

國立臺灣師範大學教育學院圖書資訊學研究所

碩士論文

指導教授：吳美美 博士

新住民志工日常生活資訊行為探究



研究生：潘玟卉 撰

中華民國一一〇年七月

## 致謝詞

隨著這本論文的完成，這段碩士生活也將結束，回想起這段求學的日子，這三年來的經歷都成為我成長的養分，透過接觸過往不曾接觸的新事物，讓現在的我對於生命中所遭遇的事情有了更多的了解，並且也更願意去關注之前不曾留意的事物，感謝這期間受到了許多幫助我的人，讓我能順利完成論文與學業。

對我個人而言，第一個想感謝的人便是我的碩士論文指導教授吳美美老師，老師除了在研究上對於題目選擇、論文研究過程與論文寫作技巧的耐心指導之外，也在這過程中告訴我為人處世的道理，使我堅定自己的目標，重新檢視自我、改正自己的缺點，讓自己朝著更好的方向前進。在此向您致上真摯感謝之情。

第二個想感謝的人們則是擔任口試委員的葉乃靜教授與袁千雯教授，感謝您們於口試過程裡提出的每一個糾正，點亮了我完善這個研究的道路。對於老師們悉心指導，在此至上的謝意。

對外，我也想感謝在研究過程中接觸到的每一個人，感謝大豐國小、漳和國中、十三行博物館、台灣博物館的老師與館員們願意接受我的請求，幫我聯繫願意接受採訪的新住民志工們，也感謝本研究裡每一位受訪者願意在這新冠病毒疫情期間接受訪談，您們的幫助使我能收集到最好的資料來提供後續研究的分析，這篇論文的完成離不開您們的幫助。

同時我也要感謝助教、同學們與家人一路相伴，您在這段期間對我的支持與鼓勵，讓我在這三年來無憂無慮的度過了一段充實的時光，也因為有你們，我的研究生生活裡也增添了许多快樂的時光，讓我在休息後得到持續前進的動力。

最後，感謝所有關心我的人，在這一路上關懷與勉勵，並為您們獻上這份成果。

潘玟卉 謹誌

中華民國 110 年 7 月 12 日

## 摘要

在現今全球化社會之下，因工作、婚姻、求學而移民成為常態，而移民除了適應當地社會外，也將故鄉文化融入當地，塑造多元的文化環境，台灣社會將移入台灣的移民稱之為新住民，並且因其逐年的增長至台灣第五大族群後，多元文化的議題也開始廣受討論。過去有不少論文都以這些不同國籍的新住民入手，探討他們在台生活時的資訊需求跟資訊行為，甚至是接受資訊服務機構的服務狀況，其研究多以新住民的國籍背景來討論新住民間的資訊需求。新住民的資訊需求因為生活現況的改變呈現階段性的需求，處於適應中與適應之後的新住民在資訊需求上面也有不同(Wang 等, 2020)。本研究希望了解新住民在滿足日常生活需求之後，已融入當地社會、開始社會參與後可能會有哪一些相關的資訊行為，本研究有三個研究問題：(一)、新住民志工的資訊需求與資訊尋求行為為何？什麼原因會影響新住民志工資訊需求類型與資訊尋求行為？；(二)新住民志工的資訊分享行為為何，與在使用不同資訊分享管道的行為有何差異？；(三)新住民志工的使用資訊服務經歷為何，什麼原因會影響到他們參與資訊服務的意願。研究方法採質性取向，使用訪談法，採立意取樣共邀請十位新住民志工為受訪者。

研究結果發現新住民志工的資訊需求與行為：(一)、資訊需求在多種原因影響下產生。除了與新住民解決生活問題有關外，也與本人的工作經歷、志工服務、生活經歷等環境中會接觸的資訊主題息息相關，且也會受到新住民志工個人特質中的性格、興趣的影響，進而促使新住民志工進行資訊尋求，且新住民期盼精進自我能力、改善現況的心態會促使資訊需求的產生；(二)、在資訊尋求行為方面以網路、社群與課程為主，部分受訪者還有個人愛用的資訊來源來進行資訊補充。新住民志工普遍都會透過人際關係之間的資訊分享、主動尋求網路資源甚至是藉由參加課程的方式來獲取資訊，並且根據自己的偏好與資訊來源的便於取用程度，來選擇性地來使用書籍、電視節目、廣播、官方機構等資源尋求資訊；(三)、當新住民志工們進行資訊分享的時候，則會依據他們對於該訊息的目標觀眾的認知來選擇使用的管道。因為大多和在台的社群聯繫的關係，因此在社交軟體上偏好使用 Line、Facebook 等台灣常見的社交軟體，且由於 Line 提供的群組功能可以使受訪者挑選特定社交圈進行分享，所以經常把 Line 當作主要的資訊分享管道，但在聯繫故鄉親友時，就會使用當地常用的軟體；(四)、新住民將服務當作資訊尋求的管道之一，而受訪者曾參與過的類型以有課程、集會、同樂活動三種類型為主，在選擇服務內容上跟資訊尋求行為有類似之處，即受訪者在選擇服務類型上也會受到環境與個人特質的影響，但在新住民實際是否參加資訊服務的決策上，更多是受到服務舉辦時間、交通等活動安排的細節影響。這研究結果有助於了解新住民在社會參與的過程中資

訊行為，並且表明了資訊服務也是新住民滿足資訊需求的管道之一，他們會藉由參加資訊服務服務來獲取能解決生活與工作上遭遇難題的資訊。

關鍵字：新住民，資訊行為，資訊分享行為，資訊服務。



## Abstract

In the globalization era, people moving from their mother country to another country is popular. In Taiwan, people know these people as new residents. New residents need to adjust the new living environment, not only to solve language and culture differences in the early stage but the social participation to be part of the local society. In the process of adjusting, they need to participate local social activities, adapting local culture, and offer their own culture to the local society. New residents are now the fifth largest group and their information behavior during the social participation processes, particularly information services used deserve understanding. This study intends to explore the information behavior of the new residents in Taiwan, particularly information behavior of their society participation processes. Research questions are: (1) What are the information needs and information seeking behaviors of new resident volunteers in their everyday life? (2) What is the information seeking and sharing behavior of the new resident volunteers in terms of channels and the performance in their everyday life? (3) What why the new resident volunteers using information services? Qualitative approach is applied and interview method is designed. Ten new residents with volunteer experiences are recruited and interviewed.

The research results found that (1) Information need of the new residents in everyday life include solving every life problems, volunteer services tasks-related and the new resident's mentality of looking forward to improving their own abilities and improving the current situation; (2) The information seeking channels are mainly the Internet, communities and courses, personal favorite sources of information, such as books, TV programs, radio, official agencies, etc.; they also use local social software, such as Line and Facebook to share information. And (3) New residents participate local society by using three main types of information services, including taking courses, gatherings, and joining fun activities. The environmental issues of the respondents' choices of service type depend on time, transportation and activity arrangement. The results of the study enlighten the information behavior of new residents participating the new environment and suggest information services may support the process of society participation for the new residents.

Keywords : Immigration, Information behavior, Information sharing, Information service.

# 目次

致謝詞.....	i
摘要.....	ii
Abstract.....	iv
圖目次.....	viii
表目次.....	ix
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	6
第三節 研究範圍與限制.....	7
第四節 名詞釋義.....	7
第二章 文獻分析.....	9
第一節 新住民相關研究.....	9
第二節 日常資訊行為相關理論.....	13
第三節 新住民資訊服務.....	19
第三章 研究設計與實施.....	31
第一節 研究設計.....	31
第二節 研究步驟.....	32
第三節 資料收集.....	35
第四節 資料分析.....	40
第四章 初步研究分析結果.....	46

第一節 受訪者的案例描述 .....	46
第二節 新住民志工學習中文的經歷 .....	62
第三節 故鄉與風俗習慣 .....	67
第四節 志工經歷 .....	72
第五節 新住民的社交圈 .....	79
第五章 新住民志工的資訊尋求行為 .....	82
第一節 資訊需求類型 .....	82
第二節 影響資訊需求的因素 .....	93
第三節 新住民志工資訊需求討論 .....	105
第四節 資訊尋求與管道 .....	108
第六章 新住民志工的資訊分享行為 .....	124
第一節 資訊分享的動機 .....	124
第二節 資訊分享的管道 .....	128
第三節 資訊分享管道的使用 .....	134
第四節 社交圈對於資訊分享的影響 .....	142
第七章 新住民使用資訊服務經驗 .....	144
第一節 資訊服務的類型 .....	145
第二節 影響使用資訊服務的因素 .....	154
第三節 資訊服務的接受狀況與建議 .....	160
第四節 資訊服務的使用情形 .....	169
第八章 結論與建議 .....	171
第一節 新住民志工日常資訊需求與資訊行為特徵：人物誌分析結果 ....	171

