的男方，短時間內決定結婚，婚後有人幸福、有人痛苦、有人被騙。透過婚姻仲介者，她們所得資訊不明，隨著婚姻仲介一方之詞或完全無選擇權，遠嫁臺灣郎，其中心情更是惶恐不安。即便因雙方自行結識，交往期間長短及遠距戀愛的空間隔離，對於許多資訊傳達仍有失真疑慮，「我們嫁過來，我們也不瞭解老公在做什麼，他講什麼我們就聽什麼，過來才看到他在做什麼，人好不好啦，有些會差很多啦。」〔小喬：179-180〕。再者，面對繁瑣的結婚手續確實造成雙方困擾，在論及婚嫁時，仍有許多重要訊息無法溝通，和辦理複雜的婚姻手續，需求助婚姻仲介或當地專業人士協助申辦。此外，多數人是速成婚姻，感情基礎薄弱，對於所嫁的對象幾乎沒有選擇權利，以致婚後生活全憑運氣，嫁到臺灣以後才知先生的社經地位、婚姻狀況及家庭情形。

二、生活適應過程的挑戰

離開熟悉環境，告別親友，坐上飛機來到陌生的臺灣，對於臺灣的第一眼印象，「我覺得臺灣很漂亮啊，因為晚上坐飛機來，看到燈很漂亮啊。」〔小喬：118〕，其實一點都不瞭解「臺灣」，「我知道臺灣卻沒有來過」〔小喬：117〕。跨國婚姻的她們，必須遠離越南遷移到臺灣。面對即將展開的未知人生，在這個環境中聽不見熟悉語言、看不懂文字、缺乏認識親人，從此融入一個新的家庭，學習接受夫家的一切，並探索周遭，面對全新的開始，她們需要學習適應臺灣生活，整個生活適應過程可分為三個層面，分別是個人、家庭和社會，各個層面所面臨之生活挑戰，茲分述說明。

（一）個人適應層面

來臺初期，她們多數不習慣臺灣生活，「剛開始嫁過來不習慣啊!」〔小玉：95〕，因語言無法溝通、看不懂文字、想家、飲食不適應、環境不熟悉等，且缺乏人際關係，她們的心情是惶恐與擔心，需要時間及他人協助調適生活差異。由訪談內容統整而得，她們個人直接面臨的種種生活挑戰有語言溝通及識字、飲食、氣候與服裝、交通行動、思鄉情緒、證件申辦、休閒娛樂、環境適應等八種情境問題。

1. 語言溝通及識字問題

她們首先必須克服語言障礙。依據訪談結果得知，來臺初期，聽不懂國語、或無法溝通者是 14 位，僅有小青在越南家裡會用國語與先生溝通，「我以前（在越南）就會講，但是不會寫，不會看字。」〔小青：115〕故來臺時，她已聽得懂及會講簡單國語。

來臺初期，她們並非語言無法溝通和不識字，而是她們原有的語言和能力，來到臺灣無用武之地，使得其瞬間從正常人變成功能性的生活障礙者，如：小紅提及「其實不適應就是溝通不了。」〔小紅：133〕，或是小翠的婚姻初期的夫妻溝通不良，「天天哭，因為語言不通，然後夫妻又不是戀愛，不知道要講什麼話，就是慢慢培養。」〔小翠：165-166〕。此外，她們還發現臺灣除了國語是主要語言之外，閩南語（臺語）、客家話等地方語言使用也極廣泛，爲了與婆婆或他人溝通可能還要會閩南語、客家話，如：小青無法與婆婆溝通臺語，「我婆婆也很老，她跟我溝通不好，因為她講臺語，我講國語，然後她的講法我聽不懂。」〔小青：442-443〕。

來臺多年後，她們的生活用語及溝通大致無礙，中文聽力漸佳，「聽新聞也不是聽得懂，慢慢就聽得懂了。」〔小喬：125〕，但仍有 3 位受訪者有時會聽不懂新聞內容，需要親友解釋，「看新聞發生什麼事情，但也看不懂啊，因為他講得很快，我們有時候問老公說：『他講什麼？』因為他講得很快，畫面也很快啊，我們一定要注意聽，才可以知道。如果跟我們講一定要慢慢講，因為他講：『的的的的的……』，我就聽不懂啊！有時候就要問先生或問小孩，有時候我們看到很恐怖的事情就問先生說：『他講什麼？』，連續劇就聽得懂，因為連續劇他跟我們每天生活講話一樣啊。新聞就不一樣，內容很短又講很快，就要找小孩來，問小孩：『這個是發生什麼事情？』。」〔小花：123-129〕，而語言溝通能力會越來越好，較能明確表達出本人意思，「有一些朋友還是鄰居啊會說：『妳有進步』，但是我老公說：『妳沒有什麼進步。』可能他習慣了，但我現在會聽很多，聽比較深啦，但是有時候我會忘記怎麼說。」〔小青：126-128〕。

來臺初期，看不懂中文且不會寫中文是 15 位，形同另類文盲，因爲對於我國文字缺乏認識，無法正確閱讀，而難以掌握資訊，易在日常生活中也造成許多困擾，如：出門活動常會迷路，「搞不懂路，那時候也看不懂字耶！」〔小青：305〕，或看不懂政府單位的通知函，「我看不懂那張通知信，沒有越南文。」〔小花：207〕，或幼兒好發問，因識字有限，有口難言而受挫，「我們國語不是很好，有些東西我不會跟他講（向小孩解釋）」〔小喬：99〕。隨後，受訪者全數皆有接受服務機構的識字課程，因中文字很難學，受訪時仍有 12 位表示，她們多能說出流利中文或聽得懂臺語，但對於中文讀

寫能力掌控自認不佳，如：小紅的學習經歷是參與國小、國中補校的識字教育，學習時間長達6年之久，但國文科最讓她傷腦筋，「國字有些複雜看得懂，寫不出來。現在簡單會寫，有些複雜還是會寫不出來，所以考試我最怕改錯字，我不知道哪個是錯的，因為有些臺灣的字很多很複雜，這個字可以用到那一個，很頭痛，很難啦。到現在考試，考國文，我的壓力最大，其他科通通都不會有壓力，就是國文有壓力，那個改錯字怎麼改啊？頭痛，而我們老師很聰明，每次都會改不一樣的。對那些阿姨來說，國文是最強的，國文她們最喜歡，其他英文數學啦，她們最不喜歡，我只有國文不行，其他都可以，然後就是跟人家相反就是了。」〔小紅：773-777〕。

2. 飲食問題

受訪者全數提及飲食大事，飲食需求的確是她們日常生活必需每天直接面對的問題，來臺初期是飲食差異的適應，續之，則是家中掌廚之責，需會調理家人日常餐食。

由於越南天氣炎熱，爲了刺激食慾，當地口味偏重鹹、辣、酸，食物大多調以魚露佐味，而臺灣飲食口味偏清淡、油膩，是以讓初來乍到的她們感受最深就是飲食差異。

「剛開始其實是單獨煮啦，因為有時候我煮他們沒辦法吃啦，我們那邊都是辣的酸的，就是我們沒有吃那麼油啦，臺灣吃很油啦。」〔小紅：189-190〕，飲食困擾多發生在來臺初期，易產生體重減輕情況，「其實我來這邊像頭一個月就是處於飢餓〈笑聲〉，那時候飢餓很嚴重，就每天都覺得很餓，可是吃東西都吃不下，口味也不一樣，然後吃的也是不一樣啊！」〔小美：119-121〕，甚至因爲思念家鄉味而返鄉攜帶魚露回臺，「飲食不習慣啊！我哭兩個月。去找到那個以前可以帶食物，魚露啊、什麼的，可是現在不能再帶過來了，我那時一直哭哭哭啊，我老公就說好啊，不然你先回越南，…我先回去把魚露那些東西帶過來，醃好的食物啊，慢慢地吃。」〔小花：131-134〕。隨著來臺時間日久，越南小吃店數量亦蓬勃發展，反而增加她們覺得家鄉味的機會，「後年（來臺第3年）的時候就開始有越南店了，慢慢越來越多。現在很多越南店，如果想吃就可以去越南店吃了。」〔小花：134-135〕、「我來那時候越南店真的還很少，現在蠻多，路邊都是越南小吃。我來時候越南人也很少很少很少數啦。」〔小端：175-176〕。

臺灣特有的飲食習俗讓她們覺得難忘或奇怪，「我不會吃雞爪，我婆婆聽人家講懷孕吃雞爪會生得比較快，她老人家聽到人家說就去買，她就生氣爲什麼我不吃。」〔小怡：139-141〕、「我們生小孩後，她（婆婆）還給我們坐月子。…不習慣，因為會煮一些酒麻油雞。」〔小翠：132、134〕。隨著在臺時間日久，她們逐漸習慣臺灣飲食，「我剛來的時候，吃不習慣…生完小孩後什麼都吃，就奇怪，我胖很多耶，生完就習慣了，

什麼都吃，怎麼吃都習慣了。」〔小喬：59、62-63〕。

她們因家庭主婦的身分，多數需要烹煮三餐，而越南飲食的調味及烹飪方式與臺灣相異，為迎合夫家口味，需會烹煮臺灣菜，從食材採買到實際下廚烹煮需費一番心力，而在烹調過程中則會融入越南口味增添餐桌美味，「我看媽媽習慣吃什麼啊，我都煮她喜歡吃的，我婆婆喜歡吃臺灣菜啊，所以我要煮臺灣菜，我也會煮越南菜給婆婆吃啊。」〔小米：129-130〕、「他（小孩）對越南料理不愛吃，就是像一些甜點啊還ok，然後菜的話就像你做比較像，不用那麼傳統在那邊，你像稍微改變一下他ok，他就接受，可是純粹就不會吃。魚露的話現在還ok，現在被我訓練到ok〈笑聲〉。他到最後吃，我先生也還可以接受，我婆婆也還可以接受。」〔小美：143-146〕。

3. 氣候與服裝問題

從四季如夏，不知冬天為何的越南，來到四季分明的臺灣，尤其臺灣北部冬季濕冷天氣，讓初來乍到的她們對嚴寒天氣印象深刻，「冬天啊，剛來開始覺得好不習慣好冷。」〔小端：184〕、「2000年的1月8號剛來臺灣的時候，1月份很冷我不習慣，臺灣的天氣不習慣，到現在還是一樣不習慣，冬天很冷、夏天又好熱。」〔小翠：140-141〕。穿著反應一個國家的氣候與文化特色，越南天氣炎熱，服飾質材以輕薄透氣為主，她們不習慣穿搭厚重的衣物，「冬天剛開始不習慣，覺得怎麼穿這麼多，因為我們越南都是夏天，都穿薄薄的，然後覺得有一點不習慣。」〔小珠：161-162〕，她們習慣的穿著裝扮是越南長衫，時空位移後，同樣的穿著讓旁人覺得突兀，「我那時候剛來我還帶越南的衣服過來穿，然後我穿了越南的衣服好像臺灣的睡衣一樣，我走到店面的時候，我婆婆一直看我，她不敢講，可是後面她真的忍不住，她說：『以後不要穿這種衣服下來。』，我說：『蛤？為什麼？』，她說：『這種是睡衣。』，我說：『蛤？不會啊！我們那邊都這樣穿。』〈笑聲〉」〔小珠：162-166〕，最後她們反而習慣臺灣服飾，「現在我很習慣臺灣的衣服，越南流行跟這裡不一樣。」〔小莉：106〕。整體而言，她們全數面臨服裝採購問題，初期為自己採購衣物，隨著家庭成員增加則需為家人添購衣物。

4. 交通行動問題

夫家是她們最初生活的場域，可能亦是最大束縛所在。她們初到臺灣之際對臺灣環境不熟悉，多數人以待在家裡為主，相對地，行動自主能力較低。隨著來臺時間愈長，她們行動自主能力漸佳，交通工具從早期走路或騎腳踏車，漸漸轉變為能擴大生活圈的機車、汽車或公車、捷運，如：小怡運用交通工具情況，「我買摩托車好像2007年吧，

剛開始是騎腳踏車，如果是附近，我就走路。有居留證就可以考駕照。」〔小怡：81-82〕。

受訪時有11位備有機車，她們多數提及識字能力會影響機車考照筆試的成績，如：小花生氣陳述：「剛開始只有中文跟臺語考試，國語的我沒考上。幾年後，它有考翻譯成越南文的，我去考才考上的。開剛始我們聽國語，聽也答不對，後來別人跟我說考臺語看看，考了2次國語、1次臺語也考不上，後來我放棄幾年後，朋友說有越南語（交通部公路總局提供越語駕照考試試題服務），我去考才考上。」〔小花：214-216〕。騎車用途深受平日活動及休閒活動影響，如：小翠簡述「去找朋友、去買菜、送小孩上課下課就這樣。」〔小翠：157〕，其中具有汽車駕照者是4位，她們少有上路經驗，僅有1位因工作任務需要自行駕車洽公。另有4位受訪者以腳踏車或大眾交通工具代步。換言之，隨著在臺時間日久，她們行動力愈佳，受訪時僅有2位，受到先生過度保護或約束其活動範圍。整體而言，她們的活動範圍以住家附近環境最為熟悉，次為辦公、學習或志工服務地點，即使休閒活動亦以近距離活動為多。

5. 思鄉情緒問題

她們遠嫁來臺，受訪者全數都會在平日生活產生思想情緒。由於多數年紀輕輕遠嫁臺灣，因生活適應不良，且舉目無親的孤寂感，讓她們情緒焦慮，就會常常想家，「我剛來時候很想家會哭。」〔小珠：142〕、「無聊就會想東想西地想家。」〔小莉：111〕，因而她們與原生家庭聯絡較頻繁。此外，早期政府為防止假結婚，她們以依親方式入臺，每隔6個月須返回越南一次，經申請方能來臺，然而返臺又得獨自面對問題重新適應，心情轉折很難調適，「其實嫁過來6個月，我先生就帶我回越南1次了，然後就住25天，然後再回來。其實還是不要回去，然後就捨不得離開，我媽媽送我到機場就一直哭，然後我就跟著哭，啊，就很想她。」〔小紅：246-249〕。

隨著來臺時間日久逐漸習慣外，生活重心轉變，尤其小孩出生後，逐漸減緩她們的思鄉情緒，「小孩生出來後就比較忙，就比較不會想家了。」〔小莉：111〕、「還沒有小孩還有時間想，現在有小孩一直忙，上班也忙，沒有時間想。」〔小喬：131〕，但不時仍會有鄉愁，「現在下雨的時候會滿想家，因為我們那邊幾乎蠻常下雨，下雨時會想到我們那裡會淹水，就會想媽媽，想兄弟姐妹。」〔小珠：144-146〕。她們除了以電話聯繫家鄉親人外，也會安排時間回原生家庭探望親朋好友，由於回一趟娘家所費不貲，且小孩出生後，考量因素變多而減少返家次數，如：小珠利用空暇賺取家庭代工，「中午有時候沒客人啊，妳坐在那邊沒事一直看電視，不然會打瞌睡，沒客人的時候就是加減做（代工），可以打發時間，一個月可以賺幾千塊的錢也還不錯啊。賺這些錢是

希望可以每年回家陪媽媽，因為她年紀大了，鄉下只剩她一個人，今年想要全家帶回去給她看。」〔小珠：256-260〕。



6. 證件問題

她們遠嫁來臺，受訪者全數都需處理身分證明問題。首先就須辦理婚姻登記，三個月後取得第一張居留證，她們還需取得我國身分證，對其個人權益較有保障。從結婚到取得國籍，必須經過數個單位辦理，包括：戶政事務所、外交部駐外館處、各地方縣市警察局外事課、各地方政府、內政部入出國及移民署等，其等待時間至少4年，方能取得國籍。早期來臺的外籍配偶較缺乏相關申辦資訊，「在9、10年前，這種宣傳單（申辦流程說明）都沒有，也不會上網，當你上網也找不到相關資訊。現在，只要網路一點進去，要找什麼都有很方便。」〔小怡：114-115〕。當時不需要語言能力之考核，「那時候我們都不用上什麼課，那時候也不是說很難，很簡單，現在好像比較難辦。」〔小翠：184-185〕、「我來很早嘛，是後來我辦到，後來她們才要，那個人家給他一個證明才可以。」〔小端：113-114〕。國籍法修訂時，增訂外國人申請歸化我國國籍時，應具備基本語言能力及國民權利義務基本常識，其中認定標準規定「持有曾參加國內政府機關所開設之課程上課總時數或累積達一定時間以上之證明者，得認定具備我國基本語言能力及國民權利義務基本常識」（內政部，2006），因此，小鳳至國小補校就讀，「有○○國小，我以前有去辦身分證的時候讀過兩年。」〔小鳳：69〕，小芳至新移民會館參加課程，「我還有去新移民會館上區公所辦的生活適應課程72小時，要辦身分證用的。」〔小芳：53-54〕。小青選擇長期居留證，「我還不喜歡是因為我在越南有一些自己的財產。我們那邊不給雙重國籍，如果妳要放棄自己的國籍，你放棄的話，財產怎麼辦？所以我先不管，反正我老公是臺灣人，沒關係啦，以後再說。」〔小青：391-393〕，小米是先生不幫她申辦，「我沒有辦那個身分證，我要，我老公她不要給我辦。我也搞不清楚。」〔小米：24〕，其餘受訪者均已取得身分證。

7. 休閒娛樂問題

她們的休閒娛樂受到女性角色影響，偏重家庭成員的需求為主，休閒活動考量小孩，周末假日活動多是「在家看電視」、「帶小孩出去走走」為主，除了返鄉探親之外，較少出遠門旅遊，多安排近距離活動，或是越南姐妹之間「聚餐聯誼」。多數受訪者仰賴親友安排休閒活動，少數者則會自己上網查找旅遊資訊。

8. 環境適應問題

越南當地的住宅及空間環境與臺灣不一樣，由於臺北環境多為公寓、高樓且密閉式建築，住宅密集度高，與原居住地的房子型態、空曠土地，及綠意盎然景觀，頗不相同，使得她們不習慣臺灣環境。她們提及居住問題有7位，如：小喬提及房屋建築差異性，「我不知道它是上下樓，我們胡志明市沒有那麼高，也是一間一間，這邊公寓那麼大，可是一層（空間）小小的，要辦什麼事，就要用樓梯、電梯，電梯我會用啦，它大樓要辦什麼要去幾樓幾樓，我不習慣。」〔小喬：156-159〕，然而隨著時間慢慢習慣臺北的居住環境，「現在居住習慣了，現在反而回越南有點不習慣，晚上睡覺的時候，還是想臺灣，自己的房間。」〔小珠：169-170〕。此外，受訪時僅有4位關注租屋、購屋或房屋過戶資訊。

（二）家庭適應層面

家庭是人生的避風港，她們遠嫁來臺進入或建立起另一家庭，即是一段全新生活的開始，也是茫然與忙亂的開始。「忙亂」是因為短時間內生理、心理、語言及生活適應都還沒有調適好，她們多數年紀輕輕，頓時多了妻子、媳婦、媽媽等新角色，成為家庭的「照顧者」及「家務勞動者」，生活時間與空間被家庭活動占了大部分，周旋於處理家務、料理餐食與育兒等工作。

就為妻子而言，她們的速成婚姻，嫁入陌生的國度，婚姻生活面臨更多挑戰。由訪談內容可知，初期生活空間以夫家為主，高度仰賴先生協助生活適應，若獲得較多夫家家人之支持與協助，她們的生活適應能力愈佳，如：小喬指出「嫁來家裡的環境好、老公鼓勵可以讓我們學得好，也會影響我們的生活安排啦，也看我們自己有沒有努力。」〔小喬：175-176〕。隨著日子久了，感情慢慢培養，老公也從陌生變熟悉，更是協助她們蛻變的助力之一，「最主要是老公對我蠻好的。嫁過來，他教我蠻多，帶我出去，讓我喜歡臺灣。趕快送我去學中文，讓我可以很快適應，剛來他就送我去補校上課，他想可以認識很多朋友。」〔小芳：70-72〕。夫妻相處難免會起爭執，受訪者15位，受訪時，婚姻關係不佳者僅有3位，其中有2位處於離婚或分居的婚姻狀況。

就為媳婦而言，受訪時有婆媳關係者10位，三代同堂的受訪者有8位。婆媳相處的難題早已存在於臺灣家庭，對她們而言，語言與文化差異更是婆媳相處的一大隔閡，初期她們只會粗淺國語，表達能力欠佳，可能造成婆媳間雞同鴨講情況，「我婆婆也很老，她跟我溝通不好，因為她講臺語，我講國語，然後她的講法我聽不懂，我就要跟我老公

講。」〔小青：442-444〕，最有趣的婆媳溝通莫過於小珠，「住在一起沒有說婆媳沒有問題的，剛開始來的時候，國語不通沒有問題，是通了才會有問題啦！有時候聽不懂就算了，聽得懂就會放在心裡又不敢講，講出去好像不尊重婆婆，會頂嘴一樣，都是小事情啦。」〔小珠：55-57〕。此外，臺灣孕婦食補或坐月子食俗的不習慣，易對婆婆善意產生誤解，但小翠逐漸接受，「現在就很愛喝麻油雞」〔小翠：137〕。其實她們的婆媳相處多屬融洽，偶有摩擦或歧見，少有大衝突，「傳統的老人啊，我們很難溝通，妳也知道，但是我們後來就好了。」〔小青：431〕。她們嫁入夫家，處理家務、準備三餐等，多得婆婆指導並協助照料稚子，「婆婆人很好、超好，她比我親媽媽還好，幫妳帶小孩子讓我去學習。」〔小翠：129〕、「大概小朋友1歲時去上課…我婆婆幫忙帶小孩。」〔小莉：83、85〕、「我晚上上班。…我老公也是做晚上的，（小孩）長大了，有公婆在啊。」〔小端：29、67〕，以利她們從事學習活動或就業活動。受訪時需要特別照顧公婆者有5位，「我跟我老公住一樓，我婆婆一個人住二樓，我要照顧我婆婆、煮飯、打掃，公公去世了。她身體很好，還不錯。她有生病我要幫她洗澡，但我婆婆有時候不舒服生病啦，我就要去二樓陪她一起睡覺、照顧她。」〔小米：38-40〕。

就為母親而言，她們多數完婚後，由於「老夫少妻」，先生年齡較長，而身負傳宗接代的任務，夫家對生育的期許，造成她們不小壓力。小紅婚後不孕，生育大事成了她的最大夢魘，遂求助醫生，婚後10年，經由人工受孕成功，受訪時沉浸於懷孕喜悅中，並為坐月子、新生兒的相關事宜作準備，而產生資訊尋求行爲，「我嫁過來大概半年，我公公就開始催了，趕快生小孩，一直唸，其實我的壓力都是從那裏，早上看到妳就講，中午看到妳就講，晚上看到妳就講，講講講講到我受不了。」〔小紅：172-174〕。小美先生是獨子，且婆婆深切期望抱孫，「他那個時候結婚也年紀不小了吧，那個四十幾歲了才結婚，然後就，我們回（婆家），就急啊，就很急啊，他們（先生、婆婆）兩個就年紀都已經那麼大了，那麼一直都很喜歡有個孫子嘛，然後每個禮拜回去，然後她也不會給我正面的壓力，就是跟我先生唸〈笑聲〉，他是到底有沒有什麼問題〈笑聲〉？到底是妳的問題還是他的問題？」〔小美：184-188〕。此外，半年內懷孕者有12位，短時間內她們都還不會國語，且尚未適應臺灣生活，就進入生育的重責大任，「剛嫁來才六個月而已，那就已經懷孕了，那時候就喔，措手不及啊，那時候就很小嘛年紀，知道懷孕了就很害怕，就打電話回去跟我媽哭：『媽怎麼辦啊？』〈笑聲〉」〔小美：189-191〕。值此時期，她們便有偏高的醫療需求，包括：懷孕期間產前檢查、新生兒的醫療保健、健康檢查等，多仰賴先生陪同就診。此外，年紀輕輕就當母親，新手媽媽手忙腳亂照顧稚子，同時也限制她們的行動力，「懷孕了嘛，然後就不來上課了，然後

那時段就是都待在家裡，其實過來那段時間到往後3、4年，我幾乎完全都沒有跟外面接觸」〔小美：198-199〕、「我前兩胎都是連續生，我剛開始什麼都不會，就在家裡帶小孩，都沒去外面工作什麼都沒有。」〔小花：159-160〕。對於新生兒的照料多求助家人協助，「自己帶，但洗澡我老公會幫我洗，因為小孩太小了，我會怕。」〔小莉：66-67〕。

受訪時僅有1位，先生不給予生育之責，其餘14位已是母親，生育出23名「新臺灣之子」，而進入國小、國中就讀者有20位。訪談過程發現她們對於子女教育和教養問題非常關心，換言之，隨著子女成長，她們對於子女教養的需求越高。多數受訪者受限於個人教育程度或中文識字能力不足，尤其當其子女升上國小中、高年級後，無法解答孩子的課業疑惑，此時，家庭經濟許可者會將子女送至補習班、安親班，若經濟狀況不佳者則是送往社福機構參加免費課輔輔導，加強課業。除了生活教養、學校課業，她們還會替孩子規劃才藝課程，如：小珠積極培養女兒才藝，「我最近忙我女兒的事情，她要去拍戲〈笑聲〉，要準備拍一部電影。」〔小珠：80〕。她們的管教態度多元，如：小喬重視小孩課業「小朋友讀書很重要的。」〔小喬：173〕，或小玲的教養方式嚴格，「家裡只有1個小孩，他們就會比較寵，比如說禮貌或吃東西的要求，我是比較嚴格。」〔小玲：132-133〕，或小珠放棄直銷事業，專心陪伴的子女成長，「這個時段小孩有事會找我，等他們有他們的事情，這樣我就不需要照顧他們了。」〔小珠：213-214〕。此外，受訪者有10位，為了培養孩子的閱讀能力，或子女課業需要，會陪同其進入圖書館使用，「拿書教他唸勺勺勺勺勺啊，也會借書回來給他看，我會唸給他聽。」〔小喬：49-50〕。

（三）社會適應層面

社會適應層面係指受訪者與外界的人際網絡與資源之間的互動情況。

就社會歧視而言，受訪時有1位提出，小青氣憤提及陌生人的異樣眼光及言語歧視。

就是臺灣人看我們這些新娘--越南人，有點壞，覺得我們是用錢買的，他們認為我們是來買賣的，問我：「你老公買你多少錢？」我聽起來很奇怪耶，然後我的生活就是不像在鄉下那種。我本身在越南也是工作啊，也是城市的人，不可能像他們那樣講。我覺得有時候這些人很奇怪，他們可能問一些問題很鄉下的，又很傷人，就覺得他們不瞭解，有一些問題我感覺好好笑，他們問我：「你們那裏有沒有雞肉可以吃？」我感覺好好笑，他們覺得我們好像很窮似的，我搞不懂。他們很沒有概念耶！問那種問題也不懂自己問什麼，妳懂嗎？我覺得很好笑，然後我就決定問他：「來，我跟你解釋一下。」其實我覺得跟這些人講話，需要解釋到那個地步嗎？我覺得他們聽不懂...我說：「好，我現在很簡單讓你知道，你們