第二節 結論 .....	174
第三節 建議 .....	182
參考文獻.....	185



## 圖目次

圖 1 Scopus 上 immigrant 與 information behavior 文獻數量檢 索分布.....	4
圖 2 Kuhlthau(1991)提出的資訊尋求過程.....	14
圖 3 Wilson 的通用資訊行為模型.....	15
圖 4 Wilson(1997)提出的修正資訊行為模型.....	16
圖 5 研究流程.....	34



## 表目次

表 1 新北市立圖書館 2015 年至 2017 年新住民活動類別與參加人數	25
表 2 107 年台北市圖書館多元文化中心活動	27
表 3 訪談大綱	36
表 4 前編碼表	41
表 5 受訪者基本資料	47
表 6 受訪者的中文學習經歷	65
表 7 受訪者的中文與非中文學習經歷	66
表 8 受訪者故鄉與風俗習慣編碼表	71
表 9 受訪者志工經歷編碼表	78
表 10 受訪者的人際關係與接觸方式	81
表 11 新住民社交圈的編碼表	82
表 12 受訪者的資訊需求類型編碼	92
表 13 受訪者因為志工、工作或服務而產生的資訊需求類型	93
表 14 影響受訪者資訊需求的因素編碼表	104
表 15 受訪者的資訊管道	109
表 16 受訪者的資訊管道與資訊尋求行為描述	120
表 17 受訪者資訊尋求管道的編碼表	123
表 18 資訊分享動機編碼表	128
表 19 新住民資訊分享管道編碼表	134
表 20 新住民參與資訊服務類型的編碼表	153
表 21 影響受訪者資訊服務參與因素的編碼表	159

表 22 受訪者描述資訊服務現況的編碼表..... 164

表 23 受訪者資訊服務的編碼表..... 169



# 第一章 緒論

隨著交通、科技等技術的革新，越來越多人們因為教育、學習或者是追求夢想等不同的理由離開自己的出生地，來到陌生的地方尋求人生更好的發展，而在所有國家之中，台灣位於太平洋的交通要道之上，從明清時代開始就有不斷來自各地的人民移居台灣，並且塑造出了目前台灣的文化，直至今日的台灣仍然有著為數不少的新住民們。

從內政部移民署所做統計資料中可以發現直至民國 108 年 10 月的統計為止，目前在台的新住民有 554,706 人，他們分別來自不同國家，人數最多的是大陸配偶，共有 365,107 人，而除了大陸配偶之外共有 189,599 人，以原國籍方面以越南、印尼、菲律賓最多，這些移民除了適應台灣這片土地之外，有利用飲食、娛樂、交友等方式在台灣推廣自己的文化，讓台灣這塊土地上存在的文化變得更多元。

新住民離開熟悉的故鄉，因為婚姻、求學、就業等原因來到台灣這片新天地，處於陌生環境的他們迫切地需要語言、文化等方面的學習資源，好讓他們可以更快的融入台灣的環境，自政府與私人成立的機構幫忙下，此類型的學習資源並不難取得，而本研究想要探討的是在經過初期的生活適應期後，已經適應台灣社會之新住民，當他們開始在台灣社會中尋找自己的容身之地，或者是開始實現自己的自我追求時所出現的資訊行為，故研究者挑選比較容易接近的志工團體做為受訪者，來了解新住民在愛與歸屬和自我追求的兩階段所產生的資訊行為。

新住民志工是指新住民在適應當地生活後，有些人會選擇成為學校、博物館、圖書館等機構的志工來回饋當初社會對他們的幫助，同時此舉也會加深他們與當地社會的聯繫、擴大社交範圍，少部分的志工會將其作為實現自我追求的方式，他們往往會因為。對於招募機構來說，招募新住民志工可以為在台的新住民、外籍勞工提供服務，解決台灣籍志工因為不會東南亞語言而無法為他們提供服務的困境，最終形成機構與新住民雙贏的局面。

## 第一節 研究動機

綜觀台灣當地的歷史，可以發現台灣的發展離不開不同國家的移民，這些移民在台灣落地生根後，漸漸形塑出台灣特有的文化，除了目前影響台灣最深

的漢人文化外，西班牙、葡萄牙、日本作為曾經統治台灣的非漢人政權，也在文化下留下深刻的烙印。除了文化的影響外，台灣本地人對於對移民的看法可以從稱呼的變化看出，過去的外省人、外籍配偶都曾經用來稱呼來自中國或東南亞的移民，光從稱呼方式就知道早期台灣社會普遍將移民視為外地人，而現今則改稱新住民，表現出現代的兼容並蓄、欣賞彼此不同文化的時代特點。

新住民的人口逐年攀升引起圖書館對於新住民服務的重視。根據內政部在 108 年 10 月的統計，全台灣新住民共有 554,706 人，已成為台灣第五大的族群，其中新住民人數最多的縣市則是新北市(107,874 人)、台北市(62,196 人)等繁華都市。

隨著新住民人數的提高，新住民成為公共圖書館不可忽視的群體。近年來為了因應新住民的需求而進行館藏收集、推廣服務的活動，新住民的相關研究也開始增加，尤其是筆者所居住的新北市作為全台新住民人口最多的縣市，當地的新北市圖書館不僅積極提供新住民相關活動，如：105 年一年中舉辦了家鄉新書立即借、漂書活動、家庭共讀秀才藝等活動；在 109 年舉辦了名為故事聯合國的線上影音服務，邀請館內故事志工透過影音分享自己故鄉的傳說故事，因此新住民活動對於研究者來說並非是完全陌生的事物。

除了圖書館之外，新住民還可以藉由參與政府組織或非政府組織的新住民服務，來快速適應台灣的生活，例如：從台北市圖書館的官網可看出台北市圖書館曾經提供教導文書處理、打字練習的電腦課程；在語言學習方面，各級補校、婦女團體、福利基金會、空中大學可以提供新住民們學習中文或是其他專業的機會；又或者是在現今網路世代下，建立新住民好學平台、新住民子女教育網、新住民全球新聞網等線上資源，以供新住民檢索新聞、課程、子女教育材料之用。

對於新住民在日常生活中對於哪些類型的資訊服務有所需求，以及目前新住民參與服務的現況為何，研究者認為這可以透過實際接觸新住民並且以訪談的方式來得知。

在個人層面上，研究者開始對於新住民服務感興趣的原因，由於是大學曾經參與過提供華語教學的服務隊活動，在服務中與這些新住民們相處中發現參與課程的新住民不僅好學、積極參與課程，並且部分來參與課程的新住民志工還會成群結伴的一起參與，課程對於他們來說不僅是學習途徑，還是能跟同伴分享的、進行社交互動的場所，正因為有過擔任服務隊志工的經驗，所以在研究所時選擇以新住民、多元文化為主題進行研究，並且開始查詢是否有相關文獻在探討新住民服務

台灣的新住民有很大一部分都是外籍配偶，且因為這些外籍配偶們往往因為教育程度不足、經濟地位較低，以及主要來台的原因是與台灣丈夫結婚後來台，所以受限於傳統觀念中妻子要照顧家庭、為家庭傳宗接代之觀念影響，使新住民經常受限於夫家，造成她們無法建立新的社會網絡不佳，從而缺乏夫家之外的可當作資訊管道的人際關係，這使得新住民比其他一般民眾更難以滿足自己的資訊需求。

雖然這點在現今網路、智慧型手機普及的情況下，已經解決了過去新住民的資訊不足的問題，但是在網路讓資訊取得便利的優點之下，存在著因為獲取的資訊超過個人能處理的資訊量所形成的資訊過載的缺點。依據國家發展委員會調查的 106 年新住民數位機會現況與需求調查針對大陸、越南、印尼與其他地區的新住民資訊取用現況、資訊需求、資訊素養能力與資訊課程的需求等項目進行調查，發現以資訊的使用現況而言，曾經使用過網路的比率上達到了 91.5%，超過國內 12 歲民眾曾使用過網路的 82.3%，但是不論在資訊篩選能力或判斷可信度的自信上，新住民均不如全國網路族。顯示出智慧型手機的出現雖然改善了過去資訊管道缺乏的困境，但是在資訊選擇上與一般網路族仍有差距，這樣的差距是否會讓新住民們無法判斷哪些是對於他們有幫助的資訊或是造成資訊尋求過程中的困難嗎？

最後，在服務上面，劉仁翔（2011）訪談各級公共圖書館與為圖書館提供多元文化館藏之書商發現圖書館發展多元文化館藏之困難有三：（一）新住民本身的受困於家庭與交通困難的問題；（二）語言不通使圖書館在人才與圖書館系統上有著語言的隔閡，也難以找到能提供適當館藏的書商，且圖書館因為人力與經費不足而對新住民服務有心無力的現況下，難以招募到長期的新住民志工來幫助圖書館進行採購與提供服務；（三）圖書館未將新住民服務視為服務重點。但從如今新北市圖書館舉辦過新住民故事媽媽的培訓、請新住民直接向書店採購新書、新住民辦證等活動，看出新北市圖書館是如何解決圖書館當年缺乏相對應的人力、志工與難以找到適合的書商等問題，看出隨著這幾年來公共圖書館的經營理念、服務理念、相關政策不斷更新，使有些之前論文提到的建議已經在現今的新住民服務上實踐，但在數位時代的來臨之後，網路與數位形式的資源藉由自身的便利、隨時取用等特質取代紙本性書籍成為人們獲取新知的來源後，圖書館已不再是取得資訊的重要來源，所以需要重新了解目前新住民的資訊需求，發展符合新住民需求的獨特服務與館藏來滿足在地新住民的資訊需求。

在國外學者一直有針對移民的資訊行為進行研究，大多探討各國籍的移民資訊行為，以 Scopus 檢索移民、資訊行為相關的研究，在標題使用 immigrant、限制在標題、摘要與關鍵字使用 Information Behavior 檢索後，得

出自 1975 年到 2020 年共有 499 篇相關文獻，其發布年份(圖 1)可看出整體研究論文數量呈現上升的趨勢，且在 1999 年開始比 1999 之前的年份有更蓬勃的發展。

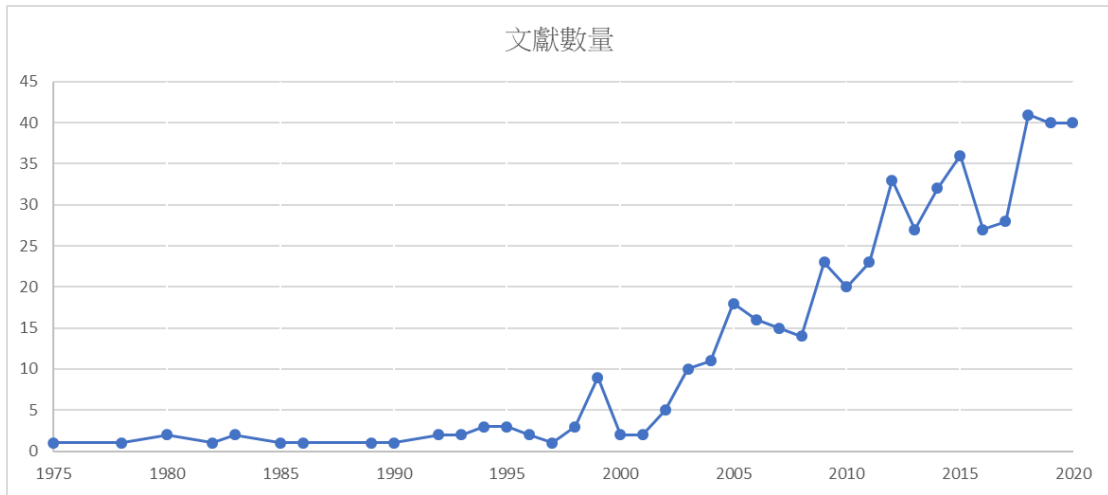


圖 1 Scopus 上 immigrant 與 information behavior 文獻數量檢索分布

Donald O. Case 和 Lisa M. Given(2016)在書中整理過去十二年中有關移民的資訊尋求研究，發現過去研究指出移民在異地的生活環境下面對社會排斥、歧視、面對陌生的語言與文化的問題，並且也有缺乏工作資訊與社會網絡的困難，在資訊行為方面，移民有三種資訊管道：政府與私人機構提供的服務、社群分享、電子資源等。

Wang 等(2020)學者透過有系統的文獻回顧發展出移民在資訊需求、圖書館服務的框架，藉由回顧符合條件的 28 篇相關文獻後，發現研究中發現的移民的資訊需求產生於適應當地生活的過程中，所以其需求隨著移民時間會產生變化，且在同一時間中可能因為相同的生活與工作需求而產生對不同類型資訊需求。移民資訊來源有以下五種主要管道：個人社群網絡、網路、媒體資源、機構，個人社群網絡、網路、媒體皆是移民常用的資訊管道。首先在社群網絡方面以親友為主；其次網路與媒體，如：電視、收音機、報紙等對於新住民來說是基本且常用資訊管道；第三在機構上，移民會從不同的機構獲取資訊，而非從單一一種機構獲取資訊，其能獲取資訊之機構有：圖書館、博物館、檔案館、宗教場所、學校、社福機構、工作場地、社區中心、就業資源中心、大學補校、政府機關與移民服務處等；在資訊獲取中遭遇的五大挑戰為：語言、不同的文化、數位落差、不熟悉的資訊系統與心理因素。

雖然在數位時代、智慧型手機普及的環境之下，網路直播、影音平台、社群平台的興起，降低了傳播、創造資訊的難度，導致資訊量爆發性的增長，在這種有別於以往資訊傳遞方式的新型態模式下，擴大了人們吸取新知的管道，但是同時也增加他們取得需要的資訊的難度，使他們陷入資訊超載的困境之中，是否能夠得到與理解資訊成為新的議題。身處資訊洪流衝擊下的新住民是否能找到需要的資訊、理解資訊，還是會因為語言隔閡、資訊素養能力不足等問題導致無法找到或是理解他們所需要的資訊嗎？

Wang 等(2020)研究指出新住民們產生資訊需求的主因在於他們想要融入當地社會，在資訊需求上受到個人教育程度、民族習慣、文化適應與個人適應能力影響，且會隨著來台時間而改變自身的需求。過去台灣文獻多將新住民視為一個族群來討論，少有討論新住民度過最初適應期後的資訊行為的研究主題，開始尋求生理與安全需求外的愛與歸屬或自我追求時的資訊行為模式。

因為來到台灣的新住民來到台灣的原因是希望在台灣就業或是長期居住，故每位新住民在有一定的中文能力，能夠自己獨立滿足生理與安全需求後，會繼續試圖滿足下一階段的愛與歸屬與自我追求的需求，也就是在已經融入台灣社會的前提下，開始進行社會參與。

基於上述理由，本研究以新住民志工為受訪者類型，新住民志工是隨著新住民人數的增長，政府與私人所成立的機構為了增加新住民服務而選擇招募新住民作為服務夥伴，這些志工們作為機構與新住民與移工間的橋梁，幫助機構將服務帶入新住民的生活中，並協助發展新住民與移工的服務，例如：台灣博物館的新住民服務大使便負責接待台灣博物館的新住民、移工、東南亞旅遊團，並為他們提供東南亞語言的導覽。因此擔任志工的新住民不僅在語言能力上達到日常順利對話外，也已經能夠適應台灣當地社會，開始以志工身分融入台灣社會，故本研究以新住民志工為研究對象，希望能探究新住民在適應生活後的日常資訊行為情況，瞭解新住民在熟悉當地環境的情況後，在開始社會參與後有哪些資訊需求、資訊尋求、資訊分享狀況，以及影響其資訊行為的因素。

本研究使用訪談法探討新住民志工提供其他移工或新住民服務以及日常生活中可能有的資訊需求為何？他們會如何尋求資訊？以及出有那些因素會影響新住民志工們去尋找資訊呢？

## 第二節 研究目的與問題

在數位時代到來後，人們不再有資訊匱乏的情況產生，反之出現了由過量資訊所導致的資訊超載，在這樣的時空背景下開始強調民眾需有資訊素養的能力，以篩選出適合且正確的資訊。

對新住民而言，由於語言、文化的不同，在適應當地環境的期間，對於資訊的需求不同於一般民眾，且與一般民眾存在數位落差，目前我國為了縮減民眾間的數位落差，政府與民間推動都有推動相關計畫來滿足新住民對於資訊教育的需求。在政府組織方面推動以下計畫：資策會的數位機會中心與數位光點計畫、教育部的〈偏鄉數位關懷推動計畫〉、內政部的「新住民資訊教育計畫」與搭配進行的「行動學習車」、「行動小貨卡」以及新住民數位e網，而民間組織的部分則有漢光教育基金會與企業合作推動的ADOC2.0數位希望列車(林志忠, 2015)。公共圖書館也長期進行新住民的閱讀推廣活動、電腦課程、館藏資訊方面的提供，使新住民能藉由圖書館所提供的服務下提高工作能力與語言能力以適應當地環境、提供資訊素養能力以辨別自己需要且正確的資訊，以及新住民也可以使用圖書館所提供的資源來滿足資訊需求。