「這個地方是哪裡？」他說：「臺北啊，臺北市啊。」我說：「喔，臺北市是不是？」他說：「對啊。」我說：「好，我在越南是胡志明市，一個大的城市，比你這邊還城市，你們這邊是臺北市，但是是老街的，還算鄉下，我是胡志明市大的城市耶，跟你們不同耶。」〔小青：97-111〕

就人際網絡而言，訪談過程她們提及人際網絡的缺乏或建立人際關係者有15位。她們隻身遠嫁來臺，除了夫家親友，缺乏與外界接觸的橋樑，孤寂的人際關係，讓她們有苦說不出，心情無處訴，「哭」常是她們的發洩方式，「以前在越南很多朋友啊，突然來這邊都沒有朋友，會哭啊！」〔小珠：143〕、「我還蠻久才適應，這幾年比較好，比較獨立，我哭了3年，生活方面啦，金錢啦，很多煩惱的事。」〔小玲：74-75〕。生活空間以夫家為主，每天待在家裡，生活很無聊，「剛來不習慣，非常不習慣，沒朋友。就是我公公叫我睡覺，睡起來不知道做什麼，很無聊。」〔小莉：110-111〕、「沒有朋友，無聊。」〔小喬：123〕。此時，先生是每日朝夕相處的重要親人，對先生產生高度依賴，除了熟悉的先生，就是原本認識的越南姐妹，「有些人不會講（中文）會害怕啊，我不會啊，（來臺）2個星期我自己去市場買菜，附近越南的表妹帶我去買菜啊，她講啊，她教我啊！」〔小鳳：24-25〕。再者，她們多數1、2年內懷孕生子，待在家裡照顧小孩，「我小孩2個大概上幼稚園的時候才出來上課，上幼稚園之前都在家帶小孩，沒有去哪裡，當時沒有認識越南朋友。」〔小花：199-200〕，導致無法建立人際網絡。隨著家人支持、子女漸長或在臺時間日久，她們逐漸走出家庭。

來臺初期，人生地不熟，她們會主動在街道搜尋其他越南姐妹的身影，以拓展人際網絡，如：小莉主動詢問而知學習管道，「我懷孕的時候就跟我老公散步，走路去到學校，就看到很多人去上課，有遇到越南的人，她就問我：「妳為什麼沒有來上課？」沒有人介紹是我自己去問人的〈笑聲〉。」〔小莉：122-124〕。透過社區鄰里、學習網絡的多元學習活動，開始拓展社會網絡。受訪者15位都有參加新移民服務機構的各種生活成長或補校等學習活動，初期她們經由學習網絡的使用與建構，拓展自己人際關係，因而結識許多外籍姐妹或臺籍工作人員等，如：小美提及「我覺得最大的收穫是，走出來這邊，就是跟他們融入這一塊，像你如果不會，或是怎麼樣去問他們，他們都是會很貼心的幫你，所以說出來跟他們呀，融入他們，也是你自己也學到東西，也得到人家幫忙」〔小美：432-434〕。以此人脈基礎，開始拓展社會人際網絡，進而擔任志工、成為職業婦女，開展至服務或工作網絡。

三、小結

(一) 資訊不全的婚姻建立

她們婚姻締結方式分別是親友介紹（8位，53%）、婚姻仲介（3位，20%）、自由戀愛（4位，26%）。從男女雙方談論婚嫁起，「語言隔閡」成爲她們進入跨國婚姻的第一個障礙。親友介紹或婚姻仲介則是速成婚姻，造成夫妻感情基礎薄弱。她們獲得資訊內容來自遠嫁臺灣親友的隻字片語、相片、父母之言或無任何資訊，獲取資訊管道有限，只得信任親友資訊，或「認命」面對不確定的婚姻。自由戀愛者，雙方在平等立場交誼後成婚，交往過程女方未到過臺灣，且不瞭解夫家確實情況，只能全信任先生所言，卻因「語言隔閡」及先生「瞞騙」，造成資訊失真，「忍耐」以對夫家種種困境。

(二) 隨著生活空間擴展，資訊世界由貧瘠變得豐富

來臺初期，她們原有的語言和能力，來到臺灣無用武之地，她們瞬間從正常人變成功能性的生活障礙者，如：「我看不懂…」、「我聽不懂…」，她們的資訊世界瞬間崩解，加之，孤寂的人際關係，生活在封閉的「小世界」。然而，隨著她們走出家庭，全數進入學習領域，逐漸擁有社會人際網絡，衍生出許多資訊交流及分享的機會。

(三) 生活適應過程面對十三種生活挑戰

由於是跨國性婚姻，除了面對婚姻生活的挑戰，還有個人、家庭、社會三種適應過程而產生 13 種生活挑戰。就個人層面，她們面臨問題情境有 8 種，分別是語言溝通及識字（15 位，100%）、飲食（15 位，100%）、氣候與服裝（15 位，100%）、交通行動（15 位，100%）、思鄉情緒（15 位，100%）、證件申辦（15 位，100%）、休閒娛樂（9 位，60%）、環境適應（7 位，46%）。就家庭層面，3 種分別是妻子—關係不良（3 位，20%）、人媳—照顧公婆（5 位，33%）、母親—子女教養（15 位，100%）。就社會層面，2 種分別是社會歧視（1 位，6%）、人際網絡（15 位，100%）。

(四) 日常生活問題情境隨著在臺居住時間而轉變

個人層面的生活適應問題會隨著在臺生活時間愈久而能逐漸改善或適應。家庭層面問題，隨著子女數愈多、子女年紀愈長，她們的教養需求愈高。社會層面，隨著她們的生活圈擴大而資訊需求亦隨之擴大。

她們勇敢選擇繼續努力在臺灣生活，爲了自己、孩子、家庭必須解決各種生活難題，適應生活種種差異，下一章節將就她們的生活適應的因應對策剖析。

第三節 越南籍新移民女性的生活策略與資訊

本節重點是瞭解越南籍新移民女性日常生活資訊行爲，整個資訊行爲將以「資訊需求」爲起點，透過她們日常生活遭遇問題情境之因應對策，進一步分析瞭解其所需資訊來源、資訊管道等，藉此探究她們日常生活資訊行爲。

首先，依據文獻分析對她們的日常生活探討，由葉乃靜（2005）整理已婚婦女常見的日常生活之資訊需求，包括：（1）子女教育資訊、（2）角色相關資訊、（3）消費型資訊，如：食衣住行育樂等層面、（4）實用型資訊，如：健康資訊及法律資訊等。

綜合關於此議題的文獻，可歸納新移民女性有的日常生活的資訊需求有四大面向：生存活動資訊、角色所需資訊、實用性資訊，及特殊需求資訊，針對這四大面向面對問題及所需資訊、資訊管道等相關因應對策，進行分析說明。

一、生存活動資訊

生存活動資訊係指她們日常生活營生的必要資訊。首先，她們必須克服語言障礙，夏曉鵬（2005）也指出，新移民女性日常生活中最大的障礙是語言溝通及識字。其次，日常生活的資訊需求不脫離食、衣、住、行、育樂。上述二大項目即爲生存活動資訊。

（一）語言溝通及識字：運用多元管道學習

跨國婚姻所面對的第一個難題是語言與識字，而語言與識字是她們適應臺灣生活不可或缺的生活工具，亦是她們進入臺灣資訊世界的鑰匙，擁有語言溝通與識字能力有助於她們在臺生活適應，融入臺灣社會和拓展人際關係。來臺初期，她們直接面臨語言溝通及識字的挑戰，受訪者有 14 位完全聽不懂國語，且爲了與家人溝通，部分受訪者還要會講閩南語、客家語等地方語言。此外，受訪者 15 位全數看不懂也不會寫中文。她們當初是如何解決在臺的語言溝通及識字問題呢？

由訪談內容分析，歸納七種因應對策，分別是臺灣親友教導、參加各種學習機構的識字課程、越南當地進修短期中文課程、利用電視、參加「新移民會館」臺語課程、利用圖書自學或親子共讀、利用google翻譯軟體。詳見表12。

表 12：語言溝通與識字之因應對策分項一覽表

	因應對策	人數	受訪者代號													
			小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬
1	臺灣親友教導	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	溝通 識字	5	✓	✓	✓								✓	✓		
2	參加「國小補校」識字課程	11	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
	參加「新移民會館」識字課程	7	✓	✓	✓	✓	✓				✓			✓		
	參加「社區大學」識字課程	5		✓		✓	✓								✓	✓
	參加「國中補校」識字課程	2	✓											✓		
3	越南當地進修短期中文課程	7	✓		✓			✓			✓	✓	✓	✓		
4	利用電視	7			✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓		
5	參加「新移民會館」臺語課程	7	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓		
6	利用圖書自學或親子共讀	5	✓									✓	✓	✓	✓	
7	利用 google 翻譯軟體	1		✓												

1. 臺灣親友教導

來臺初期，她們聽不懂國語、臺語等地方語言，在生活上多少會遇到鴨子聽雷的困擾，且無法完整說出心裡的話，這種詞不達意、有口難言的感覺，讓她們很痛苦，此時先生與身邊親友是她們語言學習的重要幫手。15位受訪者均有得到身邊親友協助解決語言溝通及識字問題，只是助力多寡有別，舉例如下：

(1) 語言溝通的協助

日常生活碰到溝通問題，受訪者15位全數仰賴周遭親友協助，主要是先生，其他尚有小孩、婆婆、自家公司員工，學會口語表達方式。例如小翠剛來學國語的最佳導師是先生，「他很有耐心會教我，譬如說碗、盤這什麼之類都要教一一教，不然我也不會。」〔小翠：170-171〕。小玲借助夫家公司員工學講國語，「因為我婆婆開公司，白天有請人啊，我就跟那些人打屁，亂聊天啊，他們會教我講中文啊。」〔小玲：125-126〕。

(2) 識字的協助

日常生活碰到識字問題，身邊親友協助較有限，多以機構學習為主，訪談過程有5位提及親友教導識字，例如小端的公公在她來臺初期以錄音帶及寫字簿教導她識字，「因為我有買那個勺勺那個教注音CD啊，我公公教我寫啊，在這裡無聊就學啊，寫那個勺勺口的注音啊。他（先生）要上班，沒時間教我，公公會教我寫字勺勺口，買簿子要我寫，我看的懂啊。」〔小端：260-263〕。

2. 參加各種學習機構的識字課程

訪談過程有14位提及參加各種學習機構的識字課程，學習場所有新移民會館、萬華社區大學、國小補校、國中補校等。

受訪者有7位是利用新移民會館開辦的「識字」課程，「那時候講話ok了，可是寫字還不會，就來這邊學（新移民會館）」〔小美：66〕。一期課程約為1個月，「我第一次學中文是在萬華區新移民會館。...就是『國語課』啊，他們一年開1次就1個月而已。」〔小青：344-351〕，課程內容簡單，「那邊（新移民會館）是教簡單的，沒有從勺勺口開始教啦。」〔小紅：352〕。受訪者5位是參加萬華社區大學識字班，課程內容多元，「教我們識字、生活常識，還帶我們去做麵包。我蠻喜歡，老師讓我很開心。」〔小喬：39〕。這二者課程以學習基本中文會話及簡單文字為主，適合語言能力較弱的外籍配偶。

訪談過程有111位提及曾是國小補校學生，課程內容的「國語」課，目的是培養國語的寫字、造句、作文等能力，尤其是注音符號學習，「拼音我們一開始都不會，會講沒有用，要會拼，因為不知道怎麼拼，所以要去學，從勺勺口口開始拼。...可能上完國小就聽得懂新聞，...會寫是去國小跟老師學。」〔小翠：78-79、120、122〕。此外，有2位國小補校畢業後，繼續至國中補校就讀，「寫字很累，我就開始去學小學的課本，到○○國小，然後是○○國中補校。」〔小怡：21-22〕。

3. 越南當地進修短期中文課程

由於跨國婚姻因素，使得她們在越南當地結婚後，尚需辦理婚姻手續，整個申辦過程順利者至少2-3個月，受訪者有7位的臺灣先生會幫她們付費，讓她們先在越南當地學習簡單國語，如：小美「（結婚）之後就開始在那邊學中文，那個時候也沒有多久，就學大概3個月吧，我學3個月而已呀，然後就會說一些簡單的而已，就嫁過來了。」〔小美：179-180〕，但所學仍不敷日常生活使用。

4. 利用電視學習

來臺初期，由於進入完全陌生環境，夫家是其唯一避風港，電視是其苦悶日子的最佳良伴，而利用電視學習聽、說國語及臺語之受訪者有7位，如：小莉來臺後，2個月就懷孕，懷孕期間利用電視學中文，「我來沒多久就懷孕了，在家比較多，在家看電視，學講國語啊。」〔小莉：104〕，而小美利用電視學中文及臺語，「學中文大部分都是在電視上學。剛開始一看你看不懂啊，慢慢看會懂，慢慢懂。然後就是那時候會講話、會怎麼樣都是在電視上學。...每個臺語都是看那個臺語連續劇啊。...我要自學臺語，然後就那個老師說：『你要學臺語喔！你要看那個臺語電視台的連續劇，你會學的很快。』，果然真的我就看那個。」〔小美：181-182、333-337〕、「我先生又去上班，我一個人在家，看電視學中文啊，看慢慢我們就會注意看字慢慢就會，我很喜歡看連續劇，看連續劇才會講臺語啊。」〔小端：192-193〕。

5. 參加「新移民會館」臺語課程

訪談時有7位參加新移民會館的「臺語課」，主要學習簡單臺語會話，例如小美認為會講中文即可，卻因聽不懂郵差的臺語，決定上課學習，「送掛號信帶到家裡讓你簽名啊，然後我就去嘛開門，開門後他就跟我講臺語，天啊〈笑聲〉。我那個時候國語也還可以，可是臺語完全不知道他在講什麼，他一直講跟我講臺語，我說：『先生麻煩你哦，我不會聽臺語，可不可以跟我講國語。』，可是那先生也很奇怪，他也不講國語，然後我聽不懂，我猜後來我猜可能他是要我簽名還是怎樣子啊，可是他也沒有拿紙給我簽名啊，到最後我受不了了，把門關起來把電鈴切掉〈笑聲〉。...就這樣我決定說我一定要去學臺語，那時候就要學臺語，所以來這邊上課了嘛。」〔小美：343-355〕。

6. 利用圖書自學或親子共讀

訪談過程有5位是利用圖書提升自己的識字能力，例如小紅的先生培養其閱讀習慣，「他看書，我也跟著看，我會看圖片啊。他會建議我看圖片大一點的書，然後他會買《國語日報》給我看。」〔小紅：752-753〕。

7. 利用google翻譯軟體解決識字問題

受訪時有8位會利用網路查找資料，其中7位採用注音符號輸入法，僅小青因不善於拼音，遂利用google翻譯軟體功能，能將工作的中文文件，翻譯成越南文，而瞭解工

作文件的內容，她提及「我看不懂，但是我用電腦很好，因為我常常用字典翻譯成越南文，然後我看大概知道，因為 google，它翻譯得不對，翻譯得亂七八糟，因為我常用我習慣，我知道它怎麼樣的意思，然後我就按它講話，我按它講，我就聽得懂它講什麼。但是它的翻譯不好，我知道它講什麼，我懂了，拿筆記本記起來，就知道這個中文在寫什麼，我知道很簡單的方便做事。」〔小青：171-176〕。

依據訪談結果顯示，面對語言溝通與識字問題，共計有七種因應對策，分別是臺灣親友教導：語言溝通協助（15 位，100%）、識字協助（5 位，33%）；參加各種學習機構的識字課程：國小補校（11 位，73%）、新移民會館（7 位，46%）、社區大學（5 位，33%）、國中補校（2 位，13%）；越南當地進修短期中文課程（7 位，46%）；利用電視（7 位，46%）；參加臺語課程（7 位，46%）；利用圖書自學或親子共讀（5 位，33%）；利用 google 翻譯軟體（1 位，6%）。由此分析可知獲取資訊管道有五，分別是人際網絡、機構管道、傳播媒體、網路管道及資訊偶遇。主要來自人際網絡，尤其仰賴丈夫，次為夫家親人、子女、夫家員工教導語言溝通。第二為機構管道，從入臺前越南當地中文補習班，入臺後的新移民會館、社區大學識字班、國小補校、國中補校、圖書館等機構管道。第三是傳播媒體則是透過電視學習國語及臺語，或國語日報學習識字。第四是資訊偶遇（參加學習機構課程取得課程老師介紹、課程同學互動聊天得知、街上意外偶遇越南姐妹主動詢問告知）。最後是網路管道係利用 google 翻譯軟體。使用資訊類型有四，分別是口語傳播之親友教導；印刷資料之一般圖書及期刊報紙，如：教課書、繪本書、國語日報、中越辭典、讀者文摘等；視聽資料之教學錄音帶及電視節目；網路資訊之 google 翻譯軟體。

綜上所述，來臺之前，有 6 位在越南當地進修短期中文課程，僅會簡單中文生活會話，不足以應付來臺的生活溝通。來臺後，有關語言溝通以臺灣親友教導為主，乃因日常生活用語之溝通對象多為周遭親友，可隨機予以適時教導，尤其偏重先生。其次是利用電視學習，觀看連續劇節目，聽中文、臺語，及看中文字，學會生活用語和會話。至於識字問題則有 14 位受訪者利用各種學習機構，參加識字課程，而以國小補校參與人數最多，加之，配合利用圖書自學或至圖書館借書進行親子閱讀，都有助識字能力增強。此外，隨著網路翻譯軟體發達，利用 google 翻譯軟體亦可解決識字問題。

（二）食：巧婦難為，仰賴親友及專家示範

來臺後，她們最不能適應之處，即是飲食的驟變，且身為家庭主婦，她們需學會臺

灣料理方式，為家人準備餐食。究竟她們如何因應飲食差異及掌廚大任呢？由訪談內容分析，歸納八種因應對策，分別是親友教導採買臺灣食材及烹調技術、親友協助採買越南食物、參加學習機構的烹飪課程、觀看電視的料理節目、利用個人生活經驗、利用圖文並茂的食譜、自行查找網路食譜、利用工作機會向廚師學習。詳見表13。

表 13：飲食適應和烹調技巧之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 親友教導採買臺灣食材及烹調技術	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2 親友協助採買越南食物	6				✓			✓	✓				✓		✓	✓
3 參加學習機構的烹飪課程	5	✓	✓	✓	✓	✓										
4 觀看電視的料理節目	5	✓		✓	✓							✓		✓		
5 利用個人生活經驗	3				✓							✓	✓			
6 利用圖文並茂的食譜	2	✓												✓		
7 自行查找網路食譜	2		✓	✓												
8 利用工作機會向廚師學習	1														✓	

1. 親友教導採買臺灣食材及烹調技術

自從嫁入夫家後，年紀輕輕的她們就需負起料理三餐之責，甚至12位在越南都沒有做菜經驗，「我在越南什麼都不會做，我不會洗米，也不會煮菜，什麼都不會」〔小花：150-151〕，遂在婆婆或周遭親友指導下，從頭至尾學習，包括市場食材採購、烹調方式、食物保存方式等，儘量配合夫家的飲食習慣料理。

受訪者有15位係由多位親友教導採買食材和烹飪技巧。她們之中有7位，係由婆婆教導烹飪技巧，以傳承夫家口味，例如小花一來臺婆婆就從頭教導，「我在越南什麼都不會做，我不會洗米，也不會煮菜，什麼都不會，我就看媽媽怎麼煮三天，從三天前到三天後，到今天，我已經煮十幾年了！」〔小花：150-152〕。次之是透過其他人際網絡協助，包括：越南姐妹、鄰居、臺灣乾媽及大姑，共計7位，如：越南姐妹協助的小鳳，「附近越南的表妹帶我去買菜啊，她講啊，她教我啊，去幾次，後來我就自己去，他說：

『50塊。』就給50塊，說：『100塊』就給100塊。」〔小鳳：24-26〕，或是臺灣乾媽教導的小紅，「應該算是臺灣的乾媽，因為之前她也是去國小上課，然後就認識，她可能看我可憐，還是，反正我不知道。...她教我梅干扣肉啊、滷豬腳啊〈笑聲〉，我最好是三杯雞啦！」〔小紅：317-318、328〕。此外，訪談提及先生者是3位，例如小美的先生陪伴買菜，「剛開始剛買菜的話都是我先生ㄟ！其實那時候我們固定每個周末都會去大賣場啊，然後就買一周，買一周然後就下一周再去這樣子。」〔小美：136-137〕。

2. 親友協助採買越南食物

剛來臺灣，因為口味差異，她們念念不忘家鄉好滋味--魚露，想吃卻吃不到，食不下嚥的困擾，致使親友協助外食、或採買越南食物。訪談提及者共計6位，如：小玲的先生協助解決，「剛開始，我不習慣先生會帶我吃外食，越南菜啦。」〔小玲：77〕，或小珠透過越南姐妹及自行採購，「我想要吃家鄉的越南菜，我就自己去市場買，因為有時候經過市場會看到那個招牌啊。有時候朋友知道也會告訴我。」〔小珠：156-157〕。

3. 參加學習機構的烹飪課程

新移民會館為讓外籍配偶融入臺灣飲食文化，瞭解臺灣菜所用食材及烹調技法，遂開設烹飪課程，參加者共計5位，如：小美透過新移民會館授課老師介紹還參加其他機構的烹飪課程，「除了新移民會館，其實也有去那個，那時候不是張老師開那個烹飪課，後來她就搬到那個女青年會，我也有在那邊上一段時間。」〔小美：248-250〕。

4. 觀看電視的料理節目

臺灣電視的烹飪節目多，讓她們按照烹飪老師的示範步驟學習，且內容多元化，除有烹飪名師，還包裝健康常識，有5位採用，如：小端愛看名師烹飪節目，「看著學自己學啊。看電視啊，看阿基師跟那個秋香老師啊，我很喜歡煮菜喔。」〔小端：180-181〕。

5. 利用個人生活經驗

受訪者有3位，在越南就會烹調食物，來臺後運用原技法，例如小端述說，「我就去市場買回來照我們方法那邊煮就可以了，也是味精、鹽都一樣啊。」〔小端：177-178〕。

6. 利用圖文並茂的食譜

受訪時有2位，利用圖文並茂食譜學習烹飪技巧，如：小紅先生常開車至樂華夜市

的書店，她就會順便購買食譜，「他什麼都看，開車去書店買書回來看啊。就是靠近樂華夜市，有一個書店，我不曉得叫什麼啦。很大，好多書，然後我就買書回來看啊，看上面配料啊怎麼做。」〔小紅：338-340〕。



7. 自行查找網路食譜

受訪時有2位，善用網路食譜，如：小美是空大選修生，偏好數位閱讀，遂利用網路食譜，「現在很方便啊，妳就上電腦查一查它什麼做法什麼配料都有。」〔小美：140〕。

8. 利用工作機會向廚師學習

受訪時只有1位，她是利用兼職自助餐助手，向廚師學習烹飪方式，「我兼中午賣便當，我就跟那個阿姨學煮菜。」〔小喬：61〕。

依據訪談結果顯示，面對飲食適應與烹調技術問題，共計有八種因應對策，分別是仰賴親友教導採買臺灣食材及烹調技術（15位，100%）；仰賴親友採買越南食物（6位，40%）；參加學習機構的烹飪課程（5位，33%）；觀看電視的料理節目（5位，33%）；利用個人生活經驗（3位，20%）；利用圖文並茂的食譜（2位，13%）；自行查找網路食譜（2位，13%）；利用工作機會向廚師學習（1位，6%）。由此分析可知獲取資訊管道有六，分別是人際網絡、機構管道、傳播媒體、其他管道、網路管道及資訊偶遇。主要來自人際網絡，臺灣食材採買及料理家人餐點，仰賴先生及婆婆親身教導，次為越南姐妹、鄰居、臺灣乾媽及大姑，或向自助餐廚師學習，而越南姐妹還會提供越南飲食資訊。第二是機構管道和傳播媒體，機構管道係參加新移民會館、女青年會等機構的烹飪課程，而傳播媒體乃透過電視烹飪節目逐一步驟學習。第三是其他管道係指越南飲食店，滿足她們思念家鄉味，以及採購越南食材融入臺灣餐桌。第四是資訊偶遇（參加學習機構的烹飪課程取得課程老師介紹相關課程或食材採購地點、街上意外偶遇越南飲食店）。最後是網路管道乃查找網路食譜。使用資訊類型有五，分別是親友口語傳播及親自示範教導；印刷資料之圖文並茂食譜、烹飪課程食譜；視聽資料之電視烹飪節目；網路資訊之網路食譜；個人經驗（原在越南就會烹調方式）。

綜上所述，她們面對異國飲食差異及料理餐點問題，以人際關係的口語資訊及親友示範為主，次為參加學習機構的烹飪課程及觀看電視的料理節目。由於烹調技法需要實際操作，透過親友專人示範方式或烹飪節目烹飪師傅示範或圖文並茂食譜，較能認識臺灣食材，以及習得臺灣料理的烹調步驟及撇步。對於家鄉味，受訪者有11位在臺居住時間超過10年以上，她們來臺時，因越南人較少，越南飲食店更少，較難買到越南食材，

深受飲食差異困擾，隨著時間慢慢地街道上有愈來愈多的越南飲食店、食材店，增加她們資訊偶遇及資訊分享機會，亦創造越南飲食元素融入臺灣餐桌，甚且她們鼓勵善於烹飪姐妹開店，除可透過越南飲食撫慰思鄉情緒，更讓大家多個聚會場所，交流情誼。



(三) 衣：初期仰賴親友，學會享受購衣樂趣

由於她們來自越南，當地一年四季皆炎熱，初來臺時，她們多數感到冬天嚴寒，卻不知如何穿衣禦寒。來臺初期，為自己添購衣物，而隨著家庭成員漸增，則需幫家人添購衣物。從服裝穿搭到個人衣物或家人衣物之採買，她們的因應之道為何？由訪談內容分析，歸納五種因應對策，分別是親友協助採買衣物、利用網路購物、利用電視、利用個人生活經驗、觀看服裝雜誌。詳見表 14。

表 14：衣著適應和穿衣之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 親友協助採買衣物	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2 利用網路購物	3							✓						✓	✓	
3 利用電視	2	✓	✓													
4 利用個人生活經驗	2		✓		✓											
5 觀看服裝雜誌	1	✓														

1. 親友協助採買衣物

由於受訪者全數都居住於南越的胡志明市或距離2-6小時車程地區，當地氣候四季炎熱，整年衣物以輕薄為主，她們從越南帶來衣物款式與臺灣相異，故全數仰賴親友協助採買衣物，主要是先生和婆婆，還有越南姐妹，以及接受鄰居或臺灣親友舊衣。隨著多數受訪者經濟自主後，享受個人或結伴逛街的購衣樂趣，如：小花原先接受他人餽贈衣物，「後來有做點手工，我就自己去外面看，看到自己喜歡的就買。」〔小花：190〕。

2. 利用網路購物方式

目前網購盛行，訪談中有3位會利用網購採買衣物，如：小喬每日習慣上網瀏覽，「我們都用電腦跟朋友聊天，上網看東西、看衣服，買東西，網購啦。」〔小喬：128〕。

3. 利用電視

訪談中有2位觀看電視時尚節目，獲得服裝或彩妝的最新趨勢，如：小青的穿著打扮常讓人驚艷，「我現在穿這些花花是因為這裡流行，我才買這種花色。...就是看那個“女人我最大”（電視節目），就是42臺。」〔小青：260、262〕。



4. 觀看服裝雜誌

訪談中僅有1位，因小紅的先生重視裝扮會叨唸，而以雜誌增進裝扮技巧，「我不太會配衣服，我先生都會嫌啦。...我會看服裝雜誌。」〔小紅：366、368〕。

5. 利用個人生活經驗

訪談中有2位，善用原先個人生活經驗，如：小鳳在越南曾做過縫紉工作，臺灣家中有縫紉機等設備，會自行修改衣物，「我自己就會穿（縫製衣服）。」〔小鳳：110〕。

依據訪談結果顯示，面對穿著問題有五種因應對策，分別是初期親友協助採買衣物（15位，100%）、利用網路購物（3位，20%）、利用電視（2位，13%）、利用個人生活經驗或先前知識（2位，13%）、觀看服裝雜誌（1位，6%）。由此分析可知獲取資訊管道有四，分別是人際網絡、網路管道、傳播媒體及資訊偶遇。主要來自人際網絡，初期仰賴先生及婆婆教導穿衣及採買方式。第二是資訊偶遇（逛街或網購意外偶遇喜愛衣服）。第三是網路管道乃網購衣物。第四是傳播媒體係透過電視節目學習臺灣穿衣裝扮資訊。使用資訊類型有五，分別是親友口語傳播及親自教導；視聽資料之電視時尚節目；印刷資料之服裝雜誌；網路資訊之網購衣物；個人經驗（縫紉改衣）。

綜上所述，她們初期偏重先生及婆婆協助購衣事宜，之後，透過人際口語傳播，或隨著逛街過程隨機採買喜愛衣物，或網購衣物方式，享受自行購衣樂趣。對於服裝流行資訊，受到個人偏好或先生重視影響，蒐集方式是觀看電視時裝流行節目或服裝雜誌。

（四）住：買房租屋仰賴親友及專家

受訪者多數感覺臺灣居住空間擁擠，剛來居住不習慣會想家，整體而言，她們少有居住問題，受訪時僅有4位提及此一問題，分別是租屋、購屋、房屋過戶問題。她們的因應之道為何？由訪談內容分析，歸納三種因應對策，分別是親友提供租屋或購屋訊息、房仲業者提供租屋訊息、律師提供房屋過戶資訊。詳見表15。

表 15：居住問題之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 親友提供租屋或購屋訊息	4		✓							✓				✓		
2 房仲業者提供租屋訊息	1								✓							
3 律師提供房屋過戶資訊	1												✓			

1. 親友提供租屋或購屋訊息

訪談中有2位因婚姻關係是離婚或分居，需要搬離夫家在外租屋，皆因友人要退租轉介租屋訊息，如：小怡租屋於工作地點附近，「現在我跟先生分居，我搬到蘆洲去，因為同事不住了，就介紹給我，離公司蠻近的。」〔小怡：211-212〕。另有1位搬離大家庭，自組小家庭，係由先生查找網路租屋資訊。受訪者僅有1位是先生投資房產，夫妻共同商討房屋資訊。

2. 房仲業者提供租屋訊息

訪談過程僅有1位，自找房仲業者提供租屋資訊，如：小玉述說「最近房東要漲房租到8,500元，我就自己到街上看到租房子的（房仲公司），幫我找，有一間只要7,500元，在東園街的2樓，不用爬很高，且有電視，我們要搬過去住。」〔小玉：104-105〕。

3. 律師提供房屋過戶資訊

小怡是先生第2任太太，先生年紀大了，自己還帶2名稚子，為保障小孩權益，擔心前妻成年子女，搶房產造成她們母子無處可居，請求先生將房產過戶給她或稚子。

現在住的房子已經過戶給我，從我拿到身分證幾個月就過戶給我，是他（先生）帶我去辦。這是他為我們母子打算，因為他之前有結過婚，他有小孩，因為他年齡很大，我就跟他說：「你覺得怎樣？」。他的小孩有房子是他買的，我想說我的孩子很小，你能不能把房子過戶給小孩，他說：「過戶給小孩，稅金太高。」他想了蠻久，後來就過戶給我。...我上法律課是律師告訴我（房屋過戶），我在賽珍珠基金會服務接到不少電話，先生過世，先生小孩來爭財產，就把她們母子都趕走，我就很緊張，我很怕。我就為我自己將來和小孩著想，我先生剛開始不了解我，以為我要他的財產，對我很兇，他說：「越南人來就是要錢。」，我就

給他舉例，有些是我服務到的個案，他就會想一想。〔小怡：199-209〕

依據訪談結果顯示，面對居住問題，共計有三種因應對策，分別是仰賴親友提供租屋訊息或購屋訊息（4位，26%）、房仲業者提供租屋訊息（1位，6%）、律師提供房屋過戶資訊（1位，6%）。由此分析可知獲取資訊管道有二，分別是人際網絡及機構資訊。主要來自人際網絡，包括：先生、越南友人及臺灣同事，其次是機構資訊，如：專業機構的律師及房仲業者。使用資訊類型僅有1種，主要偏重親友及專家提供資訊。

（五）行：行動自主拓展生活世界

來臺之初，她們對臺灣環境陌生，多數人活動空間以夫家為主，相對地，行動自主能力較低。隨著來臺時間愈長，她們行動自主能力愈佳，交通工具從早期走路或騎腳踏車，漸漸轉變為能擴大生活圈的機車、汽車或公車、捷運。她們拓展行動力的因應對策為何？依據訪談內容分析，歸納因應對策共計七種，分別是親友提供考取駕照訊息、親友教導交通資訊、詢問路人、親友協助備車、自行購車、自行上網查找路線、先生汽車接送。詳見表 16。

表 16：交通問題之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號													
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬
1 親友提供考取駕照訊息	11	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
2 親友教導交通資訊	5	✓			✓				✓		✓				✓
3 詢問路人	4		✓			✓			✓		✓				
4 親友協助備車	3		✓	✓									✓		
5 自行上網查找路線	2		✓												✓
6 自行購車	1									✓					
7 先生汽車接送	1			✓											

1. 親友提供駕照考試訊息

受訪者有11位提及備有機車，她們係由先生和越南姐妹告知機車考照資訊，目前交通部公路總局提供多國語言駕照考試試題服務，她們顧慮識字能力，則會選擇越文筆試，如：小怡由先生教導機車考照筆試考照內容，選擇中文筆試，「我是認識的（越南）」

姊姊先去考，我的中文不是很好，買了考試書，請先生教我。我沒有用越文考，我了解了自己中文能力，就以中文考，第2次才過，第1次筆試沒過。我是在士林監理所考，是電腦測試，很緊張，後來，隔1星期再考就考過。」〔小怡：215-218〕。



2. 親友教導交通資訊

訪談時有5位由先生教導大眾交通工具的搭乘方式，即可自行前往目的地，如：小鳳提及「每個(車牌)我不懂的，先生教我一次，以後我就自己去了。」〔小鳳：118〕。

3. 詢問路人

受訪者有4位提及迷路詢問路人經驗，如：小米不識字卻不怕迷路，「我愛臺灣很多，臺灣很多人幫助我很好，還有我走錯路，臺灣人都會幫助我。」〔小米：72-73〕。

4. 親友協助備車

受訪者有2位提及先生協助購買機車，而買車原則強調便利性，另有1位是鄰居贈送，如：小花是鄰居贈送腳踏車，「我鄰居看到我走路去上課，就給我婆婆那腳踏車，我就拿來騎去上課。」〔小花：206〕。

5. 自行上網查找路線

受訪者多數會仰賴親友提供交通資訊，有2位提及自行上網查找路線，如：小玲攜女搭乘捷運遊玩，「我先生都沒空，我都帶她去動物園啊、淡水啊，只要捷運坐的到，我都能到。這些地方都是上網查，看路線怎麼走啊，就自己摸索。」〔小玲：58-59〕。

6. 自行購車

受訪者有1位提及自行購車，不會收集任何購車相關資訊，如：小玉提及「有一台摩托車剛買沒多久，自己在街上看到附近有店(機車行)，就買了。」〔小玉：54-55〕。

7. 先生汽車接送

訪談中僅有1位提及，小美除住家附近可自行前往，其餘地區全由先生汽車接送，「剛開始就不習慣啊，每個地方都一樣，我也是個路盲啊〈笑聲〉！現在也還是個路盲〈笑聲〉，因為去哪裡都是我先生接送嘛。除了去這邊(新移民會館)、去區公所，這一區還ok，然後去別的地方也不會，其實也是我先生過度保護。」〔小美：227-231〕。

依據訪談結果顯示，面對考照、購車、尋路及迷路等交通問題，共計有六種因應對策，分別是親友提供考取駕照訊息（11位，73%）、親友教導交通資訊（5位，33%）、詢問路人（4位，26%）、親友協助備車（3位，20%）、自行上網查找路線（2位，13%）、自行購車（1位，6%）、先生汽車接送（1位，6%）。由此分析可知獲取資訊管道有三，分別是人際網絡、網路管道及資訊偶遇。主要來自人際網絡，仰賴先生及越南姐妹告知考照資訊，先生還會指導利用大眾交通工具資訊及協助購車。其次是資訊偶遇（迷路時意外取得路人或司機的交通資訊）。最後是網路管道乃利用網路地圖。使用資訊類型有二，分別是親友、路人及司機的口語傳播及親自教導；網路資訊之網路地圖。

綜上所述，受訪時有機車駕照者是11位，藉由騎車增加她們的行動自主能力，並擴大其生活圈。有關考照資訊偏重親友建議及協助，因機車考照筆試從早期僅有中文，受到中文識字能力影響其考照成績，之後，交通部公路總局提供多國語言駕照考試試題服務，她們才有機會選擇語文別。購車方式以便利性為主，透過親友或自行至住家附近機車行採購。此外，她們坐車或騎車問路時，多得到臺灣人的熱心協助，讓她們行得安心，更能通行無阻。她們善於利用資訊偶遇方式解決購車或迷路問題。

（六）休閒娛樂：考量小孩，就近從事休閒活動

她們的休閒娛樂受到女性角色影響，偏重家庭成員的需求為主，休閒活動考量小孩，多以近距離活動為多，且有11位提及「在家看電視」作為娛樂，是以她們較少有查找資料規畫旅遊行程情況。她們休閒娛樂的因應之道為何？依據訪談內容分析，歸納因應對策共計二種，分別是親友告知及自行上網查找。詳見表17。

表 17：休閒娛樂之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小米	小玉	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 親友告知	8	✓	✓				✓		✓	✓		✓			✓	✓
2 自行上網查找	3		✓			✓										✓

1. 親友告知

受訪時有8位表示，係由先生及朋友會告知休閒活動訊息，如：小米喜愛植栽，先生帶其至建國假日花市採買種子，「我老公帶我去買，去有一個橋（建國高架橋）叫什麼名字我還不知道，有賣花很多，然後我看他們有賣薄荷，然後我就看圖片啊，因為我知道越南菜啊，買回來我去種。」〔小米：88-90〕。

2. 自行上網查找

受訪時有3位表示，自行上網找旅遊資料，小玲因先生假日工作，自己上網查找路線及規劃旅遊行程，「我有去過北投圖書館，因為它很漂亮，我上FB看朋友去打卡，然後我就上網查路線，自己亂跑。」〔小玲：161-162〕。

依據訪談結果顯示，面對休閒娛樂需求，共計有二種因應對策，分別是親友告知（8位，53%）及自行上網查找（3位，20%）。綜上所述，她們休閒娛樂的資訊需求較少，僅有9位，因她們多數就近從事休閒活動、在家看電視較不需蒐集旅遊資訊。由此分析可知獲取資訊管道有三，分別是人際網絡、傳播管道及網路管道。主要來自人際網絡，仰賴先生及越南姐妹告知休閒活動訊息，其次是傳播管道係在家看電視，最後是網路管道乃利用網路蒐集旅遊資訊。使用資訊類型有三，分別是先生及越南姐妹的口語傳播及親自帶領；視聽資料之電視節目；網路資訊之旅遊資訊。

二、角色所需資訊

她們須離開原生家庭而進入另一陌生家庭，在壓縮時空裡快速融入夫家成為「一家人」。換言之，她們多數年紀輕輕，進入家庭生活，頓時多了妻子、媳婦、媽媽等新角色。隨著在臺時間漸長，她們生活適應能力漸佳，且小孩進入學校就讀，她們得以走出家庭，進入學習領域而有了學生身分；進入工作場域成為職業婦女；甚至投入志工服務行列。她們的多功能角色任務所需資訊為何？因應策略為何？茲說明如下：

(一) 家庭角色：妻子、媳婦、媽媽

就為人妻而言，她們遠嫁來臺，面對生活適應問題，主要助力是先生。夫妻相處難免會起爭執，只是跨國家且跨文化的婚姻面臨更大的挑戰，受訪者15位，受訪時，婚姻關係不佳者有3位，因先生欺騙、不負責任或施暴，引發小花及小怡採取行動，而小玉的夫妻關係受到夫家親人影響，導致雙方離婚。夫妻婚姻關係不佳者的因應對策有三，分別是越南口譯人員協助、求助財團法人法律扶助基金會律師、里長協助，詳見表18。

表 18：身為妻子（婚姻關係不佳）之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 越南口譯人員協助	1				✓											
2 求助財團法人法律扶助基金會律師	1														✓	
3 里長協助	1									✓						

1. 越南口譯人員協助

訪談過程小花述說初期婚姻生活，由於語言、文化背景不同產生誤解，她與先生起衝突，她以越南口譯人員提供的律師名片，避掉家暴，「我去和平醫院檢查身體，就認識另外一個越南朋友，她是翻譯，她說：『有問題可以找我啊。』，我就跟她說。她說：『這律師很好，但你要有錢才能請得了他。』，十幾年前哪有像現在有志工律師啊？因為我們去上課有講志工律師啊！以前哪有這麼好。後來她就給我名片。有一天我們吵架，他還沒有打，我就把律師的名片故意放在梳妝台給我老公看，我老公睡醒看到名片放在桌子上，他以為我也會報案，後來他就不敢對我大吼大叫了。」〔小花：168-173〕。

2. 求助財團法人法律扶助基金會律師

訪談過程小怡述說，由於「老夫少妻」二人年齡差距27歲，婚後發現先生與前妻所生之子與自己年齡相仿，家庭關係複雜且相處磨擦，導致雙方分居，她正訴請離婚官司，「目前我跟先生正在打離婚官司，之前常要上法院，很累。我是請法扶基金會的律師幫我，這是以前在移民署當志工才知道法扶基金會，目前是法扶的第二個律師幫我打官司，第一個律師就很不積極，所以我才換律師。」〔小怡：213-215〕。

3. 里長協助

訪談過程小玉述說，先生對家庭不負責任，雙方常有衝突，經夫家親人慫恿，她在2013年9月離婚，母女2人租屋在外，因為收入不足以支應母女2人生活費開銷，「我朋友她的老公說我的事情那麼困難，不然去跟里長申請（低收入補助）看看，然後去那裏跟里長溝通，他就跟我說該怎麼做，他會教你怎麼做啦，我剛繳資料。」〔小玉：83-85〕。

依據訪談結果顯示，因夫妻婚姻關係不佳者有3人，採取因應對策有三，分別是越南口譯人員協助（1位，6%）、求助財團法人法律扶助基金會律師（1位，6%）、里長協助（1位，6%）。由此分析可知獲取資訊管道有二種，一是機構管道係透過專業機構的專家資源，如：律師、里長，二是資訊偶遇（在醫院偶遇口譯人員），而使用資訊類型只有一種，即是專家的口語傳播。

就為人媳而言，受訪時有婆媳關係者10位，需要特別照顧公婆者有5位，因而產生資訊行為者有2位，小紅忍受公公施予傳宗接代壓力之紓壓管道，還會留意老人健康資訊。小莉因婆婆中風處理外傭問題。她們照顧公婆的因應對策有四，分別是求助先生、補校老師協助、利用圖書增進老人照顧知識、求助外勞仲介公司，詳見表19。

表 19：身為媳婦（照顧公婆）之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 求助先生	1	✓														
2 補校老師協助	1	✓														
3 利用圖書增進老人照顧知識	1	✓														
4 求助外勞仲介公司	1							✓								

1. 求助先生

小紅因久婚未孕，承受傳宗接代壓力，向先生哭訴，「在家裡就會跟我先生講（公公施壓），他也有壓力啦，他覺得說他爸爸這個樣子就想搬出去住啦。」〔小紅：693〕。



2. 補校老師協助

每當補校課程談到家庭狀況，小紅想到公公都會痛哭，得到老師特別關愛及照顧，「老師都對我很好，國一上課會聊到家庭，我會哭，因為問家庭狀況怎麼樣？我就會想到公公，他每次看到我就說：『趕快生啊！趕快生啊！』壓力大到我會哭。每次老師講到我就哭，他們通通都知道我為什麼哭，他們覺得我的壓力太大，所以有1個（老師）就帶我去學瑜珈，讓我放輕鬆。」〔小紅：678-682〕。

3. 利用圖書增進老人照顧知識

小紅因公公有高血壓疾病，特別購買健康書籍閱讀，並將所得健康知識，運用於照料公公三餐飲食，「看健康的書，寫什麼可以吃什麼不可以吃，其實我看書是因為我公公有高血壓啦！所以看那個食材可以吃，還有我先生的血脂比較高，看吃哪個比較健康。我現在都少油少鹽，就是調味料很少，我們家都沒有飲料。」〔小紅：732-735〕。

4. 求助外勞仲介公司

小莉因婆婆中風，雇請外籍看護照料，並會向顧客分享外傭管理問題，「今天就有客人問我外傭逃跑的事，我就給她仲介電話，我婆婆去年中風家裡有請外傭，我本來要越南的，可以溝通啊，可是沒有，是印尼的，碰到外傭問題很麻煩啦。」〔小莉：87-89〕。

依據訪談結果顯示，因照顧公婆而產生資訊行為者有2位，採取因應對策有四，分別是求助先生協助（1位，6%）、補校老師協助（1位，6%）、利用圖書增進老人照顧知識（1位，6%）、求助外勞仲介公司（1位，6%）。由此分析獲取資訊管道有二，一是人際網絡，如：先生及補校老師，二是機構管道，係透過人力仲介公司的專家資源。使用資訊類型有二，一是專家、先生及補校老師的口語傳播，二是印刷資料之健康書籍。

就為人母而言，隨著懷孕及子女成長階段生發各種育兒、子女教養問題。當她們面臨懷孕情況，急需要懷孕的優生保健、產婦調養及嬰孩照顧、育兒等之醫療衛生資訊，而她們的因應策略為何？依據訪談內容分析，歸納因應對策共計八種，分別是親友協助

就醫、自行就醫、醫護人員協助、政府單位的通知函、求助補校老師、政府單位電話通知、學校家長介紹、利用網路資訊。詳見表20。

表 20：身為母親（懷孕生子及幼兒照顧）之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 親友協助就醫	8			✓	✓	✓		✓				✓	✓		✓	✓
2 自行就醫	3		✓					✓							✓	
3 醫護人員協助	2	✓				✓										
4 政府單位的通知函	2						✓				✓					
5 求助補校老師	1	✓														
6 政府單位電話通知	1								✓							
7 學校家長介紹	1								✓							
8 利用網路資訊	1	✓														

1. 親友協助就醫

受訪者有8位提及她們對於臺灣醫療體系、醫生問診不熟悉，是以仰賴先生或婆婆陪伴產檢，如：小喬產檢或小孩生病之醫生問診，均需要先生協助溝通，「我先生帶我去（醫院產檢），因為我不懂。其實現在我可以跟醫生溝通，小朋友打針都是我先生帶我去，他怕我不懂。」〔小喬：96-97〕。

2. 自行就醫

受訪者有3位，她們提及因有在臺就醫經驗且中文較佳後，因小型診所就醫程序簡便，故可自行就醫，如：小青碰到小孩就醫問題，即能獨自解決，「我帶她（小孩）去，這裡醫療很方便啊，掛號啊，拿健保卡，寫一寫、填一填資料，等醫生看，回家吃吃藥就好了。」〔小青：369-371〕。

3. 醫護人員協助

訪談過程有2位會求助醫護人員，如：小花指出早期醫院沒有提供口譯志工服務，新生兒施打疫苗及照顧，全靠醫護人員提醒，「每次這個時候，我去拖小孩到和平醫院打針，我的3個小孩在那邊生，他（醫生）會提醒說什麼時候該打預防針，時間到了就帶小孩子去。3個小孩從來都是我一個人帶去的，以前沒有越南翻譯幫忙，醫生會在本

子上畫圈圈，告訴我這天要來醫院打針，我回家就會在日曆上勾起來，現在醫院大門口就有翻譯服務，也有服務台，可以問啊。」〔小花：179-183〕。



4. 政府單位的通知函

受訪者有2位提及她們收到健康中心的「新生兒預防針」通知函，如：小翠表示她看不懂中文內容，「沒有越南文是中文，我們看不懂就會給先生看。」〔小翠：208〕。

5. 求助補校老師

訪談中有1位，小紅挺著大肚子至補校就學，得到老師關愛，「我第一胎沒經驗，腳會抽筋啊，我就會問老師：『為什麼腳會抽筋啊？』，老師說：『因為妳缺鈣了，妳要補鈣了。』，她說：『我鈣不夠了會抽筋，那我就多喝牛奶補鈣啦。』，然後現在就沒有抽筋啦。」〔小紅：673-675〕。

6. 政府單位電話通知

訪談中有1位，小珠係因健康中心電話通知才參加新生兒主題活動，「○○健康中心是我以前小孩子在婦幼那邊生，然後他們知道我的資料，我們有小baby，常常打電話來問小朋友狀況、怎麼帶小孩。」〔小珠：266-268〕。

7. 學校家長介紹

受訪者有1位提及其小孩有過敏症狀，透過子女的同班家長告知而購買保健用品。

8. 利用網路資訊

訪談中有1位，小紅即將為人母，而忙於準備新生兒用品，「我都上網去查，嬰兒要用什麼要買什麼，然後就把它寫下來，到時候再一起買。」〔小紅：441〕。

隨著子女長大，進入國小、國中就讀，對於子女教養的需求越高，而採取的因應策略為何？依據訪談內容分析，歸納因應對策共計十種，分別是親友協助子女教育問題、透過國小補校增強教養能力、安親班或補習班老師或家教指導子女課業、透過社福機構的課輔志工、子女學校老師介紹圖書館、自行尋找才藝班或圖書館招牌、政府單位承辦人協助、透過里長廣播搜集課程資訊、同事介紹圖書館、利用網路資訊。詳見表21。

表 21：身為母親（子女教養）之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 親友協助子女教育問題	9		✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓
2 透過國小補校增強教養能力	6	✓								✓	✓		✓	✓		✓
3 安親班、補習班老師或家教指導子女課業	5		✓					✓	✓	✓	✓					
4 透過社福機構的課輔志工	2				✓	✓										
5 子女學校老師介紹圖書館	2									✓			✓			
6 自行尋找才藝班或圖書館招牌	2							✓		✓						
7 政府單位承辦人協助	1			✓												
8 透過里長廣播搜集課程資訊	1									✓						
9 同事介紹圖書館	1														✓	
10 利用網路資訊	1									✓						

1. 親友協助子女教育問題

她們的子女多數處於就學階段，教養問題、課業輔導、才藝課程安排或圖書館使用，受訪時有9位，仰賴先生或親人協助，如：小喬仰賴先生解答兒子的疑惑，雖重視教養，卻因能力不足感到無奈，「我們國語不是很好，有些東西我不會跟他講，我不會，就跟他說：『去問爸爸』，要靠爸爸，但爸爸很少拿書本教他。我會拿書本教他，教他怎麼唸，可是有些我看不懂的話，我就叫他問爸爸：『那是什麼字？』他喜歡聽故事。有些想要跟他溝通，可是不知道怎麼講，就要靠先生，有的我會跟他解釋，有些困難的我不會跟他解釋。他的功課有些我看不懂，因為沒有勺夕門口就要靠他爸爸，他念幼稚園小小班也有功課啊，教他看書，臺語課也有啊，臺語我就不會說。教養很重要，可是我們越南的，根本沒有辦法教他。」〔小喬：99-104〕。或小莉因先生引介圖書館，「我都帶我兒子去，讓他在那邊看書，我就去休息或看雜誌之類，是我老公告訴我的。」〔小莉：166〕。

2. 透過國小補校增強教養子女能力

她們在家庭中承擔較多教養之責，受訪時有6位，藉由國小補校的課程，除能以國語教養孩子，還可教導國小低年級子女的課業，如：小怡指出國小補校課程有助於教導子女數學課業，「國小幫我識字蠻多的，我還發現像數學，我在那邊（越南）也唸到高中，可是數學算法與那邊都不一樣，比如『四捨五入』，我們那邊就沒有，除法也與我們那邊不一樣，所以靠著這些，我現在可以陪小孩、教小孩，因為你知道臺灣的教法，才可以跟小孩講，不然我們越南教法可能我完全無法教。」〔小怡：130-133〕。

3. 安親班、補習班老師或家教指導子女課業

受訪時有5位提及，她們因經濟狀況允許，便將子女送到安親班、補習班，由付費的老師指導子女作業及複習課業，減輕指導子女課業的壓力，如：小青提及「她們還去安親班啊，我不用擔心。」〔小青：384〕。