另一方面，本研究期望的受訪者並非是特定來自國家的新住民，而是希望了解度過適應期之後，新住民的資訊需求會產生什麼樣的轉變，因為度過適應期的描述太過抽象，不容易尋找符合描述的受訪者，所以選擇訪談從被人服務轉變為提供服務的新住民志工，探討他們在志工服務、工作經歷、日常生活中所產生的資訊需求為何，以及尋求與分享資訊的行為，並且考量到新住民課程與活動也是他們資訊尋求行為之一，因此將之列為第三個欲探討之研究問題。

根據以上的研究動機，本研究的目的如下：

1. 探討新住民志工的資訊需求、資訊尋求行為與影響因素，以便了解新住民適應後的資訊需求與用來滿足需求的資訊行為樣態。
2. 探討新住民志工的資訊分享行為與影響因素，以便了解在新住民看重的人際分享管道上，新住民是如何在社交圈中獲取與分享資訊
3. 探討新住民志工的使用資訊服務經歷與影響因素，以便了解現今新住民相關機構所提供的服務是否滿足新住民的需求。

依據以上三個研究目的，引出有以下的研究問題：

1. 新住民志工的資訊需求與資訊尋求行為為何？影響新住民志工資訊需求類型與資訊尋求行為的現象為何？
2. 新住民志工資訊分享行為為何？分享資訊的管道為何？在使用不同的資訊分享管道時，其資訊搜尋行為的表現為何？
3. 新住民志工資訊服務參與經歷為何？影響他們的資訊服務參與的原因為何？

### 第三節 研究範圍與限制

本研究為了瞭解新住民在社會參與的過程中所產生的資訊行為，以立意取樣的方式選擇新住民志工作為受訪者，研究者透過拜訪新住民志工所服務的機構的方式接觸來受訪者，故本研究受訪對象服務的機構的屬性相似，主要是在學校與博物館進行服務的新住民志工，在他們的志工經歷也大多與教育相關，因此本研究的結果無法推測其他類型的新住民也具有相同的資訊行為。

### 第四節 名詞釋義

#### 一、 新住民

「外籍配偶」、「外籍新娘」一直以來都是我們常用的針對從國外嫁來台灣的女性移民的習慣性稱呼，但是在幾年前全國首創的美濃識字班上，一位來自印尼的女性移民指出「外籍新娘」一詞雖然是台灣人慣用的稱呼方式，但充滿台灣人排斥的心態。於是民國 92 年 8 月內政部行文改稱為「外籍配偶」，但是「外籍配偶」還是包含著排外、以台灣男性為中心的意識形態，最終在 93 年台北市政府正式將與台灣民眾通婚的配偶稱為「新住民」(廖雪如，2007)。

本研究所指的「新住民」之定義使用台北市政府的定義的，是與台灣人結婚的大陸、東南亞、其他地區人民之統稱。在閱讀相關文獻、網站中發現也有「新移民」的其他稱呼方式，但本文統一使用「新住民」稱呼。

新住民為台灣當地近年來產生專有稱呼，涵義上與文獻中經常看到的「移民」(immigrant)不同。在提到新移民的場合下，大多是特指近代來台的東南

亞、中國與其他國家的移民類型，屬於國際社會下移民族群的一種，故本文以新住民特指台灣移民，至於其他國家移民的還是使用「移民」(immigrant)稱呼。

## 二、 資訊需求(information need)

Taylor(1968)指出當人腦中現有的知識和目前所要解決的問題中間有差距的時候，就會產生資訊需求。將資訊需求分為以下四種層次：(一)內藏式需求：對於需求只有模糊的概念；(二)意識化需求：可以清楚意識到資訊需求，不能用言語表達；(三)正式化需求：可以用語言文字清楚表達自己的需求；(四)妥協後需求：用系統能夠進行理解的方式描述需求。本研究主要以訪談的方式，探討新住民的資訊需求，考慮到內藏式需求、意識化需求無法被言語表達的性質，故文中所指的資訊需求只有指正式化、妥協後需求這兩種可以用言語表達的需求。

## 三、 資訊行為(information behavior)

資訊行為是人與資訊的互動過程，特別是指人們尋求與利用資訊，其中的資訊是在與人們互動過程中能夠給人帶來深刻印象，增加或改變現有的知識儲備，除了正面影響外，有些資訊行為帶來的是負面的效果，如忽略、否認或拒絕資訊(Bates, 2009)。資訊行為是人們尋求資訊的過程中所有行為的統稱，在資訊行為的研究中包含資訊需求、資訊尋求行為、資訊檢索行為三項主題。

資訊尋求行為(information seeking behavior)是指人意識到現有知識不足以解決目前碰到的問題時，進行的主動尋找資訊的過程。Kuhlthau(1991)提出使用者在資訊尋求過程中會經歷開始、選擇、探索、形成觀點、收集、發表等六個階段，並且在此過程中會出現感覺(feelings)、思考(thought)、行動(actions)等三種不同層面的變化，解釋了使用者尋求過程中的心態和行為上的轉變。

## 第二章 文獻分析

全球化時代來臨使移民數量上升，比起過去的時代來說，人們更容易因為夢想、工作、求學、婚姻等原因遷移到異地，而移民離開母國到異地之後，在接下來的異鄉生活中將會迎來一系列的挑戰，從居住、語言、人際、工作等各種各樣的問題接踵而來，因此無論國內外都有與移民相關之論文的研究，以圖資領域中的移民相關研究來說，目前偏向了外籍配偶的資訊需求、資訊管道、對服務的滿意度等主題，此外國內對於移民的研究則特別偏向針對外籍配偶的研究，甚至將其特別稱呼為「新住民」，由此可見到台灣外籍配偶的人數是所有移民類型中最多的一種，但是本篇文章除了對於新住民之相關研究與需求探討之外，也希望藉由參考國外服務經驗來針對其他類型的移民服務提供建議，於是將文獻探討的部分擬就新住民相關研究、新住民資訊服務、新住民資訊行為理論三部分，以下分述之。

### 第一節 新住民相關研究

隨著新住民人口的變多，以及讀者導向的服務理念興起，新住民在日常遭遇的問題、新住民服務的現況漸漸開始受到學者的關注，本章將整理過去文獻中有關新住民在台遭遇的問題、不同國家移民的資訊需求的相關研究，探討目前在台新住民可能在生活上會碰到的問題與因此產生的資訊需求。

#### 一、 在台新住民所遭遇的問題

新住民在台灣已經成為第五大族群，而新住民離開母國之後，來到台灣常因為語言與文化的差異導致自身無法順利滿足資訊需求，再加上新住民以婚姻的方式來台，而這場婚姻中最主要的目的在於為夫家傳宗接代，導致部分新住民的夫家不希望新住民接觸外人，因此在離開原本母國的人際關係之後，很容易因為夫家對於自身的限制，而陷入人際關係的孤立，使其社會網絡無法正常建立，從而降低以人際管道取得資訊的機會(廖雪如，2007)。

在這種新住民的人際在受限於夫家狀況的情況下，當新住民遭遇到家庭生活方面的問題時，新住民可求助的管道就大大減少，為了解決此類問題的產生，地方政府在各行政區域紛紛設立輔導中心，希望能夠在第一時間幫助到有

家庭糾紛的新住民們，例如：新住民會館之建立就有助於新住民擴展人際關係，使其降低以人際關係來獲取資訊時可能會出現的困難，但目前所提供的服務都在於新住民彼此之間的交流上，缺乏新住民與本地居民進行交流的相關服務與活動。

在網路時代中，資訊素養是使用者能否找到可用來解決問題的資訊的關鍵之處，因此以下從國家發展委員會於 2018 年的調查，顯示在資訊素養方面，新住民雖然在網路的使用率上高於全國 12 歲以上的全國網路族，但是在設備、本地資源使用、判斷資訊能力與篩選資訊能力等類別與全國網路族不同。

在設備上，新住民最常使用的是手機，而除了手機之外的 3C 產品的使用率遠低於手機，且是否擁有其他類型的 3C 用品與個人背景有關，根據調查符合以下任一條件的新住民比較有可能有其他類型的 3C 產品：大陸籍的新住民、30-39 歲、月收入超過五萬、北部居民、有儲蓄、配偶職業為專業人士等。

在本地的資源使用方面，新住民的使用率低於一般網路族，從新住民在乎的政府資訊、健康資訊來看，新住民收到政府資訊的比率是 33.7%，比全國平均低了 16.5%，新住民利用網路掛號的比率是 31.5%，低於全國的 49%。在判斷資訊與篩選資訊的能力上，新住民的自信分別略低於全國網路族的 16.1%、12.3%（國家發展委員會，2018）。

從以上調查數據中可以發現，新住民在日常資訊的使用上還是不如一般民眾，且新住民對於自己的資訊素養的自信也比較低，結合後續參與政府課程的動機調查中前三項為提升就業能力、生活更便利、獲得資訊的結果，研究者認為新住民在獲取生活相關資訊的項目上比起一般民眾更需要幫助，他們可能不了解取得資訊的管道，因此比起網路更仰賴於親友間的口耳相傳，而不像一般民眾一樣透過網路去取得生活上需要的資訊。