4. 透過社福機構的課輔志工

受訪時有2位提及，她們會利用社福機構的免費課業輔導，解決子女課業問題，如：小花利用萬華區兒童服務中心的課輔服務，因該中心樓上有圖書館，遂會順道帶子女至圖書館看書及吹冷氣。「平常我們是去圖書館那裡（4樓）有兒服中心，他們有課後輔導，然後他們有不會的，我就先將那題勾起來，我會拿去問兒服中心那裡的大學生教他。因為圖書館在兒服中心樓上，有1次圖書館剛好有辦活動，他們（兒服人員）叫我參加才知道這個圖書館。...等小孩下課的時候就會去五樓圖書館那邊，我都去那看書啊、看圖片、看漫畫，喜歡看一看啊。...帶小孩在那邊看（書）、我們也可以看啊，在那邊很安靜又很涼快（吹冷氣），因為家裡很熱，那邊很安靜很涼爽。」〔小花：64-67、218-221〕。

5. 子女學校老師介紹圖書館

受訪時臺北市立圖書館與臺北市學校合作辦理學生證結合借閱證活動，促進學生借閱圖書，受訪者有2位，乃是學校老師推廣閱讀活動，而帶兒子至圖書館借閱童書，如：小芳提及「學校老師介紹，我用兒子的學生證（借書），我常帶兒子去圖書館借書，他有時候去1次都借5、6本書帶回家看。」〔小芳：155-156〕。

6. 自行尋找才藝班或圖書館招牌

訪談中有2位，她們自行發現街道上的才藝教室或圖書館招牌，便帶子女前往利用。

7. 政府單位承辦人協助

受訪者有1位提到，小美善用人際關係，尋找專家解決兒子課業問題，「因為上課也是很不錯，都認識到很多人，那時候是○○區的那個許大哥，他也是人文科的，○○區也會在我們這邊（新移民會館）開課呀！那個時候（課業題目）是查人口嘛，就是說臺灣臺北市的每一區的人口男女比例呀，然後剛好那時候那個許大哥他就在那個方面的（專家）嘛，然後就只打（電話）給他一下就ok了〈笑聲〉。」〔小美：390-395〕。

8. 透過里長廣播搜集課程資訊

受訪時有1位提及，無意間聽到里長廣播兒童才藝課程訊息，遂向里長報名。

9. 同事介紹圖書館

訪談中有1位，小喬因同事帶其到圖書館，並鼓勵其借書培養孩子閱讀能力，「是工作的小姐，就是姐姐帶我去圖書館借書回來。我可以自己看，也可以給小朋友看。第一次到圖書館感覺好大、好多書，有時候我會借那個有勺勺口口的書，借回家給小朋友，我會唸給他聽。很多書嘛，那個帶我去的姐姐會介紹我這一排是什麼書。那個姐姐是會計公司的，她是會計師，她會帶我去。她說：『之前，她也是帶小朋友來這邊看書的啦。』所以叫我有空帶小孩子來，我有辦借書證幫小朋友借書，然後我小朋友很調皮，到圖書館一直跑，會吵到別人，所以我都借回家。」〔小喬：148-151〕。

10. 利用網路資訊

受訪者有1位提到，小珠透過網路蒐集才藝課程資訊，「跳舞是因為我的女兒要拍戲，我就上網幫她找。」〔小珠：217〕。

她們面對懷孕情況、幼兒照顧及子女教養問題採取因應對策頗多，是以獲取資訊管道有六，分別是人際網絡、機構管道、網路管道、電話管道、傳播管道及資訊偶遇。主要來自人際網絡，早期主要仰賴先生，次為婆婆，協助懷孕時期或子女生病就醫問診，當受訪者口語能力較佳且就醫經驗較多，則可自行就醫。子女課業及教養問題亦主要仰賴先生，次為夫家親人，還有鄰居、子女學校老師、子女學校家長。第二是機構管道，係由數個專業機構協助解決，如：醫院（醫護人員協助）、安親班及課業補習班（子女課業輔導）、政府單位（健康中心人員協助）、社福機構（免費課業輔導）、圖書館（子女借書、親子共讀）。第三是網路管道和資訊偶遇，網路管道係網購嬰兒用品及蒐集才藝班資訊，資訊偶遇（街道偶遇才藝班、圖書館門牌）。第四是電話管道及傳播管道，

電話管道係指政府單位（健康中心）主動電話通知，傳播管道乃是里長廣播活動訊息。使用資訊類型有四，分別是口語傳播，包括：先生、婆婆、鄰居、大姑、補校老師、子女學校家長或學校老師、同事、里長、醫護人員、安親班及課輔班老師、政府承辦人員等；印刷資料之政府單位通知函；網路資訊之網購及才藝班資訊；個人經驗（自行就醫）。

她們身為人妻、人母及人媳的角色任務，各有其因應對策，詳見表22。

表 22：妻子、媳婦、媽媽之因應對策分項比例一覽表

角色	任務內容	因應對策	人數 N=15	百分比	
妻子	婚姻關係不佳	1 越南口譯人員協助	1	6%	
		2 求助財團法人法律扶助基金會律師	1	6%	
		3 里長協助	1	6%	
媳婦	照顧公婆	1 求助先生	1	6%	
		2 補校老師協助	1	6%	
		3 利用圖書增進老人照顧知識	1	6%	
		4 求助外勞仲介公司	1	6%	
媽媽	懷孕生子 幼兒照顧	1 親友協助就醫	8	53%	
		2 自行就醫	3	20%	
		3 醫護人員協助	2	13%	
		4 政府單位的通知函	2	13%	
		5 求助補校老師	1	6%	
		6 政府單位電話通知	1	6%	
		7 學校家長介紹	1	6%	
		8 利用網路資訊	1	6%	
	子女教養		1 親友協助子女教育問題	9	60%
			2 透過國小補校增強教養能力	6	40%
		3 安親班、補習班老師或家教指導 子女課業	5	33%	
		4 透過社福機構的課輔志工	2	13%	
		5 子女學校老師介紹圖書館	2	13%	
		6 自行尋找才藝班或圖書館招牌	2	13%	
		7 政府單位承辦人協助	1	6%	
		8 同事介紹圖書館	1	6%	
		9 透過里長廣播搜集課程資訊	1	6%	
		10 利用網路資訊	1	6%	

(二) 學生、學員

受訪者全數都有學習經驗，學習場所包括：新移民會館、社區大學識字班、國小補校及國中補校等。她們參與學習活動的動機相異，爲了滿足識字需求，如：小玉提及「我想從頭開始學中文一直到懂中文，我很努力。」〔小玉：60〕，爲了申辦身分證，如：小芳提及「我還有去新移民會館上區公所辦的生活適應課程72小時，要辦身分證用的。」〔小芳：53-54〕。爲了滿足教養子女需求，如：小翠想教子女注音符號，「因為想說學一些中文教一些小孩基本的ㄅㄆㄇㄏ，要教小孩，尤其是拼音我們一開始都不會，會講沒有用，要會拼，因為不知道怎麼拼，所以要去學，從ㄅㄆㄇㄏ開始拼。」〔小翠：77-79〕。爲了滿足現在及未來資訊需求，如：小怡指出「對我工作有幫助是我讀到國中的時候，因為我做事要用電腦，小學只是學注音符號，這點有幫助，接著國中學電腦，現在都用得到。」〔小怡：134-135〕。爲了擴展人際關係「大家都可以聚在這邊（新移民會館）認識朋友、認識志工，有說有笑，很開心。」〔小珠：278-279〕。爲了種種誘因，「我看有老師，還有認識臺灣人，認識很多朋友，還有讀書讀完，有一個紅包200塊啊。我去新移民會館還有東西吃啊。」〔小米：172-173〕，

此外，她們都是透過機構合辦活動增加資訊偶遇的機會，如：小怡得知臺北市立圖書館中心多元文化資料中心，「透過機構互相合辦活動，我才會認識這些機構，就像圖書館的多元文化中心，新移民會館的○小姐開課，我有去上課啊，就是介紹圖書館資訊給新移民，我也是那次上課才辦了借書證，因為沒時間都沒有借書，還有那裡太遠，都是借安親班的書。」〔小怡：238-241〕。再者，她們善用這些學習機構資訊就會期待繼續獲得新的資訊偶遇機會，如：小鳳至新移民會館參加課程，滿足需求且認識很多朋友，還獲得該機構推薦她所自製越南小吃，遂得到許多外賣的機會，「讀書學中文，什麼都有，幫助我們都很好啊，有時間就來啊。」〔小鳳：284〕。

研究者於102年5月17日晚間經小紅的班導師同意至其國中補校實地觀察，班上同學多爲臺灣籍、3位大陸籍，僅小紅1位越南籍。當天課程是公民及體育課，發現小紅個性活潑外向，與班導師、課程老師及同學的交誼很好，課餘會與同學閒聊游泳課上課情況，而臺灣年長同學及大陸籍配偶會陪伴其聊孕婦飲食控制、生產方式及坐月子等話題。由觀察情境可知，小紅藉由機構承辦人員、課程老師、課堂同學等，與資訊連結，使她獲得生活、教養資訊，並產生資訊分享行爲，尤其與臺灣籍年長同學一同上課，透過資訊交流和分享，可加速她們瞭解臺灣社會的人情世故。

她們曾是這些學習場域的學生或學員，如何取得活動訊息參與這些學習活動？依據訪談內容分析，歸納因應對策共計七種，分別是親友告知、政府單位承辦人通知、政府單位的通知函、課程老師告知、自行尋覓、利用網路資訊、利用文宣品。詳見表23。

表 23：身為學生、學員之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 親友告知	12	✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2 政府單位承辦人通知	4		✓	✓	✓										✓	
3 政府單位的通知函	4			✓		✓	✓						✓			
4 課程老師告知	4		✓	✓	✓										✓	
5 自行尋覓	3		✓	✓				✓								
6 利用網路資訊	2			✓		✓										
7 利用文宣品	2				✓										✓	

1. 親友告知

訪談時有12位，係透過住家附近或上課時認識越南姐妹的相互引介，「第1年到萬華戶政區所上的課程就是與賽珍珠基金會合辦（上課地點：新移民會館），交到很多朋友就一起出去上課，像我認識的，我都會鼓勵她們去上課。」〔小怡：178-179〕，次為先生、鄰居，而進入各種學習場所，如：小翠是住家附近的較早嫁來的越南姐妹介紹而至國小補校，「那時候有朋友在那裡讀，所以才會想說到底要不要去，然後大家就叫就一起去。我們在那裡（住家附近）有2個比較早來的姐妹跟我說。」〔小翠：189-190〕。小喬是住家附近就讀國小補校的臺灣阿姨告知，「我們附近阿姨介紹我去，她們是臺灣人都去那邊（國小補校）讀書。我嫁來，她們就知道，就來帶我去唸書。」〔小喬：85-86〕。

2. 政府單位承辦人通知

受訪者有4位提及新移民會館承辦人員會主動電話通知課程訊息給常來上課學員，如：小鳳曾經營越南飲食店，人脈關係較佳，承辦人員透過她轉介活動訊息給其他越南姐妹，「那裡有開課、有活動，（承辦人）會介紹給我。」〔小鳳：284〕。

3. 政府單位的通知函

政府公部門透過戶政體系而有新移民個人資料，利用郵寄活動函方式，告知新移民

活動資訊，惟早期文宣品內容為中文，未有越南文翻譯說明，她們需仰賴先生轉達資訊內容。受訪者有4位曾收到政府文宣品，如：小花提及「我看不懂那張通知信，沒有越南文，它寄信來是我老公看啊，他跟我說：『新移民會館有上課啊，上面有寫有什麼課。』，我老公說：『我可以過來。』...現在區公所有新開什麼課，它也會寄信通知我們。」〔小花：207-208、260〕。

4. 課程老師告知

學習機構就是一個「資訊環境」，她們為了識字、適應臺灣生活、各種學習目的而聚集於此，而課程老師是最佳的資訊中介者。受訪者有4位提及授課老師轉介學習資訊，如：小美經由老師轉介其至空大學習，「因為他是教國語的嘛！這邊的老師也是區公所開的課，區公所開給新移民上課的，然後我就來上課，然後上了好幾次之後，老師是說：『妳成績就已經不屬於這個階段了，就不用再浪費在這個方面的時間啊，你可以再找一所學校，自己修也可以。』然後我就說，我就跟他講說：『ㄟ我可以上空大。』他說：『這還ok。』建議我，然後就好吧！試試看，其實我也有這個意願。」〔小美：111-116〕。

5. 自行尋覓越南姐妹

來臺初期，因人生地不熟，她們都會主動在街道搜尋其他越南姐妹的身影，以拓展人際網絡，除慰藉內心不安，並可滿足許多資訊需求。受訪者有3位提及類似經歷，如：小青騎摩托車亂逛尋獲越南小商店，主動詢問經營的越南姐妹，並尾隨至新移民會館，「我就騎摩托車亂走嘛，然後走到越南人的小商店，她說：『等一下我收攤後，要去上課了。』我說：『ㄟ，妳去哪裡上課?』，她說：『在這裡。』我說：『好，等一下我跟妳一起去。』，她帶我去那邊認識人，然後他（承辦人）說：『我要不要來上課?』，我說：『再說啦。』那時候○先生（承辦人）就記錄我的名字及電話聯絡，他打電話找我3次。」〔小青：336-340〕。

6. 利用網路資訊

受訪者有2位提及利用網路取得學習資訊，如：小花指出「新移民會館開課會放到網路上面宣傳。」〔小花：259〕。

7. 利用文宣品

學習場所的文宣區會放置各種文宣品，以利她們取閱運用，受訪者2位提及她們會蒐集這類資訊，如：小怡表示「我去新移民會館會注意它所放的文宣品。」〔小怡：324〕。

依據訪談結果顯示，她們全數都有學習經歷，獲取學習資訊的因應對策有七：親友告知（12位，80%）、政府單位承辦人通知（4位，26%）、政府單位的通知函（4位，26%）、課程老師告知（4位，26%）、自行尋覓越南姐妹（3位，20%）、利用網路資訊（2位，13%）、利用文宣品（2位，13%）。由此分析可知她們獲取學習資訊的管道有四，分別是人際網絡、機構管道、網路管道及資訊偶遇。主要來自人際網絡，多數仰賴住家附近或上課時認識越南姐妹的相互引介，次為先生，還有鄰居的臺灣年長阿姨。第二是機構管道係透過政府單位。第三是資訊偶遇（街道偶遇越南姐妹告知、學習機構的課程老師、承辦人告知或課程同學互動詢問、主動掃描文宣品），第四是電話通知，由機構承辦人或志工以電話傳達學習活動資訊。第五是網路管道係取得學習資訊或進行空大課程的數位學習。使用資訊類型有三，分別是親友及專家之口語傳播，包括：越南姐妹、先生、鄰居、課程老師、政府承辦人員；印刷資料之政府單位通知函、學習場所的文宣區的活動文宣品；網路資訊之學習資訊或數位課程內容。

（三）職業婦女

她們為了養家活口、貼補家用及經濟自主等原因，逐漸紛紛外出工作，受訪時為職業婦女共計9位，兼差者或臨時工有4位。小玉因離婚，母子2人獨居於外，為支付房租及生活費，努力找工作機會賺錢，「我很需要朋友能幫我介紹工作」〔小玉：129〕，或分居的小怡極需要一份穩定工作可以養2個小孩，「那時候我覺得找這份工作時間比較能夠配合我，然後薪水也比較好，我想說找一份穩定的工作。」〔小怡：262-263〕。受訪時專職家庭主婦只有小紅及小美，乃因先生經濟收入穩固。

初期她們因為語言能力差，中文程度不足，很難找到合適工作，即便有工作多是低技術、低門檻、低薪的勞力性工作，「那個工作1個小時才85塊，我做4個小時，我就回家了。就是包菜啊，蠻辛苦的，我想有工作就好了，沒想那麼多。」〔小莉：132-133〕，如：菜市場臨時工、早餐店或餐飲店的助手等。來臺多年以後，她們能以國語交談，甚至看得懂中文，這時找到工作薪資較高、保障較多，「我上班那裡會看字才可以上班，因為有些點貨的單，什麼東西什麼豆干、素雞要會看字，因為人家給你單子啊，妳要會

點貨嘛，這個什麼素雞啊、豆干、什麼東西，老闆當然問啊，他問我：『會不會看字？』」〔小端：286-289〕，如：小型工廠、商家。最後，爲了找一份穩定薪資較佳的工作，除學習一般識字課程，則就需要專業知識或證照，如：小珠是機車修理師傅，「我也有執照（車廠檢修證書）啊！」〔小珠：119〕、小莉是美甲彩繪師，「我有一級美甲師執照」〔小莉：151〕。此外，小珠或小芳都協助夫家事業經營，還有2位自行創業者，如：小莉的美甲店、小鳳的越南小吃店。從求職、轉換工作、職業訓練及自行創業等都需要許多資訊，她們的因應對策爲何？

就求職及轉換工作而言，她們偏重尋找工作機會的資訊，其因應對策有七，分別是親友協助、政府單位承辦人介紹、民間團體承辦人推薦、學校家長介紹、報紙求職廣告、網路求職、自行尋找店家徵人廣告，詳見表24。

表 24：身爲職業婦女（求職資訊）之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 親友協助	9					✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓
2 政府單位承辦人介紹	3		✓		✓										✓	
3 民間團體承辦人推薦	2				✓										✓	
4 學校家長介紹	1								✓							
5 報紙求職廣告	1															✓
6 網路求職	1													✓		
7 自行尋找店家徵人廣告	1							✓								

1. 親友協助

受訪者有9位提及求職資訊係由越南姐妹或家人介紹。如：小端經越南姐妹介紹，從事果菜市場夜間工作，協助販售豆製品，「我朋友啦，她是越南的，也是在市場工作幫妳介紹。」〔小端：146〕。或小喬經公公引薦，從事辦公大樓清潔工作，「我是做打掃公司，就我公公介紹的，工作做完可以休息，也不是很粗重。」〔小喬：55-56〕。

2. 政府單位承辦人介紹

受訪者有3位提及，如：小怡是移民署的口譯志工，經過移民署人員推介至1955服務，「我有在移民署、勞工局，我有一段時間是到『1955』就是外勞服務專線工作，我做了3個月，這份工作是在移民署那邊知道的，他們介紹的。」〔小怡：281-282〕。

3. 民間團體承辦人推薦

受訪者有2位提及是賽珍珠基金會或社區大學工作人員推薦，如：小鳳的越南料理做得好，經社區大學承辦人員推薦，遂擔任越南料理教師，「○○國中（萬華社區大學新移民識字班）請我去教她們木瓜絲，她看到我，她請我去上課，她說：『我可以當老師。』我說：『我不要當啦。』，因為她們有開課就問○○國中，然後找我。」〔小鳳：244-247〕。

4. 學校家長介紹

受訪者有1位提及經由兒子國小同班家長介紹，接觸直銷業。

5. 報紙求職廣告

受訪者有1位提及，小玲在越南有縫紉基礎，遂翻閱報紙求職，找到第1份工作，「我來這邊3、4年後工作，就是看報紙找，我先生載我去，是車衣服，就是緊身衣那一種。」〔小玲：83-84〕。

6. 網路求職

受訪者有1位提及，小怡利用104網站登錄個人資訊尋找工作，「我在104找工作，我是上網找工作，因為那時候我覺得找這份工作，時間比較能夠配合我，然後薪水也比較好，我想說找一份穩定的工作。」〔小怡：261-263〕。

7. 自行尋找店家徵人廣告

受訪者有1位提及，小莉的第1份工作是菜市場臨時工，協助整理青菜，她發現附近水果店張貼徵人啓事，因工作性質相近且薪水較高，遂換工作，「這個做了幾個月，我就換工作。我換到一個包裝水果，也是在附近，自己找的，薪水高一點點而已。」〔小莉：135-136〕。

就職業訓練、解決工作難題或自行開業而言，她們求職受到語言溝通及中文識字能力影響，「想要學習的人，就是她們希望有比較好一點的工作吧。對，妳看大部分來這邊的話，妳語言不通不會只能做那一些像粗重的工作嘛，如果妳能力好的話，像她們語言ok、會寫、會看的話，可以去當口譯那也是很輕鬆的工作嘛。」〔小美：298-301〕，故她們進入補校接受成人教育或識字專班，培養自己溝通及識字能力，可增加求職機

會，並參加進修課程，以提升工作能力，如：小珠獲取工作資訊的管道很廣泛，「我先生這邊他也有他的那個資訊讓我學到，公司那邊也有公司的資訊，工作資訊很廣，我接受範圍很廣。」〔小珠：241-243〕。她們爲了提升職場競爭力、解決工作難題或自行開業，其因應對策有八種，分別是親友協助、圖書增進專業能力、同事指導、利用網路資訊、公司培訓、課程老師介紹、政府單位承辦人員通知、自行尋找店家，詳見表25。

表 25：身爲職業婦女（職業訓練、解決工作難題或自行開業）之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 親友協助	4				✓			✓	✓		✓					
2 圖書增進專業能力	4				✓			✓						✓		✓
3 同事指導	3		✓										✓			✓
4 利用網路資訊	3		✓					✓								✓
5 公司培訓	2								✓					✓		
6 課程老師介紹	1							✓								
7 政府單位承辦人員通知	1													✓		
8 自行尋找店家	1										✓					

1. 親友協助

受訪者有4位提及由親友協助解決工作問題，如：小鳳因越南姐妹鼓勵而開設越南小吃店，「我先煮給她們吃，她們說：『好吃可以賣了，可以開店了。』，她們喜歡我，平常每個住附近（越南姐妹）我都有講話。我就開在前面（家門口設攤），煮給她們吃，她們說：『好吃。』，我才賣，我不是隨便賣。她們有宣傳，她們要吃什麼會告訴我。」〔小鳳：258-261〕，並由越南姐妹介紹採買營業所需物品，「在越南那邊，有進口來（越南食材），朋友告訴我，在木柵。我們打電話訂什麼，什麼送來。」〔小鳳：178-180〕。

2. 圖書增進專業能力

受訪者有4位提及透過圖書增進專業能力，如：小鳳要開班授課，教導臺灣人烹煮越南菜，「我要去找一些書出來，我去圖書館在大安公園那邊，坐公車去那邊啊，我去過很多次啦。這邊（新移民會館）開課有介紹（臺北市立圖書館多元文化中心），我有過去那邊有很多越南書。這次去找越南煮菜（圖書）、字典都有，我有印回來，有些上課用得到，有些用不到，我頭腦會想出來（食譜），介紹給臺灣人。」〔小鳳：238-242〕。

3. 同事指導

受訪者有3位提及向有經驗同事學習。如：小玲在越南就有縫紉基礎，卻與臺灣織法不同，求教於臺灣同事，「有一點（縫紉基礎），就是跟這邊不一樣，也是去到工廠學，同事教我，同事都是臺灣人，她們還蠻熱心的，就當我是小孩子。」〔小玲：86-87〕。

4. 利用網路資訊

受訪者有3位提及利用網路資訊提升工作能力，如：小莉是美甲師，常利用網路搜尋美甲流行資訊，並會po文或網購美甲材料，「我常用，因為我做美甲，所以我常用，需要常常上網看新的美甲圖案、花樣，學新的東西。...我會po在那邊，或是老師有賣東西。」〔小莉：165-166、184〕。

5. 公司培訓

受訪者有2位提及參加在職培訓課程，如：小怡曾在1955外籍勞工保護專線服務，參加許多培訓課程，「他們幫我上課啊，就是職前上很多課啊，有相關啊，像外勞碰到什麼問題，妳要怎麼處理，找什麼地方處理，然後外勞打來要辦什麼事情，需要什麼文件，像這些啊，他都要妳去瞭解，要清楚。」〔小怡：291-293〕。

6. 課程老師介紹

訪談中有1位，如：小莉提及由課程老師轉介美甲考試資訊，「我有一級美甲師執照，是美甲老師告訴我們。」〔小莉：151〕。

7. 政府單位承辦人通知

受訪者有1位提及，「我在永樂上課，因為永樂與新移民會館合辦活動，我才知道新移民會館。她會將活動訊息告訴我，我才會去參加就業課。」〔小怡：237-238〕。

8. 自行尋找店家

受訪者有1位提及，小米在自家屋頂種菜，「我種好多種喔，大概有5、6種，因為我當老闆要賣菜啊〈笑聲〉」〔小米：92-93〕，還找店家販賣，「我拿到夜市去賣，龍山寺夜市。我賣越南人，她開有那個越南店啊！我拿到那邊去賣。我看她開店啊！我就跑去問老闆，問她說：『東西可不可以在她那邊賣？』我放在她那邊，不是放外面，因為我都賣很便宜啊！」〔小米：95-97〕。

受訪者為職業婦女共計9位，兼差者或臨時工有4位。她們擔任職業婦女採行因應之道，高達15種，詳見表26。

表 26：職業婦女之因應對策分項比例一覽表

角色	任務內容	因應對策	人數 N=15	百分比
職業婦女	求職 轉換工作	1 親友協助	9	60%
		2 政府單位承辦人介紹	3	20%
		3 民間團體承辦人推薦	2	13%
		4 學校家長介紹	1	6%
		5 報紙求職廣告	1	6%
		6 網路求職	1	6%
		7 自行尋找店家徵人廣告	1	6%
	職業訓練 解決工作難 題自行開業	1 親友協助	4	26%
		2 圖書增進專業能力	4	26%
		3 同事指導	3	20%
		4 利用網路資訊	3	20%
		5 公司培訓	2	13%
		6 課程老師介紹	1	6%
		7 政府單位承辦人員通知	1	6%
		8 自行尋找店家	1	6%

由此分析可知，就求職、轉換工作、職業訓練及工作所需資訊管道有五，分別是人際網絡、機構管道、網路管道、傳播管道及資訊偶遇。主要來自人際網絡，求職、轉換工作及職業培訓多數仰賴越南姐妹，其次是先生及夫家親人，還有同事、國小補校的臺灣同學、鄰居、子女學校家長等。第二是機構管道係透過公司、政府單位、民間團體及職業訓練補習班。第三是網路管道係利用網路求職或蒐集職訓、客戶、專業資料。第四是資訊偶遇（主動尋找商家的徵人啓示、主動尋找街道的越南店家協助販售）。第五是傳播管道之報紙的求職廣告。使用資訊類型有三，分別是親友及專家之口語傳播；印刷資料之專業圖書、報紙、政府單位通知函；網路資訊之網路人力銀行、職訓或工作資訊。

綜上所述，就求職及轉換工作資訊而言，雖然現今求職資訊管道已趨於多元化與網路化，因工作特性、範圍及資訊取得難易程度等因素影響，她們多從事低階勞力工作，且識字能力不足，是以顯著依附人際網絡關係，靠親友的口語傳播協助尋找工作。識字能力較佳者採用報紙廣告或店家張貼應徵廣告，僅有1位會利用網路提供就業媒合機會。就職業訓練、解決工作難題或自行開業而言，由於她們多從事低階勞力工作，缺乏職業訓練且面臨工作難題較少，反而是專業技能高或自行開業者有這方面需求，同樣顯著偏重人際網絡關係。次之，就是圖書資訊利用，以增進專業能力。

(四) 志工

受訪時有5位具有志工身分，社會參與的場所分別是移民署、健康中心、臺北市永樂婦女服務中心、新移民會館、勵馨基金會及國民中小學的服務經驗。這樣的參與經驗中，往往因為走出家庭，參與服務工作，而有更多的視野與學習，進而達到自助助人的目的。她們能夠走出家庭，參與社會服務活動多得到家人支持，「家裡剛開始覺得妳為什麼不在家裡幫忙，要去外面當志工，可是我有跟先生說，先生說：『ok。』，我才出來，我就將我什麼時候在哪裡當志工告訴他。」〔小珠：271-273〕。

小青及小美曾在臺北市永樂婦女服務中心協助諮詢專線服務，「我之前沒有上班的時候，就是有在那個婦女中心，迪化街7樓那邊當過志工，我當志工也蠻OK，就是接一些電話。」〔小青：153-154〕、「我沒有到外面工作過，之前就是以前還沒改名的時候，在永樂婦女中心那裡有大概半年左右就當志工。」〔小美：268-269〕。受訪時小美、小花、小珠及小怡仍有撥出固定時段擔任志工，小美於2013年擔任新移民會館的口譯志工，「今年3月份才當的，之前是因為小孩太小要顧嘛！現在大了，有時間還可以出來一下，其實出來跟大家學習也不錯啊！」〔小美：94-96〕。小花擔任學校志工及獨居老人送餐服務志工，「當那個志工媽媽，導護志工媽媽」〔小花：77〕、「去送獨居老人的餐啊，每天都要送餐。」〔小花：90〕。小珠擔任2個健康中心志工，「我現在還有當志工，賽珍珠那邊，我也有幫他一個，我也去○○衛生所那邊，幫他們當志工。」〔小珠：261-262〕。小怡擔任志工經驗最豐富，「我有待在○○區健康中心一陣子，然後我就回○○區健康中心」〔小怡：86-87〕、「我在賽珍珠基金會服務」〔小怡：206〕、「周六會至○○醫院服務」〔小怡：268〕、「我有在移民署服務」〔小怡：281〕。

透過服務過程除了幫助他人，也為自己增能保障自身權益，「我上法律課是律師告訴我（過戶資訊），我在賽珍珠基金會服務接到不少電話，先生過世，先生小孩來爭財產，就把她們母子都趕走，我就很緊張，我很怕。我就為我自己將來和小孩著想。我先生剛開始不了解我，以為我要他的財產，對我很兇，他說：『越南人來就是要錢。』我都可以接受，我就給他舉例，有些是我服務到的個案，之後，他就會想一想。」〔小怡：206-210〕，近年小怡與先生訴請離婚，亦是利用志工培訓所知專家資源，「目前我跟先生正在打離婚官司，之前常要上法院，很累。我是請法扶基金會的律師幫我，這是以前在移民署當志工才知道法扶基金會。」〔小怡：212-214〕。

她們擔任志工的訊息來源及志工服務過程，所需因應對策有五，分別是機構的志工培訓課程、資訊分享、機構承辦人員告知、親友告知及轉介服務。詳見表27。

表 27：身為志工之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號													
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬
1 機構的志工培訓課程	4			✓		✓			✓				✓		
2 資訊分享	4		✓	✓					✓				✓		
3 機構承辦人員告知	3			✓		✓			✓						
4 親友告知	2					✓			✓						
5 轉介服務	2		✓	✓											

1. 機構的志工培訓課程

受訪者有4位提及她們接受相關志工培訓課程，如：法律課程、通譯課程、醫療課程、溝通技巧等。如：小怡表示「我們每年都要到賽珍珠基金會接受訓練、考試，去年考70分，今年要考80分才通過，考一些法律、服務、醫療都有。只要賽珍珠基金會有安排課程都會去參加，且出去待遇都不錯，有機會都會介紹給我。賽珍珠基金會執行長也都會找我去哪個地方服務。」〔小怡：171-174〕，她也在臺北市永樂婦女中心及移民署參加志工培訓課程，「法律課是永樂也有，移民署也有安排法律課程。」〔小怡：281〕。

2. 資訊分享

受訪者有4位提及她們接擔任諮詢服務，提供服務對象所需資訊，如：工作資訊、課程資訊、就醫資訊等，如：小美曾是臺北市永樂婦女中心的口譯志工，除接受外籍配偶的電話諮詢，還以移民署的外籍配偶名冊，進行電話家訪，提供外籍配偶所需資訊，「接電話跟打出去嘛，就是打電話去家庭訪問一些姐妹這樣子，問她們：『有什麼困難？還是需要什麼幫助？』然後給她們一些資訊這樣子。…其實她們很少會打電話，都是我們主動打電話出去。其實那個電話名單我也是很奇怪，他們就是全部很多名單，然後我就問他說：『ㄟ這個資料到底哪裡來？』，就是跟那個移民署拿來的。她們接到電話都會很高興，就問她一些：『妳到底適不適應啊？有什麼困難啊？』然後這樣子，其實她們就說：『可以到哪裡找工作？要怎麼樣找工作？』，有些就是：『我要上課，我要去哪裡上課呀？』那時候其實我們那個單位也是有課，就會請她來上課。」〔小美：282-284、288-294〕，之後，她在新移民會館亦是協助電話諮詢服務的口譯志工，「其大部分都是外面打電話進來，像她打來就問：『你們這個月有什麼課程啊？或是我要怎麼樣才能到這裡啊？』其實很簡單，我還沒碰到很難的。」〔小美：364-365〕。

3. 機構承辦人告知

受訪者有3位提及她們原是該機構的服務對象，透過參與機構活動，認識機構承辦人，而加入志工服務行列，如：小花是子女參加萬華區兒童服務中心的課業輔導，由該機構承辦人員介紹獨居老人送餐服務工作，「兒童服務部那個總幹事，因為小孩在那邊給他輔導，然後他認識老人中心，他介紹我去做，然後我說：『好。』。因為我在家裡帶小孩而已，然後剛好打發時間，然後他一個月給我一點點車馬費。」〔小花：92-94〕。

4. 親友告知

受訪者有2位提及她們是親友告知志工招募資訊，如：小珠是越南姐妹告知賽珍珠基金會通譯課程，考試合格後，才獲得志工機會，「當時是朋友跟我講，我還告訴其他人，因為大家都可以聚在這邊(新移民會館)認識朋友、認識志工，有說有笑，很開心。…那剛好我禮拜天沒事嘛!就來上了(通譯課)，後來就去考過了。」〔小珠：277-283〕。

5. 轉介服務

受訪者有2位提及她們接獲外籍配偶的家暴電話，即刻轉知社工人員處理，如：小青在臺北市永樂婦女中心擔任口譯志工，「還是有家暴，我幫她們講話擔任翻譯，一聽完電話就跟他們解釋，如果她們真的不懂的事，太嚴重的事，她們一定要怎樣，我幫她們翻譯給上面聽，讓他們知道這個案子如何幫助她。」〔小青：155-157〕。

依據訪談結果顯示，她們擔任志工的因應對策有五種：機構的志工培訓課程(4位，26%)、資訊分享(4位，26%)、機構承辦人員告知(3位，20%)親友告知(2位，13%)、及轉介服務(2位，13%)。由此分析可知，她們資料來源管道有二，分別是機構管道及人際網絡，主要是機構管道係透過政府單位、民間團體的承辦人招募，其次是人際網絡的子女及越南姐妹告知。使用資訊類型僅有一種，即是口語傳播，分為三類，一是親友及專家之口語傳播，尤其是機構承辦人；二是擔任志工姐妹的資訊分享；三是轉介資訊之口語傳播。綜上所述，受訪時有5位有志工服務經驗，她們多已來臺數年，語言溝通及生活適應較佳，並能走出家庭加入志工行列。從服務過程中接觸人群，服務人群，尤其是服務同鄉姐妹。再者，經過培訓課程，增強她們處理生活週遭事務的能力，且在人際互動中擴大她們的視野，並因服務需要，吸收資訊，增進解決問題的能力。從志工招募過程，她們多是機構原本服務對象，最後轉變成志工，經過機構培訓課程讓她們可以擔任資訊分享者、資訊中介者及轉介服務。

三、實用性資訊

她們取得夫家認可，還需取得我國身分證，對其個人權益較有保障，缺乏公民權則會排除在社會福利之外，這是法律問題，屬於實用性資訊。遠嫁來臺，她們需先到所屬戶政事務所辦理婚姻登記，3個月後取得第一張居留證即可至政府辦理的國小補校就讀。她們還需至少4年時間，才有資格申辦身分證，取得公民權益。她們辦理身分證件的因應對策有三，是親友告知、政府單位通知函及自行辦理。詳見表28。

表 28：辦理身分證明之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 親友告知	12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓
2 自行辦理	3												✓	✓		
3 政府單位通知函	2		✓											✓		

1. 親友告知

訪談時有12位表示，係由親友協助申辦，主要是先生，如：小端笑著述說，「他主動幫我辦啊，有些先生怕辦一辦老婆跑掉啊，他就都不敢辦〈笑聲〉，我先生不會，到時間要辦了，他就去辦了。」〔小端：210-212〕。

2. 自行辦理

訪談時有3位表示，她們會自行辦理，包括：居留證延期、身分證申辦，如：小怡指出早期戶政單位服務的主動性欠佳，她才會自行留意辦理個人身分證，「戶政事務所不會跑到妳家來請妳辦證，比如說妳住在臺灣十年，還是只有一張居留證，不會有人告訴妳：『○小姐時間到來了，要來辦身分證。』，除非妳主動找戶政單位。當時，我有問朋友，一個我上課認識的，她來比較久，因為她已經有去辦過經驗，她去辦時，就帶1張流程申辦流程表給我，我就按照流程表的方式，慢慢做。」〔小怡：108-112〕。

3. 政府單位通知函

訪談時有2位表示，她們乃是收到政府單位通知函，如：小青居留證到期時，她就會收到移民署的掛號信通知，「到期有掛號啊！」〔小青：388〕。

依據訪談結果顯示，她們取得我國公民身分之因應對策有三種：親友告知（12位，80%）、自行辦理（3位，20%）、政府單位通知函（2位，13%）。由此分析可知資訊來源管道有二，分別是人際網絡及機構管道，主要是人際網絡多是先生協助申辦，其次是機構管道係透過政府單位的通知函。使用資訊類型有三，分別是親友之口語傳播及親自協助；印刷資料之政府單位通知函、申辦流程表；個人摸索。

四、特殊需求資訊

她們剛來臺時，因思鄉情緒與原生家庭聯絡較頻繁，隨著在臺時間日久，生活重心轉移，減緩她們的思鄉情緒，但她們仍與家庭維持一定的聯繫。此外，每隔數年她們會安排返鄉探親之旅。她們面對思鄉情緒，或與原生家庭聯繫的因應策略有六，分別是電話聯繫、返鄉探親、網路蒐集越南新聞或音樂、網路視訊聯繫、閱讀越南書籍，及收聽越南廣播節目。詳見表29。

表 29：思鄉與原生家庭聯繫之因應對策分項一覽表

因應對策	人數	受訪者代號														
		小紅	小青	小美	小鳳	小花	小翠	小莉	小珠	小玉	小米	小端	小芳	小怡	小喬	小玲
1 電話聯繫	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2 返鄉探親	9	✓			✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓			✓
3 網路蒐集越南新聞或音樂	5	✓						✓				✓	✓			✓
4 網路視訊聯繫	3	✓	✓					✓								
5 閱讀越南書籍	3				✓	✓	✓									
6 收聽越南廣播節目	2	✓	✓													

1. 電話聯繫

她們遠嫁到離家千里的臺灣，雖然距離因素減少與原生家庭親人接觸，但平常最實際作法，受訪者全數都以電話為聯繫管道，而聯絡頻率各有分別，可是臺灣碰到生活為難情況，也是遠水就不了近火，則不願告知越南親人，如：小米的先生掌控她與娘家聯絡頻率，「看我老公有高興喔，假如他高興同意的話我就會打，假如他不同意的話，我就不敢打，看我老公有沒有高興。」〔小米：124-125〕。

2. 返鄉探親

她們除了以電話聯繫家鄉親人外，也會安排時間回原生家庭探望親朋好友，訪談過程有6位是透過先生購買機票，其次有3位是旅行社安排，如：小珠處理機票方式，「3年回去一次，機票都向鴻毅旅行社訂，它專辦越南旅行，我老公說的。」〔小珠：147〕。

3. 網路蒐集越南新聞或音樂

受訪者有5位提及會利用網路搜尋越南新聞瞭解家鄉事，或聽越南音樂一解思鄉之苦，如：小莉提及「我都上網看越南新聞、上網聽越南音樂。」〔小莉：159〕。

4. 網路視訊聯繫

受訪者有3位提及，藉由電腦網路與娘家聯繫，如：小紅是先生協助架設電腦網路，利用網路電話軟體，大量節省電話費，更能輕鬆與家人進行視訊通話，「他說想家就打啦，剛開始不會用電話卡，都是用店裡的電話打，比較貴，1個月的電話費大概2,000多元台幣。後來會用電話卡後，我先生買電話卡比較便宜，然後就用電話卡。因為我先生說用電腦不用錢啊。他就幫我設好，在那邊我就跟我弟弟講，他就會用，然後看到我媽媽就很高興。」〔小紅：459-463〕。

5. 閱讀越南書籍

新移民會館設有一間擺設似客廳，方便外籍姐妹聯誼，且有閱讀角落，提供外籍圖書或雜誌，受訪者有3位表示會在此處閱讀越南書籍，如：小鳳提及「新移民會館這邊有很多越南書，就在這邊看越南書。」〔小鳳：215〕。

6. 收聽越南廣播節目

受訪者有2位提及，會收聽越南廣播節目，如：小青會收聽中央廣播電台由越南乾妹主持的越南節目，「她早上是新聞，禮拜六晚是唱歌就是流行歌。」〔小青：485〕。

依據訪談結果顯示，她們減緩思鄉情緒與原生家庭聯繫的因應對策有六：電話聯繫（15位，100%）、返鄉探親（9位，60%）、網路蒐集越南新聞或音樂（5位，33%）、網路視訊聯繫（3位，20%）、閱讀越南書籍（3位，20%），及收聽越南廣播節目（2位，13%）。由此分析可知獲取資訊管道有五，分別是電話管道、人際網絡、機構管道、網路管道及傳播管道，其中以電話管道為主，由於國際電話費用頗貴，遂家庭經濟較優者，採用網路管道，以網路通話方式，降低電話費用。第二是人際網路藉由先生購買機

票返家探親，或透過專業機構之旅行社協助處理票務。第三是網路管道，除網路通話之外，還會利用網路觀看越南新聞或收聽越南音樂。第四是機構管道之旅行社、新移民會館。第五是傳播管道之越南廣播節目。使用資訊類型有四，分別是親友及專家之口語傳播及協助處理，包括：先生、旅行社人員；印刷資料之越南圖書；網路資訊之越南新聞、越南音樂；視聽資料之越南廣播節目。

綜上所述，她們遠嫁臺灣有思鄉情緒與原生家庭聯繫情誼的特殊需求。由於回一趟娘家所費不貲，平常多靠電話聯絡，思鄉時會想吃家鄉味、收聽家鄉音樂、觀看越南新聞、閱讀越南書，以慰藉心情。分析發現她們都先以電話聯繫，因國際電話費用頗高，遂有人買優惠電話卡，或家庭經濟較優者改採網路電話軟體，大大降低通話費用。探親次數受經濟及生活情況影響，而機票購買仰賴先生及旅行社。此外，善用電腦者會上網觀看越南新聞及收聽越南音樂。閱讀越南書籍則受到取用方便性影響。

五、小 結

她們日常生活資訊需求及因應對策，依據訪談資料分析，越南籍新移民女性有的日常生活的資訊需求有四大面向：生存活動資訊、角色所需資訊、實用性資訊，及特殊需求資訊，進而歸納出14項問題類型，可區分為生存活動資訊（6項 / 語言與識字需求、飲食需求、購衣需求、居住需求、交通需求、休閒與娛樂需求）、角色所需資訊（6項 / 妻子、媳婦、母親、學生或學員、職業婦女、志工）、實用性資訊（1項 / 取得公民身分需求），及特殊需求資訊（1項 / 思鄉與原生家庭聯繫的需求）。續之，再由此14項問題類型，探究她們的因應對策，藉由每項生活情境的問題類型所採用各種生活對策，予以歸類分析以瞭解她們日常生活所需資料類型及使用資訊管道。

綜而得知，她們獲取資訊的管道可分為七大類：人際網絡、機構管道、網路管道、電話管道、傳播管道、資訊偶遇及其他管道。使用資訊類型可分為五大類：口語資訊、印刷資料、視聽資料、網路資訊及個人經驗。

綜觀受訪者的日常生活面臨問題採行的因應策略，表30羅列她們的日常生活問題類型，分為四大資訊需求的14項問題類型，並展現各個問題類型採用的資訊管道及使用資訊類型的情況，以「★」標示其主要運用資訊方式，由此可知，她們面對日常生活問題情境時，獲取資訊管道主要是人際網絡，僅有角色所需資訊的「妻子—關係不佳」和「志工」2項，是以機構管道為主。至於，她們使用資訊類型偏好口語資訊。詳見表30。

表 30：日常生活問題類型及運用資訊情況一覽表

生活問題 類型 運用 資訊方式		生存活動資訊						角色所需資訊						實用 資訊	特殊 資訊
		語言 與識字 需求	飲食 需求	購衣 需求	居住 需求	交通 需求	休閒 與娛樂 需求	妻子— 關係不佳	媳婦— 照顧公婆	母親	學生 或學員	職業 婦女	志工	取得 公民身份	原生 家庭 情緒 與 聯繫
資訊 管道	人際網絡	★	★	★	★	★	★		★	★	★	★	✓	★	✓
	機構管道	✓	✓		✓			★	✓	✓	✓	✓	★	✓	✓
	傳播媒體	✓	✓	✓			✓			✓		✓			✓
	網路管道	✓	✓	✓		✓	✓			✓	✓	✓			✓
	電話管道									✓	✓				★
	資訊偶遇	✓	✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓			
	其他管道		✓									✓			
資訊 類型	口語資訊	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
	印刷資料	✓	✓	✓					✓	✓	✓	✓		✓	✓
	視聽資料	✓	✓	✓			✓								✓
	網路資訊	✓	✓	✓		✓	✓			✓	✓	✓			✓
	個人經驗		✓	✓						✓				✓	

第四節 越南籍新移民女性的資訊行為

經由本章前述三節已歸納整理出她們的日常生活的資訊需求、使用資訊管道及資訊類型。本節整合前述的分析成果，探討她們的資訊行為，共有五個部份，第一部份，她們的資訊管道多元化。第二部份，她們對資訊類型偏愛口語資訊。第三部份，影響她們使用資訊有七種因素。第四部份，資訊在她們日常生活有六種功用。第五部份，人際關係豐富她們的資訊世界。第六部份，小結。

一、她們的資訊管道多元化

本章前述三節已歸納整理出她們獲取資訊的管道可分為七大類：人際網絡、機構管道、網路管道、電話管道、傳播管道、資訊偶遇及其他管道，茲進一步說明分析。

(一) 人際網絡是她們獲得資訊的主要來源

人際網絡是她們獲得資訊的主要來源，她們仰賴的人際網絡有先生、越南姐妹、夫家親人、同事、鄰居、周遭他人、專家（老師、律師、醫師、房仲業者、外勞人力仲介業者、里長、口譯人員），以及機構人員（政府機構、民間團體、社福機構的承辦人員），尤其偏重先生。接續再詢問她們，「日常生活碰到問題的資訊來源為何？」可發現人際網路仍是她們獲得日常生活資訊的主要來源，包括先生、夫家親人、越南姐妹、朋友、老師，如：小芳和小喬提及「問先生因為跟他相處時間比較多，或跟越南姊妹討論。小朋友課業有問題會問老師。」〔小芳：130-131〕、「主要問我先生，不然去學校就問老師，有秘密就問朋友，不要問先生就好。」〔小喬：138〕，但偏重先生，係接觸時間多、方便取得、值得信賴之因，「最常是問先生，由他先開始。」〔小紅：794〕。有時涉及個人隱私就會保密，「這種事情已經很困難我，我都不敢講，現在我跟他走最後的路了。」〔小玉：43〕、「我們越南姐妹間很少談家裡事情，愛面子啦。」〔小玲：22〕。

(二) 機構管道具有權威性

機構管道是她們排序第二的資訊管道，係指政府單位（新移民會館、萬華社區大學、國民中小學補校、區公所、健康中心），或民間機構（賽珍珠基金會、永樂婦女服務中

心、萬華區兒童服務中心)、補習班、醫院、圖書館、房屋仲介公司、外勞人力仲介公司，其中使用較多者是政府機構、民間團體及圖書館。機構資訊具有權威性，較能得到她們的信任，「就是政府的(資訊)，不是政府的會參考一下。」〔小紅：792〕、如：小美和小花提及「其實我有問題的話，除了先生之外，就是新移民會館的政府人員給我的資訊。」〔小美：383-384〕、「有時候也會問新移民會館，現在志工那麼多，她們會告訴我打電話給誰，大家都願意幫忙。」〔小花：243-244〕。她們亦會使用圖書館，多是陪伴子女借閱圖書，享受親子共讀樂趣，受訪者僅有3位利用圖書資料解決工作或個人課業問題。

(三) 網路管道受到家庭經濟及資訊素養影響

網路管道的使用受到家庭經濟條件及資訊素養的影響，受訪者有8位會利用網路蒐集資訊、利用 google 翻譯軟體、求職、與越南家人網路通話、網購、聽音樂，透過 SKYPE、FB 交朋友、開拓商機等，上網也創造資訊偶遇的機會。當進一步詢問她們，「平時會使用網路嗎？使用網路的原因為何？」可發現她們會使用中文輸入法，除了上述目的，尚有網拍、玩遊戲、觀看新聞及使用社交網站。如：小玲和小珠是網路愛用者，「我老公教我，因為我剛來看不懂字，就亂按電腦，然後看懂字後，他就教我，我都用中文注音輸入，我都找音樂啦，聽國語老歌，也有聽越南歌，看越南新聞，然後網路購物買衣服、包包什麼的，也會網拍啦。」〔小玲：156-158〕、「我也用網路交朋友，還有 facebook、LINE，還有那個 web。就是有時候看他們 po 上去的一些東西啊、照片，還是他們的那個寫一個文章啊。我找資料的話，就像有時候要買衣服，網路上面是不是有許多資料。」〔小珠：234-237〕。受訪者有3位處理工作業務，需使用電腦及網路，如：小怡提及「這個打字我是不快，我用注音符號，還好以前我在『1955』就有訓練，每個月都要考試，看你1分鐘打幾個字，現在我1分鐘可以打40個字左右〈笑聲〉。今年我又學到報稅，因為我們廠商有近200家，然後1家如果40或50個外勞，就很多啦，然後我們要幫忙(廠商)處理稅務的事情，就是有系統跟國稅局連線，要幫他們算，還要列印申報書，幫忙申報。」〔小怡：304-309〕。另外，小美是空大選修生，常需抽空上網學習，「電腦的話其實我電腦能力也很差〈笑聲〉，就像有比較難一點的操作我就不會，像上網找觀光啊 ok，找找食譜，然後就現在我的課程可以上 ok。除了那些我就不會用整個電腦，主要是我的課，其他的我也不會記，其實像人家就跟上網跟朋友聊一聊啊，我也不會去啊，電腦就是一個讀書的工具而已。」〔小美：316-320〕。

(四) 大眾傳播管道滿足時事、學習及休閒娛樂的需求

大眾傳播管道係指使用電視、廣播及報紙等大眾傳播媒體。由前述內容分析可知，她們使用電視，除可利用電視學習國語、臺語，尚有觀看新聞掌握時事動向，觀看烹飪、健康、流行時尚節目學習知識，以及休閒娛樂功能。接續，進一步詢問她們，「平時看電視嗎？使用電視的原因為何？」她們的回答多是休閒娛樂及掌握新聞時事之目的，但因新聞播報方式簡短快速，受到個人識字能力影響，「剛過來看電視、聽新聞也不是聽得懂，慢慢就聽得懂了。」〔小喬：125〕，並非每位受訪者能理解新聞內容，「如果我在家裡有去會看電視啦，有時候看新聞，有時候看連戲劇，看那個韓劇，會看新聞發生什麼事情，但也看不懂啊，因為他講得很快。」〔小花：122-123〕。報紙則是為了學習中文及找工作，而觀看《國語日報》及報紙求職欄，同樣地，再詢問她們，「平時看報紙嗎？」，受到個人識字能力影響，「臺灣報紙看不懂啊！以前到現在沒看過報紙。」〔小花：232〕、「報紙我沒有空，看不懂。越南報紙可以，買電話卡就會送四方報。」〔小鳳：198-199〕。受訪者會閱讀中文報紙僅有4位，如：小紅及小莉提及觀看蘋果日報，「我公公看自由時報，可是我先生都會買蘋果日報，他看我就看，就是看一些重要的，就是社會搶劫、社會新聞。」〔小紅：742-743〕、「我會看報紙，但比較少看，我喜歡看蘋果日報。」〔小莉：175〕。廣播的使用率偏低，用於思鄉聽越南廣播節目或里長廣播活動訊息，同樣地，再詢問她們，「平時聽廣播嗎？」，多數人是「廣播我很少聽。」〔小翠：238〕，受訪者僅有5位提及廣播使用之目的，除上述原因，還有工作環境播放，「工作時候會聽廣播。」〔小芳：136〕。

(五) 電話管道聯繫故鄉情誼

電話管道係指與原生家庭的聯繫使用，受到國際電話費用頗高，3位受訪者改採網路通話方式，或是政府單位電話通知活動訊息。

(六) 越南飲食店滿足思鄉情懷

其他管道係指思念家鄉味，她們尋找越南飲食店滿足越南脾胃的需求，並會邀約同鄉人聚集於此，聯絡同鄉情誼，亦會採購越南食材烹煮家人餐食。

（七）資訊偶遇意外獲得資訊

資訊偶遇係她們在學習機構或街道等地方接收到所需資訊，她們可能無意間聽到或看到，或主動掃描實體特徵，如：學習機構無意間聽到學習資訊、生活資訊等；志工培訓時無意間聽到社會福利機構；學習機構主動至文宣區掃描所需文宣資料；街道主動搜尋越南飲食店、機車行、房屋仲介公司等。