在生活中實際遭遇的問題類型上，根據觀察在孩童教育上可能會浮現的問題有課業教導與監督、對公共學習資源的需求、族群標籤的影響三種，首先是課業方面，若是外籍配偶的中文較弱，對於子女的教養就需要仰賴他人，但是父親通常忙於家計或是無力輔導，所以學校是否有提供免費的輔導課程就十分重要，而外籍配偶的家庭經濟普遍不佳，因此十分需要公共學習資源，但是大部分的外籍配偶並不知道有哪些可用的資源，最後少部分的新住民子女因為受到同儕取笑，而有拒絕讓新住民到校或怠學的狀況產生（柯宇玲，2006）。目前公共圖書館正針對前兩種問題進行服務，目標在於讓新住民們對於語言、資訊素養的能力有所進步，解決生活、子女教養的問題。

## 二、 不同類型新住民的資訊需求

移民並非指一群有同一背景的人，不同國家、教育程度不同的移民有著不同的資訊需求，資訊需求的產生在於人腦中現有的知識並不足以解決目前所遭遇的問題之時，在此情形下人們會試圖以尋找能夠彌補差距的資訊，直到他們所獲得的資訊除以解決問題，在過程中發生的一連串檢索、選擇、辨認、獲得等行為稱為資訊行為，以下整理各文獻中針對台灣新住民以及不同國家中移民的研究者對當地社區的移民社群進行調查時，發現他們有哪些資訊需求。

Lloyd、Lipu 以及 Kennan(2016)從社會包容、社會排斥、資訊素養、資訊貧困的觀點切入，整理文獻指出移民因為社會網絡不足、與之前母國文化相異等原因限制了資訊的獲取，並且形成惡性的循環，被排斥於主流文化之外，此外多元的資訊來源也為新住民的資訊獲取帶來麻煩，特別是當資訊與本來的文化、價值觀有衝突的時候。試圖以成立當地社區組成的指導委員會，讓移民團體、相關利益者團體彼此討論服務框架，最後讓指導委員會評估服務框架。

Vibha Kaushik 與 Julie Drolet (2018)針對加拿大的技術移民服務的過去文獻進行探討，整理出技術移民的需求和被提供的支持中有所差距，且技術移民在來加拿大前需要求職訊息、生活細節、定居資訊等資訊，在適應加拿大生活的過程中需要更多的幫助，以滿足移民家庭在社會經濟、文化、健康和福利上的要求，為了提供更好的服務，需要有效與移民、社會服務提供者、研究人員、政府、雇主等利益關係人進行合作。

Oguz 與 Kurbanoglu (2013) 針對土耳其的 Didim 小鎮的進行調查，透過背景調查發現當地移民具有以下特徵：多來自英國、退休者、土耳其語水平不足、初階的資訊素養能力，小鎮的移民受限於語言能力，所以需要英文的圖書館服務與館藏來滿足資訊需求，而在資訊主題方面，前三項覺得重要的主題分別是：緊急服務、健康保險、保健中心。從圖書館的使用行為發現當地英國移民與公共圖書館的互動不高的原因在於公共圖書館缺乏非土耳其語言的館藏、技術與人力、對於移民的資訊需求的了解。簡言之，圖書館是否有提供移民語言的館藏與服務是當地圖書館移民服務的關鍵。

在台灣新住民的部分，葉怡君(2011)訪談了越南籍 6 位、印尼籍 4 位、緬甸籍 3 位的受試者，發現其拜訪圖書館的頻率為兩周一次，最常在工作休假時段來拜訪公共圖書館，而在資訊需求、知識學習則與生活息息相關，並可以歸納出具有學習性質的認知需求、日常生活的生心理需求兩個重點，其中認知需

求中最需要的是識字學習、電腦課程、禮俗文化，生心理需求中以健康資訊、烹飪廚藝、親子教育為主。

自從網際網路、社群媒體、智慧型手機出現之後，資訊大量增長，是否能取得資訊、有效處理資訊成為了影響民眾參與公眾事務的重要考量因素。個人擁有的時間、物質、社交、文化等資源的多寡，會影響到資訊近用機會的高低，而不同的資訊近用機會則會導致個人在資訊社會中從事經濟活動、社群參與、政治與公民參與的程度及能力上的差異，進而影響個人繼續積累社會資源的能力（曾淑芬、吳殷齊，2015）。由此可以看出在資訊時代下，資訊近用的能力對於移民融入當地社會的重要性。

林志忠(2015)調查新住民的資訊素養能力發現，新住民同意會使用的資訊能力是上網使用瀏覽器、網路收信與寄信等日常生活相關的比例最高，但在較需要技術的文書處理等功能上不到一半，並且應用上偏重娛樂、社交等娛樂性活動與收看新聞，在經濟、文化、教育、健康等較有專業的嚴肅的主題的參與較少，且會因為忙於工作、認為不需要使用、不會使用與語言不通等原因而使新住民不常使用網路，且符合男性、全職工作、北部居民、大陸籍、中文能力佳等條件的新住民在資訊素養的表現較好，在需求上偏向日常使用的基礎電腦能力，如：中文輸入、電腦基本操作、通訊、社群等能力。

除了林志忠主持的研究報告外，國家發展委員會的106年新住民數位機會現況與需求調查也發現新住民的個人基本資料會影響到新住民的網路使用經驗。即使同為新住民，但是國籍、學歷、年齡、中文能力、職業、收入對於新住民的資訊能力有所影響，例如：印尼籍的新住民在網路的使用經驗上與其他國籍比起來最少、年紀大的比年紀小的新住民更少使用網路的經驗、教育程度高的新住民上網的機率比學歷低的高、中文能力越強的新住民曾經上網的比率也越高。新住民的基本資料會影響他們是否有過上網經驗，尤其是新住民的國籍、學歷、年齡等三項背景資料的影響比其他項目更大，因此公共圖書館在提供服務時，可以參考以上三個項目並結合社區分析，來制定符合新住民需求的服務。

Duncan O. Case(2016)整理過去十二年中有關移民的研究，總結過去有關移民的研究曾提出移民的資訊需求以及資訊尋求行為。在資訊需求方面，整理出移民到新地方後經常面對社會排斥、偏見、缺乏工作機會、社會網絡、對當地語言與習俗的不熟悉等問題，在資訊尋求方面，發現移民非常依賴他們信任的人際關係，並且容易從工作、學校與教會中建立人脈，同時政府的針對移民提供的各項計畫與組織也對移民的幫助極大，其中圖書館在移民的生活中扮演了重要角色，不僅提供移民適合的資料，也有輔助移民生活的諮詢服務。

綜合以上論文所描述的不同類型移民的資訊需求可以發現：移民們的資訊需求與生活、工作有關，尤其是當移民們目前能力不足以解決問題時，就容易產生相關的資訊需求，其中語文學習、生活常識、文化禮俗的資訊需求是有別於本地民眾的資訊需求，而新住民的上網經驗則會被他們的個人資料影響，尤其是國籍、學歷、年齡等對於是否有過上網經驗的影響比其他基本資料更有影響力。

## 第二節 日常資訊行為相關理論

在生活中無時無刻我們都需要資訊來解決生活中的問題，當我們目前所擁有的資訊不足以解決問題的時候，也就是說我們目前所擁有的資訊與我們解決問題所需要的資訊中有所差距，正是在察覺到這樣的事實後，人們就會為了滿足資訊需求而開始進行資訊行為，以下將介紹資訊行為理論中 Taylor 對於資訊需求的定義與 Kuhlthau、Wilson 對於資訊行為的理論，以及分析哪些因素如何影響資訊尋求的小世界理論跟 Taylor 的資訊理論，除了從這些理論中了解人產生資訊需求到如何尋求資訊的過程外，本研究也將在第三章描述如何以資訊環境理論、小世界理論發展訪談大綱，並以 Wilson 的資訊行為模式分析結果。

### 一、 資訊行為理論

首先在資訊需求的相關理論上，最早提出資訊需求定義的是 Taylor(1968)，他將資訊需求以四種層次進行說明：(一)內藏式需求：對於需求只有模糊的概念；(二)意識化需求：可以清楚意識到資訊需求，不能用言語表達；(三)正式化需求：可以用語言文字清楚表達自己的需求；(四)妥協後需求：用系統能夠進行理解的方式描述需求。這四種層次說明了人從產生到明確闡述自己資訊需求的四種過程，並且指出人們會因為現實環境的限制來調整自己的需求。而另一位學者 Blekin(1982)的知識渾沌說認為人在察覺現有知識不足以解決現有問題的時候，就會開始尋找解答，將資訊需求視為知識發生異常的時候，並且說明人們在尋求資訊時會出現無法了解或是清楚解釋自己需要什麼資訊的狀況。