二、她們對資訊類型偏愛口語資訊

由本章前述三節得知她們使用資訊類型可分為五大類：口語資訊、印刷資料、視聽資料、網路資訊及個人經驗。其中，她們偏愛親友及專家的口語資訊。

（一）口語資訊

口語資訊是她們主要使用的資訊資源，碰到生活問題通常是仰賴先生、夫家親友，次為越南姐妹，當她們擴展人際關係，建立社會網絡便能取得專家資訊，「有問題時我應該會打電話問朋友吧！有時候也會問新移民會館，現在志工那麼多，她們會告訴我打電話給誰，大家都願意幫忙。」〔小花：243-244〕。

（二）印刷資訊

印刷資料係指圖書及雜誌，其使用受到識字能力影響，產生閱讀障礙，「我不會讀中國字。」〔小米：16〕。圖書內容為食譜、健康、教課書、兒童繪本，其中因繪本有注音符號，可當作識字及親子共讀工具，「勺勺門都會有三聲兩聲。就是書裡面，小朋友讀回來，就看跟他一起唸啊。我們一起唸啊，看久就這樣拼啊。」〔小端：256-257〕。受訪者有6位提及會看越南雜誌或隨手翻閱中文雜誌，僅有1人作為工作參考之用，「我會看雜誌，我喜歡看流行，偶爾我也會買，我買雜誌因為裡面會有美甲資訊。」〔小莉：177〕。此外，某些政府單位擲寄通知函、身分證申辦流程表、學習場所的文宣區的活動文宣品，若內容僅有中文，則她們就需要仰賴家人告知。

（三）視聽資訊

視聽資料係指電視節目，她們會看烹飪、健康或流行穿搭的親人示範節目，則可依

循步驟學習，還有注音符號教學錄音帶，尤其觀看電視連續劇是重要的休閒娛樂之一。

（四）網路資訊

網路資訊係指利用電腦網路使用的數位資料，如：網路食譜、流行資訊、網路地圖、求職資訊、學習資訊等，或數位課程的學習內容，小美爲了學習目的，成爲空中大學的選修生，日常生活必須增加網路使用時間，「現在我除了煮家裡煮三餐之外，然後除了來這邊（當志工）之外，全部時間都是花在我的那個上課（空大）那邊。」〔小美：99-100〕。小青習慣使用便利性較佳的網路資訊，「我常常上網。」〔小青：458〕、「我覺得我需要的時候馬上上網看，因為我覺得有時候它還留在那裏給妳看，妳存著就可以看一下、看一下。」〔小青：517-518〕。

（五）個人經驗

個人經驗係指她們先前就會知識，透過學習累積經驗豐富個人知識，或由實際體驗過程自我學習，如：烹飪、種菜、縫紉技巧，就醫問診、自行摸索學習，這些經驗會影響資訊行爲。小米在越南會種菜，來臺後利用屋頂種菜，以此賺錢，「因為我小時候有種過菜啊，所以我會種。我種好多種喔，大概有5、6種，因為我當老闆要賣菜啊〈笑聲〉，看我的能力做多少，我就種多少。…我去新移民（會館）有認識朋友啊，跟他們說我有在賣菜，如果他們要買的話就打電話給我。」〔小米：92-93、102-103〕。小紅學會申辦身分證後，協助越南姐妹處理，「就是資料先準備好，先去區公所那邊，再看流程是怎樣，然後會到越南辦事處就是松江路那邊。就是先辦我的，然後我就會了，然後我就載她們去，因為自己辦比較省錢。」〔小紅：643-645〕。小玲利用網路旅遊資訊，自行規劃旅遊行程，「我有去過北投圖書館，因為它很漂亮，我上FB看朋友去打卡，然後我就上網查路線，自己亂跑。我也會用Line，我會用FB看朋友活動訊息。那就是我跟我女兒會自己坐捷運去玩嘛，那個圖書館很舒服耶，它弄得不錯。」〔小玲：161-163〕。

三、 影響她們使用資訊有七種因素

她們使用資訊的影響因素共計7種，分別受個人因素、資訊價值、資訊取得、資訊來源、環境因素、時間因素及問題急迫性的影響。

（一）個人因素

就個人因素而言，即是生活態度、人格特質、個人資本及習慣。主要是她們的生活態度影響資訊的使用，受訪者8位由學習及工作經驗，透露出好學精神，讓她們走出家庭，安排學習活動，積極尋求學習機會，如：小怡在學習及工作領域不斷努力學習，「人要往上爬，總不能站在一個地方不動。」〔小怡：179〕。好交友的態度利於資訊交流及分享。金錢觀的經濟自主讓她們產生工作需求，尋找工作機會。順從丈夫及信仰鬼神讓小米及小花不使用資訊。小青、小鳳及小怡的個性獨立成熟，面對生活適應的種種不適，均可積極解決。個人資本，係指識字能力、家庭經濟及資訊素養，識字能力影響使用印刷媒體、教導子女課業，如：小芳提及「我們自己認識國字沒那麼多，簡單一點就會教他，難一點就給爸爸教，爸爸教比較多啦。」〔小芳：66-67〕，而資訊素養及家庭經濟狀況影響使用網路資訊。習慣，如：小珠沒有閱讀習慣，「我學東西很快，可是叫我看書，我覺得很頭痛。」〔小珠：240〕。

（二）資訊價值

就資訊價值而言，即是資訊的效益及費用考量。學習資訊及工作資訊受到資訊效益考量，小青及小美會選擇國民中小學補校及國立空中大學，乃因學歷可獲得政府認可，「如果我有時間，我一定去補校，補校比較重要，考試有證書。」〔小青：598〕、「我去上課然後他（空大承辦人員）就說：『妳要去認證學歷，去那個教育部去認證那個學歷。』，這樣很麻煩，我就要回那邊有拿到那個畢業證書，然後他就說：『如果妳不要認證的話，妳就當選修選修生。』然後我說：『喔，當選修生。』，其實你去認證的話很麻煩很多步驟啊，就會遇到很多麻煩，好吧，我就上選修啦。〈笑聲〉。」〔小美：304-308〕。小莉、小珠及小玲為增進工作能力，願意花錢補習，取得執照或結業證明，「我想再學打版跟英文啊，英文是想學一點會話，我想上班方面要想遠一點，多學一點對自己比較好。我是很想說自己開一間服飾店，自己設計衣服，然後做一做，然後賣。我想做的是服裝設計師，那可能要投資很多，我去學一個打版就要5、6萬塊，我自己投資自己。」〔小玲：97-100〕。小怡考量子女權益的法律資訊，「因為他（先生）之前有結過婚，他有小孩，因為他的年齡很大，我就跟他說你覺得怎樣，他的小孩有房子是他買的，我想說我的孩子很小，你能不能把房子過戶給小孩，他說過戶給小孩，稅金太高，他想了蠻久，後來就過戶給我。」〔小怡：200-204〕。利用網路通訊軟體與家人聯繫取得資訊，可降低國際電話通話費用。

（三）資訊取得

就資訊取得而言，考量因素有便近性、好用性。小鳳參觀臺北市立圖書館總館的多元文化中心，當時即刻辦理借書證並借出越南圖書，之後，基於便近性，她選擇利用新移民會館，「有圖書館在大安公園旁邊，有大圖書館，有越南文。那個新移民會館的○小姐開課，我有去上課啊，就是妳去借書不用錢。有辦借書證，有借越南書，很少借。因為新移民會館這邊有很多越南書，就在這邊看越南書。」〔小鳳：204-207〕。網路資訊的好用性，如：小莉提及「我覺得FB蠻好用的，還有Line跟朋友聊天不錯，上網很好獲得美甲資訊。」〔小莉：180〕。

（四）資訊來源

就資訊來源而言，係指可信度、可讀性。可信度是資料權威性及信賴度，主要來源是先生、專家或政府機構，如：小紅信賴先生和政府資訊「網路資訊就是政府的，不是政府的會參考一下，然後會問我先生，他說可以。」〔小紅：792〕。可讀性是資料內容可理解，如：小紅建議圖書館行銷管道，「（圖書館）現成的文宣品，因為這些越南的她們不一定會看中文，她們看不懂，所以妳可以在『四方報』就是越南雜誌，妳去跟他講，因為那（刊登活動訊息）是免費的啦。」〔小紅：904-906〕。

（五）環境因素

就環境因素而言，她們嫁入夫家環境及夫家親人的態度影響其資訊行爲，「剛過來家裡也沒有什麼（錢），所以要趕緊找工作，有錢才可以自己生活啊，要買什麼也有。環境好、老公鼓勵可以讓我們學得好，也會影響我們的生活安排啦，也看我們自己有沒有努力。」〔小喬：172-174〕。學習機構的托育照顧，讓其安心上課，「那時候○先生就記錄我的名字及電話聯絡，他打電話找我3次，我都跟他拒絕，我說：『不好意思，我都來玩，我不想上課，我還有小朋友，我來上課沒辦法，小朋友誰要看。』那時候她才8個月，那時候我失業沒有上班，因為小朋友太小了，他說：『沒關係啊，妳來我們這裡有保母幫妳照顧。』，我說：『是嗎?』，我還懷疑耶，我說：『再說啦。』，他說：『妳來，妳來，我們歡迎妳啊。』，我說：『好啦，好啦，我來啦。』，他很喜歡我，他感覺我人很直接，我不喜歡就講，我不怕你生氣，或者拐彎抹角，他感覺我人很直就很喜歡。我說：『好，我來上課，你還要什麼?』〈笑聲〉，後來我就把妹妹帶過去。」〔小青：339-347〕。

（六）時間因素

就時間因素而言，她們因為忙於家務或職業婦女，時間因素影響參與學習活動，如：小鳳可利用下午閒暇時段參加新移民會館的課程，「開店下午13：00休息，我有空就會去新移民會館上課。」〔小鳳：262〕。小青沒空參加每週二晚間的萬華區社區大學新移民識字課程，「我學3期了，現在沒去，他（承辦人員）常常就打啊，『妳有空就來一下也可以。』〈笑聲〉，因為工作沒做完啊，我一定要把工作做完啊。」〔小青：366-368〕。

（七）問題急迫性

就問題急迫性而言，當問她們：「現在妳最想獲得的資訊是什麼？」她們多數人的回答是較無資訊需求，如：小翠及小喬提及「我個人是很簡單，沒有什麼要求。」〔小翠：277〕、「沒有，生活每天都這樣過，沒有什麼。」〔小喬：141〕。當她們的生活發生狀況，使得生活次序受到影響，就會急迫想要解決問題。如：小玉剛與先生離婚，帶著女兒搬家，需要找工作解決經濟問題，重新適應新生活，「我很需要朋友能幫我介紹工作，然後能幫忙什麼事情都很需要，因為我是媽媽帶小孩，剛開始我覺得很害怕，現在比較好一點了，很需要朋友或誰能幫我。」〔小玉：129-130〕。小青將接任新的工作任務，「我現在就想說怎麼樣當主持人，因為我以後的工作就是管活動，所以主持人很重要。妳怎麼帶動，如果沒有人的話，妳怎麼帶動吸引人找妳、看妳講話、看妳東西怎麼樣，我現在感覺是主持人。」〔小青：622-624〕。

四、資訊在她們日常生活有六種功用

「資訊」在她們的日常生活中發揮何種功用？由訪談資料分析發現，共計六種，分別是資訊解決問題、學習增能、自助助人、滿足興趣、減緩思鄉情緒、爭取社會福利。

（一）解決問題

她們遠嫁來臺，因為整個生活環境及生活方式改變，為了解決生活適應問題，或平時生活突發狀況，需降低生活的不確定性，她們採取各種因應策略，以適應臺灣生活，並避免生活失序現象產生。如：小芳的先生趕緊送她參加各種學習課程，「2005年嫁過來，2006年生子，2005年來1個月，我就去上了，我老公帶我去，懷孕也繼續去，從2005年到2008年。我還有去新移民會館上區公所辦的生活適應課程72小時，要辦身分證用

的，還有上過臺語課。...最主要是老公對我蠻好的，嫁過來，他教我蠻多，帶我出去，讓我喜歡臺灣，趕快送我去學中文，讓我可以很快適應，剛來他就送我去補校上課，他想可以認識很多朋友，班上有很多越南姊妹在上課啊。」〔小芳：52-54、70-73〕。



（二）學習增能

她們全數都有參加學習機構的課程或活動，課程內容有基本語言溝通、識字、書寫、臺語、烹飪、生活適應、電腦、法律、就業等，以提供臺灣生活所需之知識與技能，除能適應生活，更達到學習增能。此外，她們參加職業訓練課程，如：小珠取得機車維修結業證書，「那個執照考很久放在家裡沒有擺出來，後來我要出來跟先生一起做，我一定要擺出來，就讓客人看到它比較放心一點啊！」〔小珠：131-133〕。

（三）自助助人

受訪者有5位具有志工身分，從事社會服務工作，並參與志工培訓課程，而有更多的視野與學習，進而達到自助助人之目的。如：小美以口譯志工的身分協助同鄉姐妹，「前輩有碰像有家暴或是她在家裡面跟家人有衝突，我們大部分家暴的話，會給她們寫那個家暴單，然後如果有緊急的話，我們會再另外通知一個單位，請人（社工）來這樣子。」〔小美：365-368〕。

（四）滿足興趣

小鳳喜愛烹飪，並曾開設越南飲食店，成為越南姐妹聚餐聯誼場所，為了煮出好吃東西，主動尋找相關資訊，「因為有興趣才會做出來，想去學做出來，因為興趣所以很快做出來。有興趣就會到處看，看人潮去越南店吃東西，如果我去越南店吃到他們（店家）有特別的、好吃的，我就會做出來，如果他們（店家）不好吃，我也會知道。我就會跟她們（越南姐妹）講，我知道（菜式）已做出來。我先生叫我做豆花，賣簡單一點，鄰居臺灣的教我怎麼做鹽水、怎麼做啊，我想做豆花很久，想不出來，如果有人教一點，很快就會了，這個沒有老師不行，一定要有人教。在越南的豆花跟臺灣不一樣，配椰子水或椰奶，這邊豆花不好吃，如果糖跟薑煮濃一點，加比較少糖，才好吃。這邊豆花很少，湯很多，我們吃湯不多，她們（越南姐妹）喜歡吃味道濃一點，湯水不要多，她們就是要吃這樣。」〔小鳳：265-274〕。

（五）減緩思鄉情緒

她們透過網路、廣播及越南印刷品，以減緩思鄉情緒，包括：利用網路通訊軟體與家人聯繫、上網觀看越南新聞、聽越南廣播、閱讀越南書籍，或同鄉人聚餐聯絡情誼等。

（六）爭取社會福利

她們需取得公民身分，對其個人權益較有保障，如：小怡提及「我還有認識朋友是被騙，她的老公是殘障，媒人介紹他的老公在臺灣很有錢，當她嫁來後，才知道什麼都沒有，她就很辛苦工作，她拿到身分證就離婚。」〔小怡：105-107〕，或是小玉離婚後，母女相依為命，所有生活都從零開始，一時生活困難需要社會救助，「我朋友她的老公說我的事情那麼困難，不然去跟里長申請（低收入補助）看看，然後去那裏跟里長溝通，他就跟我說該怎麼做，他會教你怎麼做啦，我剛繳資料。」〔小玉：83-85〕。

五、人際關係豐富她們的資訊行為

拓展人際關係，建立社會網絡對她們適應異鄉生活有重要影響，亦會影響她們的資訊行為。受訪者全數都有參與學習活動的經驗，她們來到學習機構彷彿他鄉遇故知，除了一同學習課程，交流分享生活資訊，更成為越南姐妹的聚會好時機，相互談心慰藉鄉愁，並透過老師及承辦人員協助及課程安排，更能適應臺灣生活。從她們訪談內容分析，發現人際關係在她們的生活扮演重要角色，茲分析說明如下：

（一）初期人際關係以夫家家人為主

家庭是人生避風港，她們初來到陌生環境，遠離娘家熟悉親人，唯有夫家親人的支持與協助，才能儘快融入新生活。值此時期，她們完全以夫家為生活重心，當她們碰到生活問題，第一個尋求對象就是先生，「我都是問我老公，因為他年紀大，他有經驗。」〔小莉：153〕，再來就是家庭內的成員，如公公、婆婆及其他同居的親屬，不論語言學習、家務處理、產後坐月子、稚齡子女照顧、就業等，給予協助，「婆婆人很好、超好，她比我親媽媽還好，幫您帶小孩子讓我去學習。因為剛來的時候我們就看她老人家那麼早起來洗衣服、倒茶給我老公，我們都會不好意思然後起來，她就會說：『趕快趕快回去睡』，我們起來就自然有早餐可以吃，我們生小孩後，她還給我們坐月子。」〔小

翠：129-132〕。換言之，她們初期生活，因信任及親近因素是高度仰賴先生，而先生及夫家親人付出正面及積極的關心與支持，將有助於她們生活適應，並發展各種資訊行爲，滿足資訊需求。



（二）走出家庭建立社會網絡

在家靠父母，出外靠朋友。新生活中她們認識的朋友以同國籍的越南姐妹居多。首先，她們會主動搜尋越南姐妹的身影，如：小花和小鳳提及「我們來的時候唯一有去檢查身體，去到那邊認識一個越南人，很高興、高興得不得了」〔小花：163-164〕、「因為這附近越南很多，不會就問她們，我就沒有怕，慢慢學啊。認識附近越南（姐妹）帶我去讀書啊，慢慢介紹朋友，如果不會跟她們講。」〔小鳳：21-23〕。隨著在臺時間增加，她們的生活圈逐漸擴大。她們逐漸走出家庭，進入學習機構或外出工作，進而發展人際關係，朋友圈會由同國籍的越南姐妹，擴及臺灣籍或其他國籍的朋友，如：小珠因從事直銷工作需要主動建立人脈，依靠人脈互動增進直銷業績，「我朋友很多，也可以說直銷關係啦！可是我這個人，就是交朋友還很快，因為我主動去交朋友，不是等人家來主動，所以我交朋友還滿快的。」〔小珠：221-222〕，最早加入直銷行業時一定要有上線，因為上線是給機會的人，「我小孩子上學以後，慢慢接觸直銷，（當時）有一個媽媽，學校裡面的一個媽媽，她是臺灣的介紹。」〔小珠：186-187〕，在發展過程中漸漸產生下線，「這個好銷啊！我都帶一些臺灣的朋友，他們現在經營的比我還好，也介紹給新移民，可是她們沒做，都是臺灣人跟著做，還有大陸的跟我做。」〔小珠：192-194〕。此外，俗話說「遠親不如近鄰」住家鄰近的友人也是其社會支持系統及協助生活適應重要的一環，她們陳述與臺灣籍鄰居相處情況，如：小怡和小花提及「有時候，我會好奇這菜怎麼做，就會跑去問，因為介紹我老公帶我來的那位越南鄰居的婆婆很會做菜，我就問她，她們住在斜對面，就跑去問阿姨，妳教我這個好嗎？她的婆婆就會教我。」〔小怡：155-158〕、「一開始買菜是鄰居帶我去，錢不懂、什麼都不懂，（臺灣鄰居）阿婆跟我去她介紹我這個、那個，她幫我付錢。」〔小花：152-153〕。

（三）機構場所有助網絡連結性

新移民會館、萬華社區大學新移民識字班、國民中小學補校等學習場域提供她們建立人脈網絡之空間環境，新移民商店也是她們交際聯絡感情的重要據點，多數外籍配偶在思鄉情愁時會相約到有提供家鄉味的飲食店或料理店解解饞，舒緩她們的生活壓力。

新移民會館是讓新移民從參與活動開始，讓人際網絡往外擴大，藉由認識來自相同國家及不同國家的新移民朋友，增加其社會網絡異質性的機會，如：小美提及「我覺得最大的收穫是，走出來這邊，就是跟他們融入這一塊，像妳如果不會，或是怎麼樣去問他們，他們都是會很貼心的幫你。所以說出來跟他們呀，融入他們，也是你自己也學到東西，也得到人家幫忙。其實這邊的一些姐妹她們也是很貼心，就是說，妳要她幫忙什麼她都會說ok，其實這邊的會館的那些志工的前輩啊，也都很很貼心啊，所以說不錯啊，出來看看其實外面也是很多東西可以值得讓妳學習的。」〔笑聲〕〔小美：432-437〕。

萬華區社區大學新移民識字班，係由臺灣籍志工老師，進行教學，而參加學員多是東南亞籍配偶，教室內充滿學員相異的語言腔調，「這裡是聯合國嘛，各國都有，有時候我們外國人發音不標準，就很好笑，老師不會糾正我們的發音，但會解釋一遍，讓我們保有自己的口音。」〔小玲：187-188〕。

國民中小學補校係採外籍配偶與本地年長者一同學習，以加速她們瞭解臺灣社會的人情世故，進而融入臺灣社會，「我們附近阿姨介紹我去，她們是臺灣人都去那邊（國小補校）讀書，我嫁來，她們就知道，就來帶我去唸書，上課時，阿姨很關心我，老師也很好。（上課內容）就是學中文，大部分是學寫字的，就是一本一本的功課，生活上碰到問題也會問阿姨。」〔小喬：85-87〕。

越南飲食店可一解她們思念家鄉味之苦。剛來臺，她們因飲食困擾，就會透過親人、自行尋找越南飲食店或相約友人烹煮越南菜，小鳳喜愛烹煮越南菜給同鄉姐妹享用，因好吃，大受歡迎，經由她們鼓勵，遂開設越南飲食店，成為住家附近姐妹聚會的好場所，除可讓她們聚餐、談心聊天，更是資訊交流的地方，「我先煮給她們吃，她們說：『好吃可以賣了，可以開店了。』，她們喜歡我，平常每個住附近（越南姐妹）我都有講話，我就開在前面（家門口），煮給她們吃，她們說：『好吃。』，我才賣，我不是隨便賣，她們有（幫我）宣傳，她們要吃什麼會告訴我。新移民會館有開課，我會告訴她們，她們會要我帶她們去。開店下午13:00休息，我有空就會去新移民會館上課，老師還不錯，她們會請我找學生，然後回來還要做事情。」〔小鳳：258-263〕。

（四）人際關係取得情感性支持或實用性的資訊

她們剛來臺時與先生之關係密切，當碰到生活不適應的各種問題，先是尋求先生，其次是夫家親人的支援。隨著來臺後逐漸建立人際關係，她們得到情感性支持或實用性的資訊。她們會約越南姐妹逛街聯誼或聚餐，得到同鄉的情感慰藉，「剛開始都是我婆

婆幫我買，我就隨便穿啊，現在就挑別了，就自己去買，我喜歡NET，跟去師大夜市買，就是同鄉她們會約我一起去啊，我們也會去五分埔買衣服，但很少啦。」〔小玲：110-112〕、「唱歌啊!然後跟朋友聚餐。」〔小珠：174〕。她們藉由人際關係網絡得到許多實用性的資訊，有學習資訊、租屋資訊、法律資訊、工作資訊等。如：小怡獲得學習課程資訊「剛來臺灣，我有認識1位越南的，也是嫁到附近，她就告訴我，當時萬華戶政事務所開辦『新移民生活適應班』，我就跟她去上課。」〔小怡：80-81〕。

（五）人際關係有助資訊分享行為

她們皆樂與人分享資訊，尤其是自己同鄉姐妹，乃因她們能以母語溝通，並能交換原生國及目前生活資訊所致，資訊分享對象從同鄉姐妹，拓展至國人及其他國籍者。如：小怡對於同樣嫁來臺灣的外籍配偶，若她們遭遇生活難題時，願意給予關懷與協助，「我是不管越南人或是印尼人，只要哪裡有上課，我都會告訴她，一定要她們來，我已經有帶幾個朋友，一路來，她們有些人也在做翻譯，我比較喜歡在外面交朋友，因為這些都是我經歷過，當你覺得無助的時候，有人願意幫助妳，妳會很感激她，這些生活經驗，我都已經歷過了，比如，妳是臺灣人到美國也會這樣，有個朋友幫助妳，一定會很高興，所以我碰到人，她不跟我講話，我會一直問她，後來，她就會跟我說。」〔小怡：192-198〕。小芳應兒子國小老師邀請，教導國小學童認識越南文化，「在學校也會教他們很多國家文化，有日本、韓國、越南。學校有叫我去講越南1次。」〔小芳：160-161〕。

六、小 結

本節重點探討她們的資訊行為，總結而論：

（一）資訊管道

她們的資訊管道多元化，計有七大類：人際網絡、機構管道、網路管道、電話管道、傳播管道、資訊偶遇及其他管道。人際網絡是她們獲得資訊的主要來源，她們仰賴的人際網絡包括先生、夫家親人、越南姐妹、同事、鄰居、周遭他人、專家（老師、律師、醫師、房仲業者、外勞人力仲介業者、里長、口譯人員），以及機構人員（政府機構、民間團體、社福機構的承辦人員），尤其偏重先生。就資訊的信賴度則是偏好人際網絡、機構管道。網路管道使用受到家庭經濟及資訊素養影響，阻礙她們無法近用資訊。資訊偶遇多發生在學習機構，因有許多資訊中介者主動提供各種資訊。

(二) 資訊類型

她們使用資訊類型可分為五大類：口語資訊、印刷資料、視聽資料、網路資訊及個人經驗，她們偏愛親友及專家的口語資訊，乃因取得容易、值得信賴、權威性。印刷資料受到識字能力、閱讀習慣及可得性的影響，使得她們較少利用，有時卻是她們親子共讀的工具。網路資訊的利用則影響其他資訊類型的使用時間。

(三) 使用資訊因素

她們使用資訊的影響因素共計7種，分別是個人因素、資訊價值、資訊取得、資訊來源、環境因素、時間因素及問題急迫性的影響。個人因素較容易影響資訊使用情況，係指生活態度、人格特質、個人資本及習慣。資訊價值係指資訊效益或需付費取得資訊，有時她們為了累積文化資本願意花錢投資自己。資訊來源受到可信度或可讀性影響，其中政府文宣品可增加越文翻譯，以利她們解讀及運用。她們的生活多是日復一日重覆，因此較不需要資訊，當她們有急迫性問題時，則資訊在她們的生活扮演重要角色。

(四) 資訊功用

她們遠嫁來臺，因為整個生活環境及生活方式改變，為了解決生活適應問題，或平時生活突發狀況，需要資訊降低生活的不確定性，因此，資訊的功用共計六種，分別是解決問題、學習增能、自助助人、滿足興趣、減緩思鄉情緒、爭取社會福利。

(五) 人際關係豐富她們的資訊世界

她們建立人際關係發展社會網絡的過程，從空間擴展角度觀察，她們是「從夫家開始，再到社區鄰里，接續是政府機關、民間團體及學校，最後開展至工作或服務場所」，換言之，隨著在臺時間日久，她們的生活圈逐漸擴大，而朋友圈會由同國籍的越南姐妹，擴及臺灣籍或其他國籍的朋友。藉由社會網絡提供情感性支持和實用資訊，且有利資訊分享行為。當她們人際關係越廣，越能豐富她們的資訊世界，其中先生及夫家親人的支持、自己努力及社會資源的提供，能讓她們由資訊貧瘠者變成資訊豐富者。然而，受訪者有1位，先生害怕她學得社會生活的能力，變得自主與獨立，因此刻意把生活空間侷限在家庭之內，使她無法突破困境，然而她會以迂迴或談條件方式，爭取自己權益。

第五節 綜合討論



本節內容安排分為二個部分。第一部分，就本研究結果與相關研究文獻進行比較分析；第二部分，本研究結果與相關理論之對照分析。

一、本研究結果與相關研究文獻之比較

本研究與國內相關新移民資訊行為實證研究，共計4篇，分別是劉馨雲（2006）的「新移民女性之讀者服務研究：以臺北縣市印尼新娘資訊需求為例」，研究著重於瞭解臺北地區印尼籍婦女的資訊需求，以提供圖書館規劃資訊服務參考。葉乃靜（2007）的「結構與資訊行為：臺灣越南配偶研究」，研究旨在瞭解臺灣越南籍婦女的資訊行為特徵，以及文化對資訊行為影響的狀況，應用社會理論家紀登斯的結構化理論的概念和資訊行為理論為分析架構，研究結果則聚焦於Chatman的「資訊貧窮理論」和「圓周生活論」解釋研究結果。葉怡君（2011）的「新住民使用公共圖書館之動機與行為研究」，研究旨藉瞭解新住民資訊需求與使用圖書館動機和行為，以強化圖書館新住民服務規劃。林宜慧（2011）的「大台北地區公共圖書館越南籍新住民之研究」，研究旨在瞭解大臺北地區越南籍新住民的資訊需求與使用圖書館經驗，以強化圖書館新住民服務規劃。僅有2篇關注對象為越南籍新移民女性，有3篇研究目的重點是強化圖書館讀者服務規劃，僅有1篇完全關注新移民女性資訊行為。

先前4個研究中，資訊需求及資訊管道均有進行研究分析與討論，因每個研究有各自強調的對象及重點，且研究時間差距達6年之久，若將研究結果彙總可得資訊需求討論項目高達18種、資訊管道項目高達7種。再者，從研究結果可發現共同項目：一是新移民女性資訊需求的相同者為4種，分別是識字需求、親子教養資訊、就業資訊及法律資訊；二是新移民女性資訊管道的相同者則是人際網絡（先生、夫家親人及同鄉友人）及傳播媒體。

由於本研究與葉乃靜的研究對象與研究方法相近，均關注越南籍新移民女性的資訊行為，但因兩者研究時間分別是2004至2005年、2013年至2014年，時間差距長達9年，再者，本研究對象均有參與萬華區新移民服務機構經驗，且來臺居住時間較久，造成研究結果差異性，茲就研究樣本、研究方法、生活世界特徵、資訊需求、資訊管道、資訊尋求技巧、資訊使用、資訊分享等八項進行比較說明。



1. 研究樣本

葉乃靜的研究對象共計23位，均居住於臺北縣市，平均在臺時間為3年，皆無參與任何學習課程。本研究受訪者共計15位，均居住於臺北市，平均在臺時間為11年，皆有參與政府單位或民間團體提供的學習課程。

2. 研究樣本

葉乃靜採用深度訪談法，本研究是深度訪談法佐以觀察法。

3. 生活世界特徵

葉乃靜的研究分析可知她們的生活世界主要由家庭（先生、婆婆和其他家人）、孩子和家事構成，以夫家為主要活動空間，深受傳統價值觀、宿命論和社會規範束縛被框限住思維和生活。

本研究分析可知來臺初期她們身負傳宗接代重責大多在1-2年身為人母，生活世界亦是以夫家為主，同樣由夫家親友、稚齡孩童和家事構成生活圖像，除非得到先生及夫家親友協助和支持，或學習機構提供托育照顧服務，否則很難跨出生活小世界。隨著在臺時間愈長，子女漸長不需隨時照顧，對於語言使用也較為熟悉，她們逐漸具有能動性，可獨自外出活動，甚至擁有經濟來源。再者，獲得家人同意或支持，以及政府單位關注提供多樣服務措施，使得她們的生活世界逐漸擴展至學習及工作場域，人際關係亦隨之擴展，而建立社會網絡，擁有社會資本。換言之，她們時間安排，不再只有家務，還有許多生活活動所組成。她們的生活態度有好學精神、多元化的教養態度及經濟自主等，縱有傳統價值觀之孝順、服從、認命，受到價值觀交叉影響，多能以迂迴方式掙脫束縛，如：小紅深受傳宗接代及孝順箝制，好學精神讓她找到生活出口。

4. 資訊需求

葉乃靜的研究歸納受訪者的資訊需求包括識字需求、親子教養資訊、就業資訊、法律資訊（法律條文及居留入出境規定）、禮俗文化資訊、思鄉需求。本研究除上述資訊需求，隨著在臺時間愈長，身負多種角色任務及生活面臨多樣問題情境，可分成生存活動資訊、角色所需資訊、實用性資訊，及特殊需求資訊，高達14種需求。

5. 資訊管道

葉乃靜的研究歸納受訪者的資訊管道，僅有2種，分別是人際網絡（先生、夫家親人及同鄉友人）及傳播媒體（電視）。本研究歸納可知受訪者獲取資訊管道變得多元豐富，共計6種，分別是人際網絡（先生、夫家親人、同鄉友人、鄰居、里長、同事、老

師、律師、醫護人員、政府機構或民間團體承辦人員等）、機構管道、網路管道、電話管道、傳播管道（電視、廣播、報紙）及資訊偶遇（學習場所無意間獲取資訊等），仍偏重人際網絡。此外，她們應用於日常生活情境的資訊類型相當多樣化，有口語資訊、印刷資料、視聽資料、網路資訊及個人經驗，她們偏愛親友及專家的口語資訊，乃因取得容易、值得信賴、權威性，另網路資訊有愈趨重要。電視同樣用於學習國語和臺語、娛樂功能。受到識字能力影響較少運用印刷資料。此外，她們多為下一代子女的需求使用圖書館。

6. 資訊尋求技巧

葉乃靜的研究可知局限於語言、識字、資訊認知不足、缺乏電腦使用技能和受限環境，使得她們資訊尋求和使用行為如此貧瘠。本研究受訪者全部都有使用政府或民間機構免費資訊資源和服務經驗，甚至是圖書館，另有受訪者會投資自己增進求職能力，在這些資訊場域，她們主動尋求資訊，並有意外獲得資訊的機會，還能掌握權威性資訊。她們的資訊尋求傾向最小努力取得資訊資源，選擇易懂、易用和容易取得的資源。此外，她們的語言溝通表達、識字及電腦能力愈佳，則資訊素養愈好。

7. 資訊使用

依據葉乃靜的研究指出資訊對於受訪者沒有太大幫助及顯著意義。本研究歸納受訪者可知受到個人因素、資訊價值、資訊取得、資訊來源、環境因素、時間因素及問題急迫性影響她們資訊使用，且資訊在她們生活中有解決問題、學習增能、自助助人、滿足興趣、減緩思鄉情緒、爭取社會福利之功用。

8. 資訊分享

葉乃靜的研究可知受訪者的恐懼心理、對他人不信任及受限生活環境，難與他人互動產生資訊分享行為。本研究歸納受訪者可發現她們進入學習機構或工作場域，產生許多資訊交流機會，將資訊給予他人或從他人獲得資訊，且資訊分享對象有越南姐妹、其他外籍配偶、臺灣親友等。若她們擔任口譯志工會有更頻繁的資訊分享行為。

由上述分析比較可發現，二個研究結果差異性頗大，推測係時間演進、生活圈擴大，和社會資源改善之故。從她們的訪談中可明確感受社會環境改善，對她們資訊行為影響，如：國籍法修訂增加語言能力及國民義務的認定資格，增加其進入學習機構的機會；機車筆試增加越文測試，讓她們易於取得機車駕照而有行動力；電腦網路普及且功能更

多，增加她們運用網購、社交網站，和google翻譯軟體解決識字困擾；圖書館或新移民會館增購越文圖書資料，可慰藉她們思鄉之情。政府資金挹注各項新移民服務措施等。

表31整理出新移民資訊行為實證研究，將本研究與上述4個研究並置，就研究對象、方法，共同探討資訊需求及資訊管道逐項條列。

表 31：本研究與其他 4 個新移民女性資訊行為研究比較分析表

研究者 項目別	劉馨雲 (2006)	葉乃靜 (2007)	葉怡君 (2011)	林宜慧 (2011)	本研究 (2014)
研究方法	深度訪談	深度訪談	深度訪談	深度訪談	深度訪談 佐以觀察法
研究對象	10位印尼籍	23位越南籍	6位越南籍 4位印尼籍 3位緬甸籍	12位越南籍	15位越南籍
※ 資訊需求 (18項)					
語言溝通	✓	✓		✓	✓
識字學習	✓	✓	✓	✓	✓
終身學習			✓	✓	
飲食資訊	✓		✓	✓	✓
穿著資訊					✓
居住資訊					✓
交通資訊	✓			✓	✓
休閒資訊					✓
思鄉資訊		✓			✓
就業資訊	✓	✓	✓	✓	✓
教養資訊	✓	✓	✓	✓	✓
法律資訊	✓	✓	✓	✓	✓
健康資訊	✓		✓		✓
時事新聞				✓	✓
物價資訊				✓	
家電資訊				✓	
禮俗文化	✓	✓	✓		
電腦資訊			✓		✓
※ 資訊管道 (7項)					
人際網絡	✓	✓	✓	✓	✓
傳播媒體	✓	✓	✓	✓	✓
紙本資源	✓		✓	✓	✓
機構管道	✓		✓	✓	✓
網路管道	✓		✓	✓	✓
電話管道					✓
自行解決	✓				✓
註：葉怡君輔以5間公共圖書館之問卷調查法；林宜慧輔以2間公共圖書館之個案調查					

二、本研究結果與相關理論之對照分析

本段將以文獻相關理論探討本研究結果之意涵，茲說明如下：



(一) Chatman 資訊行為相關理論

以Chatman 的「資訊貧窮理論」、「生活圓周理論」檢視本研究結果。

資訊貧窮理論的四個概念，分別是保密、欺瞞、風險承擔及情境相關，解釋人們不使用或忽視重要的資訊來源，並隱瞞資訊尋求和資訊分享行為。就資訊分享而言，本研究發現受訪者來臺初期會特別留意尋找生活週遭的越南姐妹進行資訊交換，之後，她們甚至成為中介者提供資訊幫助同鄉人。資訊分享對象除越南姐妹，尚有外籍配偶、臺灣本地人，因多數受訪者的人際管道互動頻繁，自我保護的現象不明顯，如：小青受到國人語言歧視以義正嚴詞態度交換資訊捍衛尊嚴，故她們有較多資訊分享行為，分享內容有學習、飲食、求職、轉介服務、法律、烹飪教學、直銷訣竅、越南文化等資訊。就風險承擔而言，她們除了親友資訊外，對於機構及專家的權威性資訊較為信任，甚至主動掌握圈外人的權威性資訊並尋求協助，而不會分享給圈內人的越南姐妹，如：小玉面臨離婚困境對越南姐妹保密，卻會尋求里長協助；小玲面臨家庭困境亦保密於越南姐妹。

生活圓周理論四個概念，分別是小世界、社會規範、世界觀及社會類型。受訪者來臺初期是以夫家為主要活動場域，因語言障礙、環境不適應、缺乏人際關係，形似生活在小世界，生活重心就是料理家務及照顧稚兒，面對每日循環、例行的生活型態，她們會覺得沒有資訊生活依然可以正常運作，就會忽略資訊，或是家人限制無法跨出生活圈，進行資訊行為。隨著在臺期間增長，當她們跨出夫家，進入學校或工作或志工服務場所時，生活不再理所當然，且發現外界的資訊是有用，加之生活角色趨於多元，為了扮演好角色需求，產生多樣的資訊行為，如：小青接受工作新任務向職場前輩討教及查找網路資訊；小美成為空大選修生，每日需抽空上網學習數位課程內容。

(二) Savolainen 日常生活資訊尋求模式

以Savolainen 生活方式、生活掌控、影響資訊搜尋因素三方面檢視本研究結果。

就生活方式而言，他的主要概念是維持及安排日常生活所發生事情順序，以時間管理結構、物品與服務消費模式、興趣的本質作為影響一個人生活方式運作的因素。本研究將受訪者的日常生活所發生事情以「生活活動」為主，「消費模式」作為輔助說明。「生活活動」可由她們的時間管理結構情況得知，可區分為家庭活動、學習活動、就業

活動、志工活動、休閒活動（家人共遊、在家看電視、興趣、聚餐聯誼）、閱讀活動、個人特殊狀況的活動等七種活動構成越南籍新移民女性的生活方式。「消費模式」係指日常生活的消費行爲，計有生活費用、休閒娛樂費、教育文化費、返鄉費用及其他費用（消耗品、醫療費用）等五種，以生活費用爲主，其次是教育文化費。

就生活掌控而言，他以評估手邊問題重要性，選擇資訊來源及管道，尋求導向型及實用型的資訊以掌控生活一致性。本研究受訪者隨著在臺時間面臨問題情境隨之演變，早期的語言溝通、識字、生活適應至目前以子女教養及工作爲主要問題情境，她們選擇的資訊來源及管道多元豐富，首先利用人際管道，繼之視問題情境進一步選擇其他資訊管道，並有資訊偶遇的機會。從心理層面，小青、小鳳、小莉、小怡及小玲會積極地從人際管道及其他管道解決工作問題的樂觀認知型。小玉面對婚姻關係及生活經濟困境暫時難以解決，還是努力尋求里長協助及進入國小補校增進識字能力以利求職的悲觀認知型。小珠面對家中長輩要求，放棄直銷事業將生活重心轉回協助丈夫經營家業及家庭照顧的防衛情感型。小米服從先生要求減少與外界接觸及學習機會的悲觀情感型。

就影響資訊搜尋因素而言，他以價值與態度、物質資本、人際關係、文化及認知資本及目前生活情況作爲影響因素。本研究受訪者確實受到上述因素影響其資訊尋求行爲。就價值與態度，她們多數具有好學精神及追求經濟自主，而影響生活安排次序，如小紅受到傳宗接代及好學精神的價值觀影響，除尋求醫護人員解決生育問題，就是近8年的學習生涯，從未想過外出工作。小莉爲了追求經濟自主，積極解決求職、轉職、在職訓練的問題。另外，人際關係的建立、文化資本的機構學習經驗、物質資本的投資自己接受在職訓練或購買圖書，亦影響她們的資訊尋求因素。本研究所列影響因素包括個人因素（生活態度、人格特質、個人資本、習慣）、資訊價值（實用性、重要性）、資訊取得（便近性、好用性）、資訊來源（可信度、可讀性）、環境因素、時間因素及問題急迫性等七種因素的影響，其中個人因素之生活態度係指價值與態度；個人資本涵蓋物質及文化資本，雖未明列人際關係，但研究結果可知其資訊行爲深受人際關係的影響。

（三） Williamson 資訊使用生態模式

Williamson 資訊使用生態模式以同心圓呈現，向外擴張資訊管道，由內而外分別是親密的個人網絡、廣泛的個人網絡、大眾傳播媒體及機構資源，而除了機構資源外，使用其他管道不但可進行有目的資訊行爲，亦可同時獲得意外資訊。本研究受訪者的資訊管道除了上述資訊管道，尚有網路管道、電話管道及其他管道（越南飲食店），此外，

她們在機構尋求有目的的資訊，亦能同時獲得許多意外資訊。

(四) Mckenzie日常生活資訊尋求實踐模式



Mckenzie 日常生活資訊尋求實踐模是強調人們採取資訊行爲與資訊環境互動過程，才是真正的資訊實踐，提出「連結」或「互動」的關係。本研究受訪者全都進入服務機構參加輔導課程或活動，接觸資訊環境有萬華區新移民會館、萬華社區大學新移民識字班、國民中小學補校、圖書館故常會在這些場域進行資訊尋求、使用和分享行爲，甚至越南飲食店，亦有資訊行爲與環境互動的機會。如：小青初期來臺思念家鄉飲食會主動搜尋街道越南飲食店（主動掃描與其連接），發現後，與經營者閒聊便隨她前往萬華區新移民會館（非直接監控的連結），進而認識該機構承辦人，承辦人主動邀請她參加學習課程（透過中介者的互動），之後，她撥空參加會館的學習課程，經由課程教師是萬華社區大學新移民識字班的教師，經其介紹（透過中介者的連結），再至社大上課。會館承辦人推薦她擔任越南廣播節目來賓，結識主持人引介工作機會（透過中介者的連結）。最近她接受新的工作任務，需要主持活動，便請新移民會館承辦人協助留意相關活動訊息（主動尋求的資訊偶遇），以增進辦理活動能力。小鳳常到新移民會館上課，並會蒐集會館文宣區活動資訊（主動掃描的資訊偶遇），因經營越南小吃店成爲附近越南姐妹的資訊交流站，會館承辦人善用其人脈關係，以電話告知其活動訊息（透過中介者的互動），她將接受的活動訊息轉知認識的越南姐妹（透過非直接監視的連接）。誠如前述，日常生活中她們活動場域都是可能產生資訊活動的環境，她們爲了學習目的或聯絡同鄉情誼，聚集於學習機構或越南小吃店，這些環境的社會氛圍及營造促進資訊行爲。

(五) 小 結

研究者依循文獻分析之指引，作爲研究立論，以勾勒越南籍新移民女性的日常生活資訊行爲特徵。Chatman理論可詮釋她們隨著在臺時間演進，生活圈及行動力的轉變，使得她們從夫家的小世界跨界至學習、工作或志工服務的環境，資訊在其生活逐漸具有重要性，遂產生資訊尋求、使用及分享行爲。Savolainen理論可歸納出她們日常生活安排情況，隨著生活活動趨於多元，產生許多不確定狀況，爲掌控生活而有資訊尋求行爲，並受到個人價值觀、物質資本、人際關係，及文化與認知資本影響。Williamson理論有助捕捉她們資訊管道利用情況，除了有目的尋求資訊，並意外獲得資訊。Mckenzie理論聚焦於資訊行爲與資訊環境互動過程，藉此可分析資訊環境促進資訊行爲之因素。

第五章 結論與建議



本研究目的在於探討越南籍新移民女性的生活對策與資訊行爲，透過受訪者發聲除了提供社會大眾瞭解她們的生活樣貌、日常生活需求、遭遇困境及因應對策，並期望藉由她們的資訊行爲對於其他外籍配偶經營日常生活有所助益，並能提供新移民服務機構參考。本章內容安排分爲二節，第一節是結論，綜合本研究結果回應研究問題。第二節是建議，針對新移民女性日常生活中資訊行爲之相關議題提出建議。第三節是未來研究之建議，提出可能研究方向。

第一節 結論

本研究以越南籍新移民女性爲研究對象，15 位受訪者均有使用萬華區新移民服務機構的經驗，屬於資訊行爲較豐富者，採用半結構式深度訪談法並佐以觀察法，蒐集分析訪談資料，用以回應五個研究問題：（1）越南籍新移民女性之日常生活由何構成？（2）越南籍新移民女性日常生活面臨哪些問題？（3）越南籍新移民女性經營日常生活需利用哪些資訊？（4）越南籍新移民女性獲取資訊途徑爲何？（5）越南籍新移民女性使用資訊情況爲何？其相關結果茲說明如下：

一、越南籍新移民女性日常生活樣貌會因在臺居住時間而改變

本研究以「生活活動」、「消費模式」及「生活態度」等三個面向加以具體描述她們的生活樣貌。「生活活動」係指她們安排時間及空間展現實際行動的情況；「消費模式」係指她們日常生活中的金錢支配情況；「生活態度」係指她們的價值觀，會影響生活安排次序及賦予資訊不同意義。她們剛至臺灣以夫家爲主要活動空間，整理家務及照顧稚童是每日例行工作。隨著在臺時間演進，除了她們仍需爲人妻、人媳、人母，從事家務與照顧家人的家庭活動，多數受訪者受到夫家親人支持，得以安排許多生活活動，如：學習活動、就業活動、志工活動、休閒活動、閱讀活動、返鄉探親活動。生活活動需產生消費支出，以滿足食衣住行的生活費用最多，其次是教育文化費。影響她們生活安排的價值觀高達10種，多受好學精神、教養觀及金錢觀影響其從事學習活動、家庭活動、就業活動，如：多位受訪者挺著大肚子仍舊不放棄學習機會；或爲經濟自主及協助夫家經濟的就業活動。隨著生活活動多樣性，拓展生活圈，發展人際關係建立社會資源。

根據她們的訪談內容描述一日生活可發現，除了家庭活動是每日例行活動，包括：處理家務、接送小孩、市場買菜及準備家人餐飲等之外，因多數是職業婦女，就業活動支配較多生活時間，並會利用餘暇參加學習活動或志工活動，偶爾爲了個人或孩子需求進行閱讀活動，至於休閒活動較少從事多是假日陪伴家人共遊、在家看電視。每隔數年安排較長時間的返鄉探親活動。

二、越南籍新移民女性的資訊需求會因在臺居住時間面臨問題情境轉變而改變

本研究可歸納越南籍新移民女性來臺之初面臨許多生活挑戰。語言障礙是最大壓力及挑戰，較爲迫切需求除了語言溝通、識字之外，尚有飲食、氣候、環境不適應，缺乏人際關係、思鄉情緒及言語歧視，「哭」常是她們的發洩方式，惟可隨著學習及時間逐漸調適，僅文字書寫部分，因多數人不常於生活中使用，普遍表示有困難。隨著在臺時間增長，重視子女教養及工作問題。換言之，她們日常生活除需維持家庭或個人的食、衣、住、行及育樂之外，工作、學習、志工服務亦是日常生活的一部分，還需資訊解決工作、學習及志工問題。因她們身負傳宗接代之責，面臨教養子女及醫療問題，且隨著子女成長最需要資訊解決教養問題。若身爲職業婦女，除需要資訊解決工作任務，透過進修管道充實自己，以培養職場能力。

三、越南籍新移民女性需要生存活動、角色任務、實用性及特殊需求的資訊

本研究可歸納新移民女性有的日常生活的資訊需求有四大面向：生存活動資訊、角色所需資訊、實用性資訊，及特殊需求資訊。生存活動資訊是她們日常生活營生所需資訊。語言障礙是她們來臺面臨最大的生活挑戰，較爲迫切需求除了語言溝通、識字之外，尚有食、衣、住、行及育樂資訊。她們的多功能角色任務所需資訊，計有家庭角色（人妻、人媳、人母）、學生身分、職業婦女及志工等。因她們的外籍身分需要實用性資訊是取得我國身分證或居留權以保障公民權益，而特殊需求資訊可減緩她們思鄉情緒及維繫與原生家庭的情誼。來臺之初，她們最需要生存活動資訊及特殊需求資訊以適應臺灣生活。她們來臺3、4年開始留意實用性資訊。隨著生活角色增多，逐漸需要各種角色資

訊以完成角色任務。



四、越南籍新移民女性透過多元管道搜尋資訊，並以人際管道最常使用

本研究發現越南籍新移民女性經營日常生活獲取資訊的管道，可分為人際網絡、機構管道、網路管道、電話管道、傳播管道、資訊偶遇及其他管道（越南飲食店）等七大類。人際管道最常用以先生、夫家親友、越南姐妹居多，其次是機構人員與專家，平日碰到問題最常詢問先生或周遭親友，而信賴資訊除了先生，就是機構人員。隨著網路普及與電腦功能好用，受訪者有8位會利用網路蒐集資訊、利用google翻譯軟體、通信軟體、社交網站、網購、聽音樂等，甚至常用網路管道而影響其他管道使用。傳播管道係指電視、廣播、報紙，偏重看電視除了學習國語或閩南語，還有娛樂及掌握新聞時事之功能。她們處在學習、工作機構及越南飲食店的資訊豐富環境，容易獲得預期之外的資訊。面對各種生活問題，她們傾向以最小努力原則，選擇易懂、好用和容易取得的資源管道。

五、越南籍新移民女性受到個人、資訊、問題及時空因素影響資訊使用

本研究發現越南籍新移民女性會因日常生活的日復一日的重複性，而無資訊需求，當生活次序出現不確定情況，則視問題急迫性採取資訊搜尋行為，並受到個人因素（生活態度、人格特質、個人資本、習慣）、資訊因素（資訊價值、資訊取得的便利性、資訊來源的可信及理解度）、時空因素（時間配合或限制、環境促進或抑制）之影響資訊使用。

六、越南籍新移民女性偏好口語資訊

本研究發現她們使用資訊類型可分為五大類：口語資訊、印刷資料、視聽資料、網路資訊及個人經驗，她們偏愛親友及專家的口語資訊，乃因取得容易、值得信賴、權威性。其次是網路資訊，不使用者乃受到家庭經濟及電腦技能影響，而常使用者利用網路資訊解決生活問題、進行數位學習課程、點選觀看感興趣的新聞或節目、收聽音樂、網

購、網拍、社交網站交換及分享資訊等，隨著功能好用性，增加使用時間。印刷資料受到識字能力、閱讀習慣及可得性的影響，使得她們較少利用，有時卻是她們親子共讀的工具。早期她們運用視聽資料學習語言及識字，現在多作娛樂之用。日常生活累積許多個人知識及經驗，可運用於日常生活中。她們僅利用少數資訊類型便能滿足需求。

七、越南籍新移民女性所需資訊具有多種功能

「資訊」在她們的日常生活中發揮解決問題、學習增能、自助助人、滿足興趣、減緩思鄉情緒、爭取社會福利之功用。來臺之初，她們身處異鄉，瞬間從正常人變成功能性的生活障礙者失去整個資訊世界，面對全然陌生環境及生活方式轉變，為降低生活不確定性，運用資訊解決日常生活問題。再者，藉由學習課程及訓練獲取資訊達到增能及賦權之功效，並有機會擔任口譯志工達到自助助人。蒐集資訊滿足興趣。運用印刷、網路、視聽資訊減緩思鄉情緒。藉由取得我國公民身分資訊保障自身權益，爭取社會福利。

八、越南籍新移民女性的社會網絡愈擴展資訊行為愈豐富

本研究發現她們的社會網絡，從夫家網絡開始，再至社區鄰里及學習網絡，最後開展至工作或服務場所網絡，使得她們擁有個人資源、家庭資源、文化資源、社會資源。她們在這些環境，除了主動尋求資訊，還有許多意外獲得資訊的機會，大致而言，這些環境所營造社會氛圍，皆有促進她們資訊行為，利用社會網絡可得到情感性支持，並因資訊交換及分享，獲得生活或實用性資訊，如：飲食、學習、工作、法律資訊等。