在了解到資訊需求是因為人現有所掌握的資訊無法解決當下遇到的問題而產生之後，接下來要介紹的就是資訊尋求行為的相關理論，也就是人們是如何

開始尋找資訊到足以解決問題的整個過程是如何進行的。Kuhlthau(1991)提出從使用者的資訊搜尋過程(Information Search Process, ISP)，記錄了使用者在資訊尋求過程中會經歷開始、選擇、探索、形成觀點、收集、發表等六個階段，並且各階段中會產生在感覺(feelings)、思考(thought)、行動(actions)的變化，其中思考指的是對於資訊檢索主題的想法，感覺是過程中的心理感受，行動是實際進行的行為，在 ISP 模式裡面闡述人們在尋求過程中逐漸形成對於資訊需求的意義，在尚未形成觀點的時候，會對於搜尋方向感到模糊不清，因此感到焦慮、不確定感，但是在觀點形成後，搜尋方向在變得明確的同時，感覺也會變得樂觀與自信。這顯示出在資訊尋求的過程中，檢索者的思考、感覺、行動會因為不同的階段而產生變化。

資訊尋求的過程	在每一階段的感受(feeling)	在每一階段的思考(thought)	在每一階段的行動(action)	與Kuhlthau的模型對應的任務
1. 開始	不確定性	一般性/模糊	尋求過去經驗/背景資訊	認清資訊需求
2. 選擇	樂觀			確認
3. 探索	困惑/挫折/懷疑		尋求相關資訊	查詢
4. 成形	清晰	有範圍/較清楚		形成焦點
5. 收集	方向感/自信	興趣增加	尋求焦點或相資訊	收集
6. 呈現	解脫/滿足或失望	較清晰/焦點集中		完成

圖 2 Kuhlthau(1991)提出的資訊尋求過程

Wilson 在 1981、1997 年先後提出資訊行為模型，整理資訊行為中影響需求產生受到環境(environment)、角色(social role)、使用者(person)中的生理需求、情感需求、認知需求等因素的影響，在資訊尋求的過程中受到個人(personal)、角色相關(role related)、環境(environmental)等障礙(自 Wilson, 1996)。

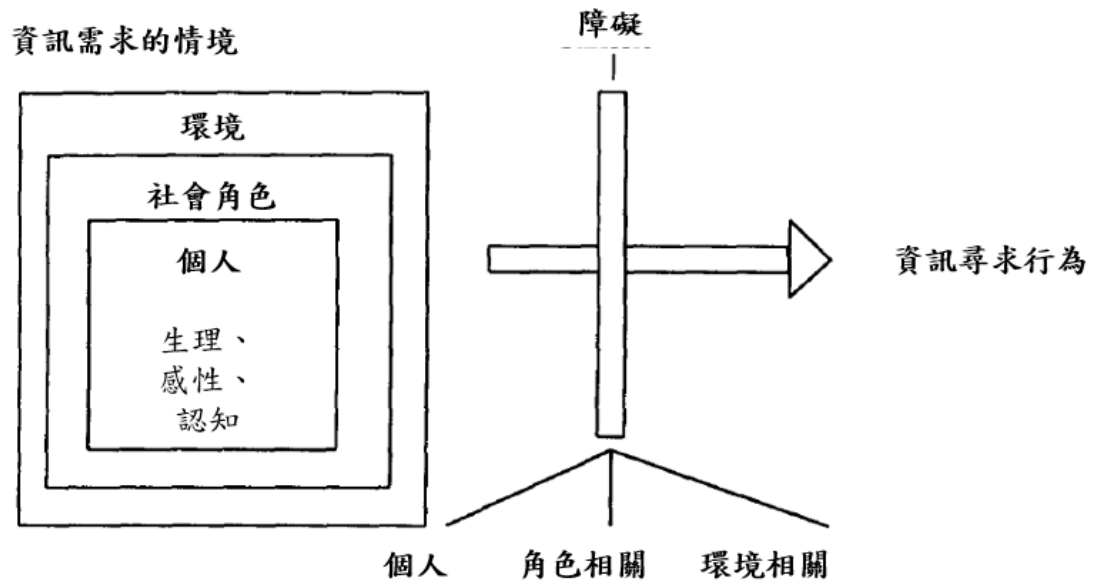


圖 3 Wilson 的通用資訊行為模型

Wilson(1997)修改自己在 1981 年的資訊行為模型，引入壓力/處理理論 (strees/coping theory)、風險/獎賞理論(risk/reward theory)、社會學習理論(social learning theory)來解釋在資訊行為過程中尋求的行為的資訊迴避與資訊尋求兩類型的行為，並說明資訊需求是為了降低對於不確定事務的風險，以及尋求資訊的動機是自我學習，提出下圖的修正模型，以下將就圖中內容進行說明：

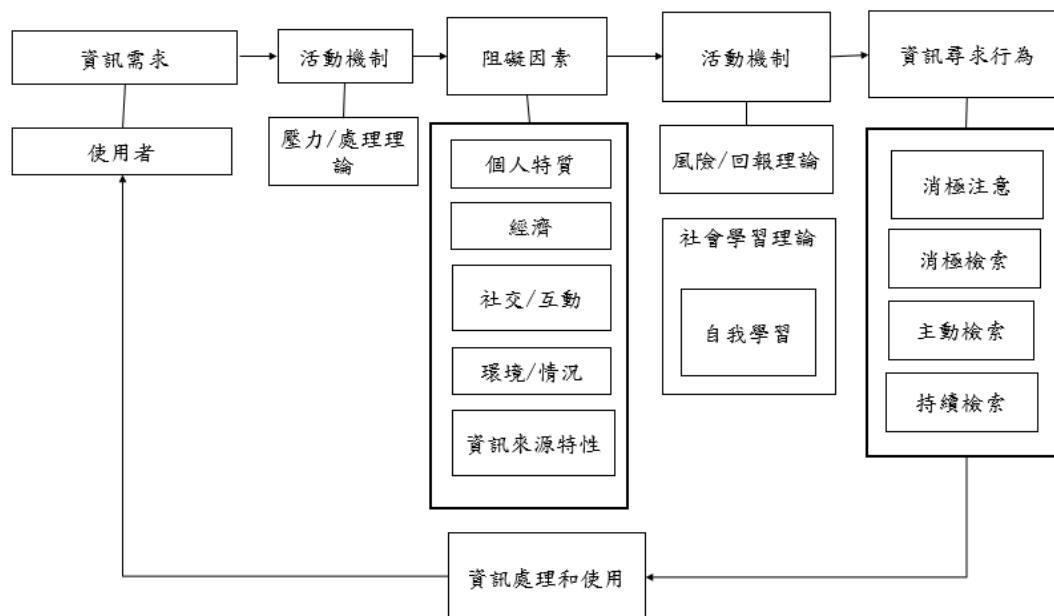


圖 4 Wilson(1997)提出的修正資訊行為模型

Wilson 原先在 1981 年提出影響資訊尋求行為的障礙有三：個人因素、社交與角色相關障礙、環境，而在 1997 年的資訊行為模型中將原先的障礙改稱之為阻礙因素，認為這些因素對於資訊行為除了 1981 年提到的負面影響外，已有可能產生正面的影響，並且提出更多影響資訊尋求的阻礙因素，其項目與解釋如下：

- (一)個人特質：包含個人對於知識的認知、生理狀況、心理狀況、情緒、教育程度、性別、年齡等因素。
- (二)經濟：包含取得資訊的經濟成本、時間成本，而當選擇相近的時候，為了降低不確定感會更努力地檢索。
- (三)社交/互動：無論是人是資訊來源或者藉由人際互動來取得其他種類的資訊，都有可能出現人際問題。
- (四)環境/情況：包含可用來尋求資訊的時間、資訊尋求者的所在地、尋求者的民族文化等因素。
- (五)資訊來源特性：包含資訊來源的可以被取用、來源是客觀可信的、資訊管道與資訊尋求者的關係是否緊密等因素。

此外，Wilson 在同篇文獻中將資訊尋求行為分為四種類型：消極注意、消極檢索、主動檢索、進行中檢索四類，說明如下：

- (一)消極注意：在沒有故意尋求資訊的環境下偶然獲取，例如：電視、廣播
- (二)消極檢索：檢索獲取與個人有關的資訊。
- (三)積極檢索：主動尋求資訊。
- (四)持續檢索：在已經建構知識框架後，持續檢索最新的資訊。

綜上所述，從上述的資訊需求與資訊行為的理論可以認識到資訊需求現有知識與解決問題所需要的資訊間的鴻溝，而為了彌補這鴻溝才開始了資訊行為，並且隨著資訊行為的不同進展，行為、認知、感受會產生相對應的變化，並且在個人的資訊行為會受到個人特質、環境、過去檢索經驗、取得成本的影響，最終形成不同的資訊尋求行為，後文將按照 Wilson 所提出的理論與研究發現的新住民志工資訊行為一一對應，並以此解釋受訪者資訊行為的模式。