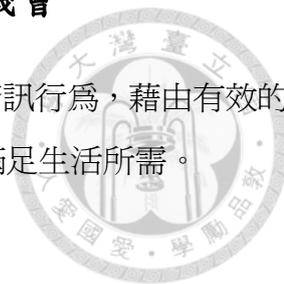
第二節 建議

本研究根據研究結果及發現提出針對新移民服務機構提出實務之建議。

研究者在訪談過程中，發現她們愈常使用資訊環境，則資訊行為愈豐富，其資訊素養愈佳。因此本研究針對新移民服務機構的人員，如：前述學習機構、社福機構、圖書館等相關機構，提出三項建議，分別是「善加規劃服務內容以促進新移民與資訊互動機會」、「增進新移民使用資訊科技解決生活問題」、「提升新移民資訊素養以有效因應生活所需資訊」。

一、善加規劃服務內容以促進新移民與資訊互動機會

研究者在訪談過程中，發現資訊環境的營造可以促發她們的資訊行爲，藉由有效的服務內容可協助她們有目的或無意間接觸資訊，進而使用資訊，滿足生活所需。



(一) 宣傳管道多元化

根據本研究結果發現，受訪者普遍認為新移民服務機構舉辦各類型課程或活動對生活有所助益，可是獲取活動資訊管道多由周遭親友告知，故服務機構需加強活動宣導管道，藉由四方報、越南廣播、電視或她們常聚集場所提供她們可讀性文宣品，並可透過機構與機構合辦活動之口語宣傳，擴大越南籍新移民與資訊環境接觸機會。此外，尚可利用網路管道宣傳活動。受訪者表示缺乏圖書館訊息來源，建議提供越文活動文宣品，置於新移民常聚集場所，以達到宣傳之效。網路管道行銷，除將活動訊息置於圖書館網站，同時可擴展至新移民服務機構網站。

(二) 提供可讀性資訊

根據本研究結果發現，受訪者因識字能力影響她們對資訊使用或理解，資訊環境應協助她們解決或提供她們可以理解資訊內容，此時可培訓及善用新移民語言能力佳者，解決機構語言專才不足問題。

(三) 規劃服務內容滿足現在及未來的資訊需求

根據本研究結果發現，受訪者隨著來臺年數增加，所需資訊不同，先是語言識字、醫療，小孩出生後重視親職教育，之後是法律、就業等需求。換言之，對於新移民生活世界有所瞭解，比較能正確理解她們日常生活所需資訊，方可針對她們的資訊需求及資訊行爲特性，規劃資訊服務內容，並能依據年齡增長，個體間之差異，提供不同形態的資訊服務方式，以增進資訊使用，滿足使用者現在及未來的資訊需求。另外，受訪者多因陪伴子女，才會至住家附近圖書館使用，圖書館可提供親子共讀繪本、辦理多元文化親子活動，滿足教養子女需求，或提供越南語圖書資料使其接觸故鄉資訊管道。

(四) 減少阻礙因素

根據本研究結果發現，受訪者會因照料稚子、時間限制、距離便近性或服務人員態

度影響她們使用服務機構。是以服務機構可提供親子活動環境、托育服務讓她們安心參與活動；依作息時間彈性調整活動時間；透過機構合作機制進行多點服務，如：圖書館與其他新移民服務機構合作辦理活動，讓更多新移民知曉圖書館管道，並透過圖書館利用教育，讓她們便於取得圖書資源，或參與其他閱讀推廣活動。培訓機構服務人員或志工具有多元文化的服務理念，以提升服務品質。

（五） 增進資訊偶遇機會

根據本研究結果發現，受訪者會在街道、越南飲食店或學習機構等場域，獲得許多資訊偶遇的機會。她們多是在被動情況，無意間看到、聽到或接觸到所需資訊，亦是其解決問題的管道之一。當她們偶遇所需資訊，會期待下一個資訊偶遇機會到來，故服務機構除促進她們產生更多的資訊偶遇，更要能主動提供品質佳、多元的可用資源。

二、增進新移民使用資訊科技解決生活問題

在資訊時代中，承載資訊的媒體越發多元化，隨著網路世界發展及資訊技術擴大應用，直接影響人們網路的使用。本研究受訪者有8位具有使用網路資訊的經驗，她們感受網路的便利性，用於查找工作、飲食、旅遊、越南新聞等資訊之外，尚有取得數位學習課程、聽音樂、網購、網拍、社交網站及網路視訊聯絡情誼、google翻譯軟體應用等。由此可知，她們使用方式多樣性，使用頻率頗高及時間較長。另有一群人因家庭經濟缺乏及電腦使用技能不足，而無法進入網路世界，應增加此一資訊管道解決生活問題。在實際做法上，機構提供免費使用電腦機會，並規劃適合新移民學習內容，透過與生活問題情境結合，引發她們學習意願，讓她們感受網路便利性。隨著電腦的多語言能力及新興資訊科技運用，將使她們能更加方便在網路查找新資源。

三、提升新移民資訊素養以有效因應生活所需資訊

根據American Library Association (1989) 所揭示之定義，資訊素養係指「知道何實需要資訊，並能有效找尋、評估和使用資訊的能力」。在本研究中，受訪者面臨生活問題，產生尋求資訊意圖時，她們傾向詢問周遭親友或資訊取得便利性，較少具備蒐集或評估資訊內容之能力。對於服務機構人員而言，瞭解新移民生活中面臨問題情境，進而根據新移民需求，建立一個整合性的資源指引及專家名錄，讓她們知道資源位置，並與資源結合、使用資訊。此外，公共圖書館應推廣多語言族群之資訊素養計畫。

第三節 未來研究之建議



本研究因受限於時間及人力等因素，僅以越南籍新移民女性為研究對象，並選擇15位具有萬華區新移民服務機構使用經驗者，探討她們的生活因應對策與資訊行爲，但從研究結果發現許多不足之處，爲使日後相關研究更趨完善就研究範圍及研究方法提出進一步的建議。

一、就研究主題

本研究主要以日常生活資訊理論探討受訪者的資訊行爲，但從訪談內容可發現受訪者的資訊行爲深受社會網絡的影響，應可進一步運用社會網絡理論探討其資訊行爲。另可鎖定不同國籍新移民的資訊行爲作研究，或是比較不同國籍者資訊行爲相異之處。

二、就研究對象而言

本研究以越南籍新移民女性為研究對象，尚有東南亞其他地區、大陸地區、港澳地區及其他國家，不同國籍的新移民遍及臺灣各個地方城市，她們因個別差異及所處地域性區別等資訊需求亦會有所不同，這些都值得進一步研究。

三、就研究方法而言

本研究針對越南籍新移民女性藉由半結構式深度訪談佐以觀察法蒐集資料，較不容易掌握生活及問題情境的變化，若能透過參與式觀察法與較長時間研究，可發掘更詳細她們解決問題的資訊尋求活動及過程。因屬質性研究故樣本數有限，可將新移民個人背景因素與資訊需求、資訊管道及資訊行爲等開放問題，轉爲問卷形式作更廣泛調查，以反映新移民個人背景因素與資訊行爲的關係等現象。另可針對新移民的資訊行爲進行跨時研究。

參考文獻



一、中文部分

王郁雅（2007）。*跨文化差異下新移民女性子女教養之研究*。未出版之碩士論文，國立中正大學，教育學系研究所，嘉義市。

內政部（2003）。*外籍與大陸配偶生活狀況調查報告*。臺北市：內政部。

內政部入出國及移民署（2009）。*外籍與大陸配偶生活需求調查報告*。臺北市：內政部。

內政部（2006）。*內政部令*。檢索日期：2014年3月17日，檢自 http://www.wtocomer.org.tw/SmartKMS/do/www/readDoc?document_id=81265

內政部（2014）。*內政部統計通報 103 年第 16 週：103 年 1-3 月結婚登記概況*。檢索日期：2014年2月14日，檢自 http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=8325&page=0

內政部（2014）。*內政部統計通報 103 年第 17 週：103 年第 1 季嬰兒出生狀況統計*。檢索日期：2014年6月25日，檢自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>

內政部（2014）。*內政部統計通報 103 年第 25 週：103 年 1-4 月移民照顧輔導成果*。檢索日期：2014年6月25日，檢自 http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=8534&page=0

內政部入出國及移民署（2014）。*各縣市外籍配偶人數與大陸（含港澳）配偶人數*。檢索日期：2014年2月14日，檢自 <http://www.immigration.gov.tw/public/Attachment/41291617515.xls>

尤思貽（2005）。*臺灣地區女性越南籍配偶就業問題之研究分析*。未出版之碩士論文，中國文化大學勞動學研究所，臺北市。

宋麗玉、施教裕（2009）。*社會工作理論與實務—優勢觀點*。臺北市：洪葉文化。

林宜慧（2011）。*大台北地區公共圖書館越南籍新住民服務之研究*。未出版之碩士論文，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，臺北市。

林珊如（2001）。資訊行爲。在賴鼎銘等（編著），*圖書資訊學概論（頁 221-256）*。臺北縣：空中大學。

林庭瑤（2007年10月22日）。鎖國移民外配偶陸配同並相憐。*中國時報*，A7版。

林育陞（2011）。*東南亞外籍配偶在臺同儕支持網絡之研究*。未出版之碩士論文，東海

大學社會工作學系研究所，臺中市。

林榮英（2009）。公共圖書館提供多元文化服務之探討。未出版之碩士論文，開南大學公共事務管理學系研究所，桃園縣。

林寶安（2011）。新移民與在地社會生活。臺北市：巨流。

吳美雲（2001）。識字教育作為一個「賦權」運動：以「外籍新娘生活適應輔導班」為例探討。未出版之碩士論文，世新大學社會發展學系研究所，臺北市。

姜美如（2008）。新移民女性工作與家庭選擇之探討。未出版之碩士論文，元智大學資訊社會學系研究所，桃園縣。

邱奕仁（2004）。越南籍配偶對於學前子女之教養信念及其教養方式之研究。未出版之碩士論文，國立花蓮師範學院幼兒教育學系研究所，花蓮市。

邱汝娜、林維言（2004）。邁向多元與包容的社會—談現階段外籍與大陸配偶的照顧輔導措施。社會發展季刊，105，6-19。

邱淑雯（2003）。性別與移動。臺北市：巨流。

洪于婷（2007）。從多元文化教育觀點研究教師教導新移民子女之經驗。未出版之碩士論文，國立中正大學教育學系研究所，嘉義市。

胡幼慧、姚美華（1996）。一些質性方法上的思考。在胡幼慧（主編），質性研究:理論方法及本土女性研究實例（頁141-158）。臺北市：巨流。

高宜揚（1998）。當代社會理論（上冊）。臺北市：五南。

徐宗國（1997）。質性研究概論。臺北市：巨流。

馬藹萱（2002）尋求。「交會」光芒---評夏曉鶯著〈流離尋岸—資本國際化下的『外籍新娘腔』現象〉。政治與社會哲學評論，6，231-237。

柴松林（2003）。婚姻移民的現況與解析。在中華救助總會（主編），婚姻移民：外配偶與大陸配偶問題及對策研討會會議手冊（頁6-25）。臺北市：中華救助總會。

曾淑賢等（2008）。臺北市立圖書館多元文化館藏發展及新移民圖書資訊服務之研究。臺北市：臺北市立圖書館。

夏曉鶯（1999）。女性身體貿易：臺灣/印尼新娘貿易的階段、族群關係與性別分析。東南亞區域研究通訊，2，72-83。



夏曉鵬 (2000)。資本國際化下的國際婚姻—以臺灣的「外籍新娘」現象為例。 *臺灣社會研究季刊*，39，45-92。

夏曉鵬 (2005)。 *不要叫我外籍新娘*。臺北市：左岸文化。

畢恆達 (1996)。詮釋學與質性研究。在胡幼慧 (主編)， *質性研究:理論法及本土女性研究實例* (頁27-44)。臺北市：巨流。

陳向明 (2009)。 *社會科學質的研究*。臺北市：五南。

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研究*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學系研究所，臺北市。

陳源湖 (2002)。外籍新娘識字教育實施之探析。 *成人教育*，68，25-34。

葉乃靜 (2005)。 *多元文化下的資訊行爲*。臺北市：文華圖書公司。

葉乃靜 (2007)。結構與資訊行爲：臺灣越南配偶研究。 *圖書資訊學研究*，2:1，81-96。

葉乃靜 (2011)。 *日常生活中的資訊人*。臺北市：文華圖書公司。

葉怡君 (2010)。 *新住民使用公共圖書館之動機與行爲研究*。未出版之碩士論文，輔仁大學圖書資訊學系研究所，新北市。

葉尉鑫 (2007)。新移民女性在臺生活適應與政府生活輔導政策之研究。 *研習論壇月刊*，76，36-40。

黃森泉、張雯燕 (2003)。外籍新娘婚姻適應與子女教養問題之探討。 *社會科教育研究*，8，135-169。

黃富順 (2003)。外籍新娘的基本教育權。在教育部 (主編)， *九十二年全國外籍新娘成人教育研討會手冊* (頁8-9)。臺北市：教育部。

張郁蔚 (2005)。日常生活資訊尋求模式之探討。 *國家圖書館館訊*，94:2，73-99。

張貴英 (1996)。買賣的婚姻—東南亞新娘的交叉撥削圖像。 *女誌*，6，37-39。

張苑珍、黃富順 (2006)。我國外籍配偶學習需求與現況之研究。 *成人教育學刊*，7，75-101。

裘金森著；王昭正，朱瑞淵譯 (1999)。 *參與觀察法*。臺北市：弘智文化事業公司

婦女新知基金會 (2003)。 *不要叫我外籍新娘*。檢索日期 2013 年 5 月 11 日，檢自：

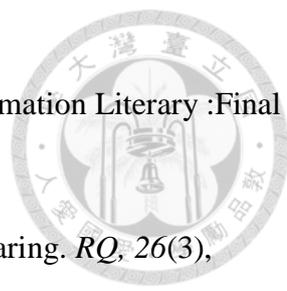
<http://www.ws0.taiwan.com/awakening>

潘淑滿 (2003)。 *質性研究：理論與應用*。臺北市：心理。

- 教育部統計處 (2012)。新移民子女就讀國中小人數統計 (94-101 學年度)。檢索日期：2014 年 2 月 3 日，檢自：<http://www.edu.tw/pages/detail.aspx?Node=1731&Page>
- 維基百科 (2009)。外籍新娘。檢索日期 2013 年 5 月 4 日，檢自：
[http://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6_\(%E5%8F%B0%E7%81%A3\)](http://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6_(%E5%8F%B0%E7%81%A3))
- 臺北市新移民會館 (2014)。臺北市新移民人數統計。檢索日期：2014 年 2 月 17 日，檢自：<http://www.nit.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=29368820&ctNode=53562&mp=102161>
- 臺北市新移民會館 (2012)。新移民名稱由來。檢索日期：2014 年 2 月 17 日，檢自：
<http://www.nit.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=38277408&ctNode=57181&mp=102161>
- 臺北市新移民會館 (2010)。臺北市新移民會館簡介。檢索日期：2013 年 9 月 28 日，檢自：http://www.casub.taipei.gov.tw/imm/page/page_01.htm
- 臺北市新移民會館 (2010)。臺北市新移民照顧輔導政策及實施方案。檢索日期 2013 年 9 月 28 日，檢自：<http://www.casub.taipei.gov.tw/civil/attdoc/immnewsdoc/1245028788103/99.8.25ImmPolicy.doc>
- 臺北市新移民會館 (2012)。臺北市政府新移民相關統計。檢索日期 2013 年 5 月 18 日，檢自：<http://www.nit.taipei.gov.tw/public/Data/33219102571.pdf>
- 臺北市新移民會館 (2014)。介紹會館。檢索日期 2014 年 4 月 28 日，檢自：<http://www.nit.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=39913274&ctNode=57175&mp=102161>
- 臺北市新移民會館 (2014)。臺北市新移民照顧輔導措施執行情況彙整表。檢索日期 2014 年 4 月 28 日，檢自：<http://www.nit.taipei.gov.tw/public/Data/44111413671.pdf>
- 臺北市萬華區公所 (2012)。認識萬華地理環境。檢索日期 2013 年 9 月 28 日，檢自：
<http://www.whdo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=24882&CtNode=3425&mp=124111>
- 蕭昭娟 (2000)。國際遷移之調適研究：以彰化縣社頭鄉外籍配偶為例。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學地理學系研究所，碩士論文，臺北市。
- 藍佩嘉 (2002)。跨越國界的生命地圖：菲籍家務移工的流認與認同。臺灣社會研究季刊，48，45-94。
- 廖雪如 (2007)。臺北市新移民會館對新移民社會網絡及生活適應之影響。未出版之碩士論文，世新大學行政管理學系研究所，臺北市。

- 鄭雅雯（2000）。南洋過臺灣：東南亞外籍新娘在臺婚姻與生活探究—以臺南市為例。未出版之碩士論文，東華大學族群關係與文化研究所，花蓮市。
- 劉仁翔（2011）。公共圖書館合作題共多元文化服務。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 劉金山（2004）。淺談外籍配偶教育學習體系政策之規劃。檢索日期 2010 年 6 月 1 日，檢自：<http://www.fcu.org.tw/~cblee/foreignpartner/article/jsliu.html>。
- 劉仲冬（1996）。量與質社會研究的爭議及社會研究未來的走向。在胡幼慧（主編），*質性研究:理論法及本土女性研究實例*（頁121-139）。臺北市：巨流。
- 劉馨雲（2006）。圖書館多元文化服務研究：以臺北縣市印尼新娘資訊需求為例。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學系研究所，臺北市。

二、西文部分

- 
- American Library Association. (1989). Presidential Committee on Information Literacy :Final Report. Retrieved June 15 2014, from <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>
- Chatman, E. A. (1987). Opinion leadership, poverty and information sharing. *RQ*, 26(3), 341-353.
- Chatman, E. A. (1992). *The information world of aging woman*. Westport, CT: Greenwood Press.
- Chatman, E. A. (1995). Knowledge gap, Information-seeking and the poor. *Reference Library*, 49/50, 135-145.
- Chatman, E. A. (1996). The impoverished life-world of outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*, 47(3), 193-206.
- Chatman, E. A. (1998). Small world lives : implication for the publice library. *Library Trend*, 46(4), 737-752.
- D'Elia, G. (1980). The development and tsetting of a conceptual model of public library user behavior. *Library Quarterly*, 50(4), 410-430.
- Heller, A. (1990). *日常生活 (Everyday life)*. (衣俊卿譯)。重慶：重慶出版社。(原著出版年：1984年)
- Janet M. Ruane. (2007). *研究方法概論 (Essentials of research methods : A guide to social science research)*. (王曉修譯)。臺北市:五南。(原著出版年：2004年)
- Life-style.(n.d.). Oxford English dictionary online. Retrieved Dec.20,2012, from http://dicionary.oed.com/cgi/entry/50133001?single=1&query_type=word&queryword=lifestyle&first=1&max_to_show=10
- Mckenzie, P. J. (2003). A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, 59(1), 19-40.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking : Approaching information seeking in the context of “way of life”. *Library & Information Science Research*, 17(3), 259-294.
- Williamson, K. (1998). Discovered by change : The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. *Library & Information Science Research*, 20(1), 23-40.
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.
- Wilson, T. D. (1999). Model in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.

附錄一 深度訪談大綱內容



X 姐妹，您好：

謝謝您願意給我時間接受訪談。我主要是想了解您日常生活的資訊行爲，和使用圖書館或政府及民間服務機構的經驗。以下請問您一些問題，請您放心儘量地回答，訪談內容絕對保密，僅作研究之用，研究報告不會出現您的姓名。訪談過程中，您可隨時打斷我，或停止訪談，這部份將不會列入研究中。若您同意，訪談過程將錄音，以便日後資料記錄的正確性及完整性。再次，感謝您參與本次研究。

主 題	訪 談 大 綱
基本資料	1. 受訪者：原國籍、年齡、原生國教育程度、婚齡及與先生認識方式、來臺居住年限、語言能力（國語、臺語等）、工作情況、學習情況 2. 家人資料：子女數及年齡、家中成員、先生年齡、教育程度、職業
日常生活由何構成？	1. 請您在平日及週末的生活安排情形？ 2. 請您談談平常生活動線爲何？（家庭、工作場所、學習機構、市場等） 3. 是否有週期性或例行性的活動？（上課、擔任志工、去教會、就醫等） 4. 一日的生活中，是否會利用固定時間吸收資訊或尋找資訊？
面臨問題？需要利用資訊？	1. 您是如何獲取食衣住行育樂所需資料？ 【生活問題的資訊 / 視訪談情境過程自然加入下述話題】 (1) 食：飲食多久適應？烹調方式？採買或製作問題之資訊來源？ (2) 衣：穿衣多久適應？採買衣物資訊來源？流行資訊來源？ (3) 住：居住多久適應？租屋、購屋來源？ (4) 行：平日交通工具及資訊來源？購車資訊？返鄉探親購票資訊？ (5) 休閒娛樂：平日主要休閒娛樂爲何？妳會如何尋找資訊？ 2. 日常生活，您遇到哪些問題需要找資料？需要利用哪些資料？ 【特有問題的資訊 / 視訪談情境過程自然加入下述話題】 (1) 學習經驗：原生國學過中文？在臺參加課程？課程資訊來源？ (2) 健康醫療問題：婦女疾病、懷孕生產問題？平日就醫資訊來源？ (3) 子女教養問題：嬰幼兒照護資訊？子女課業問題的資訊來源？ (4) 法律問題：身分證取得？家庭法律？考取駕照資訊？ (5) 工作問題：受訪時工作情況？工作資訊來源？在職培訓資訊？ (6) 生活適應問題：回想當初來臺灣跟現在有何改變？ (7) 人際關係問題：婆媳、夫妻相處問題？來往朋友及國籍？鄰居互動？原生社會的家人或朋友聯絡嗎？遇到困難找誰幫忙？

	<p>3.日常生活中，因為妳的所扮演角色需要利用哪些資料？</p> <p>【角色任務問題的資訊 / 視訪談情境過程自然加入下述話題】</p> <p>(1) 擔任家庭主婦多久？為人妻、人母、人媳所需資訊為何？</p> <p>(2) 參加過哪幾種學習課程？所需資訊為何？資訊來源？</p> <p>(3) 擔任過志工嗎？所需資訊為何？資訊來源？</p> <p>(4) 受訪時有工作嗎？所需資訊為何？資訊來源？</p>
獲取資訊管道？	<p>1. 請問您平常主要獲得資訊或消息的管道為何？</p> <p>(利用電視、廣播、圖書資料或上網等)</p> <p>妳是否每天看電視？使用原因為何？</p> <p>妳是否平時使用網際網路？使用網路的原因為何？</p> <p>妳是如何獲得新知：電視都看什麼節目？書報雜誌、上網等</p> <p>【生活資訊的管道及使用情境、頻率 / 視訪談情境過程自然加入下述話題】</p> <p>(1) 人際網絡：先生、公婆、其他親人、朋友、同事等</p> <p>(2) 資訊管道：電視、報紙、廣播、雜誌、上網等</p> <p>(3) 機構管道：新移民會館、圖書館、戶政事務所、學校等</p> <p>(4) 其他：菜市場、越南小吃店等</p>
資訊使用情況？	<p>1.請問您覺得獲得資訊管道哪些比較好用或沒用？為什麼？</p> <p>2.妳最信賴資訊來源為何？為什麼？</p> <p>3.請您談談印象比較深刻運用資訊解決生活問題的經驗？</p> <p>4.您是如何知道新移民會館的活動訊息？是否會告訴他人？</p> <p>5.請您談談最近資訊分享的經驗？您會主動告訴別人這些資訊嗎？</p> <p>6.現在妳最想獲得哪方面的訊息？尋找資訊中遇到困難或助力為何？</p>
服務機構使用經驗？	<p>1.您對圖書館及服務機構的印象為何？</p> <p>2.您使用過哪些政府或民間服務機構？最常使用的機構為何？服務感覺如何?妳會希望這些服務機構再提供怎麼樣的服務？</p> <p>3.這些服務機構對服務內容或活動宣導或推廣你覺得足夠嗎？以妳個人經驗認為對新移民女性怎樣的宣傳管道最好？</p> <p>4.妳認為這些服務機構的服務人員應具備什麼條件？</p> <p>5. 您覺得參加新移民會館（萬華社區大學）的活動，最大收穫為何？</p>
補充說明	<p>除了前面的話題，是否還有其他甚麼話題我們沒有聊到，您願意和我分享的事？</p>



訪談同意書

親愛的姐妹，您好：

我是臺灣大學圖書資訊學系研究所研究生陳慧俐，受訪時正進行碩士論文研

究，謝謝您願意給我時間接受訪談。我的研究是關於「越南籍新移民女性日常生活因應對策與資訊行為-以臺北市萬華區新移民服務機構為例」。

請您不用擔心或緊張，訪談沒有一定的答案或對錯，只是想了解您日常生活的資訊行為，和使用圖書館或政府及民間服務機構的經驗。訪談時間約一到二個小時，訪談過程中，希望您能盡己所能地回答，但您也明白您有權利決定是否回答研究者的問題與回答的深度，若過程中您想結束訪談，您可以隨時開口，不會遭到任何的質疑或責難。訪談過程中您將接受錄音，錄音的資料將會被謄寫為逐字稿並進行分析，最後的研究結果必須徵求您的同意，才可以以文字發表。在研究結果的呈現上，為了支持研究結果為真實，您的部份對話將被引用；另外，有助於讀者瞭解研究結果的部份個人資料（如年齡、來台居住年限、結婚年數、子女人數、交通工具、學歷）將被揭露，但其他足以辨認出個人身分的資料（如姓名）將被隱匿或變造，在研究結束後，訪談的錄音帶將被銷毀，以保護您的個人隱私，所以您可以放心回答。最後，您將得到研究結果作為回饋。

至此，您已經完全瞭解研究的過程、資料運用及參與本研究的權利義務，也明白您的參與對本研究的價值與意義。若您同意參與本研究，麻煩您在受訪者上簽名，謝謝您的協助。

受訪者（簽名）

研究者（簽名）

中華民國 年 月 日

附錄三 觀察紀錄表



觀察時間： _____ 觀察地點： _____

活動名稱：	
活動方式：	
活動時間：	
活動地點：	
授課老師：	
主辦單位 / 補助單位 / 承辦人：	
課程內容：	
上課人數：	
學員的國籍別及姓名：	
時 間	觀 察 內 容
情 境 氛 圍	
空 間 記 錄	
研 究 者 省 思	
其 他 補 充	