## 二、 生活環境影響下的資訊行為相關理論

在知道了基本的資訊行為理論後，進一步來介紹在人們的資訊行為會受到他們所生活環境的特色影響來產生不同的資訊行為理論，考量到新住民的生活環境對其資訊需求的影響，故利用描述特定圈子內外資訊行為的小世界理論、Taylor 發現資訊環境對於資訊需求的影響要素來建構本研究的訪談大綱與分析研究結果。

Chatman 在 1996 年透過研究女性的受刑人的結果，提出了圓周生活理論來說明每個人的生活都處於不確定之中，但是多數人將認為理所當然，並且認為事件的發生是有其合理的自然規則以供預測的。這個理論包含以下四個概念：

- (一)小世界：特定圈子內的成員擁有共同的信念、語言、文化，這些成員聚集在一起形成了共同的世界觀。
- (二)社會規範：小世界中的習慣模式，使成員的行為被標準化的同時，有待來共同的生活方向感、秩序感。

(三)世界觀：小世界成員的共同價值。讓成員聚在一起，也可能改變成員的行為。

(四)社會類型：依照個體的特色劃分出不同的社群，將人們區分為局外人或局內人，這種劃分由社會規範決定，標示出個人獲取、使用資訊的能力。

在小世界生活的人認為生活中很多事情是可以預測的，所以他們不會跨出這個生活圈來尋找資訊，除非他們碰上的問題是公認非常重要且與生活密切相關的問題(葉乃靜，2005)。由於本研究中所針對的新住民志工也擁有上述小世界裡所提到四項概念，因此本研究的訪談大綱將會依照小世界理論來進行設計，探討新住民志工的資訊分享模式。

Taylor 在 1991 年提出不同的資訊環境會影響資訊的行為與任務的理論架構，並以下面四個要素進行闡述：

(一)人群：包含個人的特徵、社會經濟地位。

(二)面臨的問題類型：使用者的資訊需求與認知，並且是否隨著時間改變，問題是否有變化、問題的特徵、對問題的反應。

(三)使用者所處的環境：環境中的物質與社會脈絡，例如：所在組織的影響力、學科領域、資訊尋求的時間與經驗是否不同。

(四)期望的解決方案：對於問題列出可行的解決方案，例如：檢索資訊類型、資訊如何使用。(轉引自 Rutter、Clough、Toms，2019)

在實際的生活中，移民常以網路來做為獲取與分享資訊的管道，對於他們來說除了可以使用 Line、Facebook 等通訊軟體來與現實中認識的朋友分享彼此的資訊外，也可以透過線上社群的方式來獲取其他現實生活中未接觸的移民，並藉由社群平台來分享資訊與獲取情感上的支持。

Joong-Hwan Oh(2016)透過研究在美國的韓國移民們在 MissyUSA 線上社群中的生活問答版發的文章，從社會資本的觀點去觀察線上社群中的互動狀況，研究中提到的 MissyUSA 本身是由嫁到美國或是加拿大的韓國婦女組成，並且她們符合一般社會對於女性照顧家庭、養育小孩的角色定位，因此在背景與文化上具有很高的同質性。而此項研究中社群中的發文者有尋求資訊者與回答問題兩類，並在回答問題下還可以分出搬運其他人文章與顧問兩者類型。

這研究的第一個發現是透過研究貼文發現這些韓國移民的發文動機為獲得能夠解決當下問題的資訊，從貼文中可發現她們的三個資訊需求：同化、文化多元和跨國等資訊。

首先，在同化方面，研究發現版上有許多關於如何取得在美的合法居留、公民資格的問題，顯示出韓國移民來到新環境後迫切融入環境的需求，並且希望在當地取得合法身分。

其次，在文化多元方面主要表現為如何在美國生活中保留故鄉的文化，在 MissyUSA 上有 230 個貼文與韓國料理製作有關，而其中超過一半是在尋求準備各種韓國料理的資訊。

最後，在跨國方面，主要呈現為想要回去韓國或是想要到美國兩類兩種，前者是想要在未來或是目前要回韓國，後者則是詢問如何在美國聯繫韓國社會，或是詢問有關於目前在韓國的人如何回到美國。

研究的第二個發現是閱讀貼文後發現，社群中回應詢問的貼文有提供引導給詢問者與提供情感上的支持兩類，在回應方面不一定是能夠解決問題的資訊，有可能是其他成員的過去有類似的經驗分享或者是單純給詢問者鼓勵的情感支持。不論是哪一種類型的回應都在 MissyUSA 這個成員本來就是處於相同文化、環境下的線上社群中建立更深的成員聯繫，使 MissyUSA 的成員透過完整的敘述與情感支持，讓 MissyUSA 不僅成為能夠獲取資訊的來源，還成為能提供成員情感支持的網絡。

綜上所述，個人的資訊尋求會受到個人特質、問題的類型、周遭環境與預期的解決方法的影響，而在資訊分享上面則受到社群的影響，人們所處的社交圈會影響他們資訊的獲取，當人們會從自己身處的圈子裡得到圈外人得不到的資訊，並且他們在尋求資訊時，會優先從社群裡獲取，只有當他們碰到的問題重要到非得到不可時，才會打破圈子來從圈外獲取資訊，而資訊分享對於人們來說除了是重要的資訊來源外，也是重要的情感支撐。

### 第三節 新住民資訊服務

新住民資訊服務也是新住民重要資訊管道之一，他們經常已課程或是活動的方式來獲取自己需要的資訊與學習專業能力，而在台灣，新住民可以參與政

府機構或是民間團體處的資訊服務，從服務接觸到在台生活必需的技能與資訊。

公共圖書館雖然並非專職為新住民服務的機構，但作為以終身教育為宗旨的機構，一直以來公共圖書館也致力於提供新住民所需要的資訊服務，以下將對公共圖書館中與新住民有關的服務理念進行闡述，並舉例說明公共圖書館所提供那些新住民服務。

## 一、 公共圖書館移民服務發展

目前公共圖書館為何提供移民服務的主要概念有兩個，第一個是多元文化保存的概念。自從國際圖書館協會在 1994 年提出《公共圖書館宣言》、2006 年的「多元文化圖書館宣言」以來，開啟了公共圖書館在服務上應該一視同仁、應該尊重多元文化的不同來提供不同服務，並且肩負著促進提升多元文化對話與鼓勵多元文化的呈現之任務，更是在 2010 年提出《公共圖書館宣言補充建議》，建議圖書館應該藉由網際網路來建構多元文化與知識交流之通道，發展全球智慧(World Wide Wisdom)。所以，公共圖書館作為文化保存機構，除了多元文化之保存、促進多元文化交流，還需要根據不同文化背景的讀者提供多元文化服務(高鵬,、林淑芳, 2017)。這些國際上的宣言成了公共圖書館在提供移民相關服務時重要的依據之一。

另一個支持公共圖書館推動移民相關服務的概念是社會包容與數位包容，這也是國外的文獻與國內的最容易發現不同的地方。部分國外文獻會將移民視為包含社會包容、數位包容等相關概念所指的目標族群之一，認為移民屬於社會中的弱勢族群，並且由於不容易取得對生活中的重要資訊而容易被排除在社會之外，所以公共圖書館需要對這些弱勢族群提供服務。Fourie(2007)認為社會排斥是因為多方面的忽視所產生的，若是無法滿足基本的資訊需求之後，將會對生活、教育、求職等造成重大影響，因此公共圖書館作為平等服務全部人的機構必須採取實際行動。他建議可先從收集資訊行為、資訊需求的特徵著手，其次要檢視所提供的服務，分析失敗與成功的原因，在服務前考量公共圖書館是否有可以提供服務能力，並且可以與其他單位建立合作關係來彌補圖書館的不足之處。

基於公共圖書館在提供移民相關服務就得先了解移民的資訊需求、資訊行為的概念之下，各國的研究者們紛紛開始調查移民們的資訊需求與行為，以下介紹國內外的研究者針對當地圖書館的移民服務研究：

## (一)、 國外公共圖書館的移民服務研究

在 Wang (2012) 的研究裡，看到過去文獻中對於美國圖書館在不同階段中對於移民服務的變化，透過這篇文獻可認識到美國的公共圖書館移民服務歷經三個時期與環境和館員心態上的變化：

- 1、 忽視移民服務：早期移民不僅被忽視，甚至被認為是危險的，再加上當時圖書館界還在辯論圖書館的定位，因此初期圖書館並未提供移民服務。
- 2、 將移民變為有效率的公民：1900 年代的美國化運動提出要把移民變成有效率的公民的目標，從此有了寫給移民們的相關資訊，此時期的圖書館開始收集這些相關已有的資訊上在桌上提供，並以外文印製圖書館指南，在圖書館服務方面開始調查新住民的資訊需求、與專家學者討論該購買那些外文書，來達到同化移民的目的。
- 3、 真正開始滿足移民的資訊需求：1930 年圖書館權利法案通過後，圖書館打破過去為了掃盲或提供書籍的舊有目的，真正開始為了滿足使用者的需求進行館藏採購，這使圖書館服務與參考資源變得更多元、複雜。

Linden、Bartlett 與 Bartlett(2014)針對安大略省其中一個移民人口佔 18%的中等城市中來自亞洲、非洲、拉丁美洲的移民讀者進行焦點團體法，將 14 位參與者分為三組，利用討論的方式探討他們對於公共圖書館服務的認識與看法。在本研究中有提到當地的公共圖書館有提供免費網際網路、電腦、多語言館藏、英語和法語的學習資源、讀書俱樂部、圖書館利用教育、育兒支援服務、一對一就業諮詢、圖書館定居人員(library settlement workers)並且在網站上以九種語言解釋圖書館服務與政策等服務。

在該研究根據討論整理出移民對於初次拜訪圖書館、館藏、圖書館使用、對圖書館服務的認識、對館員印象等五項看法。在接下來將以圖書館服務、移民讀者使用圖書館的需求、移民對服務的認識來敘述：

首先，在圖書館服務的部分，討論中肯定了多語言館藏的服務，並且認為這是圖書館中重要的服務項目之一，但是對於圖書館目前的館藏範圍與選擇標準抱有疑慮，且認為圖書館並沒有收集完整的多語言館藏。

其次，在移民讀者使用圖書館的需求方面，該研究發現移民對於服務的需求程度會隨著時間而有變化。在一開始的時候，移民讀者會非常仰賴圖書館的免費上網服務，利用圖書館的電腦設備與遠方的親友聯繫，這項服務是移民在初期的十分重要有難以找到替代的服務，但隨著移民在當地的經濟狀態與社會地位的改善，移民的對網路服務的需求也隨之下降，並轉移到館藏借閱上面。

最後，在移民對服務的認識上，本研究指出移民經常是被人推薦後使用圖書館，且在初次使用圖書館的時候常因為第一次接觸而感到不知所措，尤其是當移民讀者是來找資料的時候更容易有這種情況。並且在圖書館服務的認識中發現移民不知道移民服務的存在與可用性，他們僅將圖書館是為提供圖書資料的地方，而非繼續教育的場所。即便他們曾經使用過這項服務，但在討論中他們還是表示不知道有這項服務，例如：有四名受訪者曾經接受過圖書館定居人員的幫助，但他們表示不知道有這項服務，並這項服務誤認為其它的服務。

Shepherd 與 Wilson(2018)對拜訪加拿大薩里圖書館的移民進行問卷調查，發現其在背景資料、接觸圖書館的管道、圖書館的使用上存在以下情況：

- 1、背景資料：在國籍分布上以印度、中國、菲律賓籍的移民最多，且年輕人比較多，有 64%的移民讀者是 25 到 44 歲的人。
- 2、接觸圖書館的管道：首次接觸加拿大圖書館的管道依序為自己、親友介紹、機構或老師的介紹，並且沒有移民是藉由媒體來接觸圖書館。
- 3、圖書館的使用情況：在移民使用圖書館的方式上，有四分之三的移民每周至少一次，因為住家空間小的關係，移民將圖書館主要作為閱讀、學習、聚會的場所來使用，且使用電腦也是移民使用圖書館的主要動機，圖書館對移民的幫助主要在於找尋資料、學習英文、接觸本地社區、認識新朋友等學習與社交相關事物上，但使用上，移民經常在線上檢索標題時遭遇困難，因此大多以瀏覽書架的方式來找資料，此外認可圖書館收集多與館藏的努力，但覺得圖書館的多語館藏有過時、不平衡的問題。

在該研究整理移民對於圖書館的使用方法與意見後，Shepherd 與 Wilson 以薩里圖書館為例整理出以下結論：圖書館無法為社區中每一個移民群體提供服務，所以只能為社區中最大的移民群體提供多語館藏，故建議結合其他的社區服務來提供移民服務，其次針對移民常藉由親友來接觸圖書館這項特徵，建議圖書館可以針對移民社區來提供擴大服務範圍的外展服務來鼓勵移民接觸圖書館，並以時間、耐心、毅力建構雙方的信賴關係。

Oguz 與 Kurbanoglu(2013)針對土耳其小鎮 Didim 進行抽樣研究，發現當地移民大多來自英國、多 50 歲以上、不熟悉土耳其語，並且在資訊技能停留在初級階段，而資訊需求與行為方面偏好自行透過網際網路尋找資源，對於英文館藏、資訊素養教育的需求大，在資訊來源、圖書館服務、健康資訊、教育、體育娛樂、實用訊息等資訊類別的重要程度與滿意度上，除了體育娛樂類別得到滿足之外，對於其他類別的資訊覺得重要度，但也對於服務現況的有所不滿。從上述的論文中我們可以推測移民在新的國家最容易遭遇到的是語言、資訊素養能力方面的困難，由於語言的隔閡導致移民們無法理解資料，而資訊素養能力的不足則使其無法找到適合的資料，比起本國人來說移民更不容易找到適合的資訊。

Shoham 與 Rabinovich(2008)針對以色列圖書館為當地的前蘇聯與衣索比亞兩國的移民所提供的移民服務進行研究，並且比較了針對這兩種不同類型的移民所提供的圖書館服務有何差異。該項研究使用的研究問卷參考了 Roach 和 Morrison 之前探討英國不同種族使用圖書館研究的問卷，對移民人口數多的 45 個社區圖書館進行問卷調查，問卷調查的項目可按照調查對象分為移民與館員兩大部分，其詳細項目為：

- 1、移民的部分：調查移民的背景、在原籍國中使用圖書館的習慣、閱讀習慣、閱讀書籍的來源、使用以色列圖書館的習慣等項目。
- 2、館員的部分：調查館藏數量、特殊服務、與移民社區的聯繫以及服務態度。

該研究發現以色列公共圖書館的特殊移民服務有：提供移民語言的館藏、編寫移民語言的小冊子、翻譯現有希伯來語的書籍、提供簡單希伯來語的書籍幫助學習希伯來語、聘用會說移民語言的館員、提供電子郵件連繫原籍國的服務、提供移民語言的電腦鍵盤和網路首頁等項目，但是除了提供簡單希伯來語書籍這一項是大多數圖書館都會提供的服務之外，其餘僅有少數圖書館提供以上服務。

其次，研究發現前蘇聯與衣索比亞兩國的移民使用圖書館的方式有所不同，作者認為這反映兩類型移民不同的教育水平與經濟水平，前蘇聯的移民大多來圖書館是為了借書，衣索比亞的移民則是為了學習希伯來語和利用圖書館場所來學習，顯示了衣索比亞移民教育與經濟水平較低，許多人不僅沒有書本也沒有足夠的學習空間，而前蘇聯移民則有比較高的教育水平和閱讀風氣。

綜合以上研究，移民普遍不熟悉當地語言、僅有初級的資訊素養能力的情況下，難以建立起良好的人際關係，但是又因此限制到資訊獲取的能力，導致

移民漸漸被排斥在主流社會之外，進而影響到生活、教育、就業的能力，形成一個惡性的循環，因此公共圖書館必須先以社區調查的方式了解移民的資訊需求與行為後，在根據需求與行為上有別於本地人的特徵規劃出針對性的服務，縮小移民與本地人在資訊獲取上的差距。

## (二)、 國內公共圖書館的多元文化服務

從剛開始的起步時期，到現在全台包含離島的公共圖書館皆陸續開始推動新住民服務(蔡燕青, 2012)，台灣的公共圖書館隨著分齡分眾的服務觀念興起之後，針對不同類型的讀者提供服務，多元文化服務正是其中一項服務類型，以下針對筆者找到的期刊論文、碩士論文中談到的多元文化服務進行介紹：

吳彩鳳、梁鴻翔(2015)整理了國立公共資訊圖書館(以下簡稱國資圖)提供的多元文化服務，將其分為：美國資料中心、英國資料中心、法國資料中心、東南亞新住民服務四大部分，其中東南亞新住民服務中分別以多元文化館藏徵集與推廣活動進行說明。在館藏徵集上，收集了越南、印尼、緬甸、菲律賓及馬來西亞等國家的圖書、雜誌、視聽資料，主題包含：心靈成長、親子教養、食材料理、家庭保健、家居設計、自我激勵、語言文學及旅遊。採購管道有書商、網路書店，並邀請台中縣閱讀協會的成員協助選書，在館藏推廣策略使用以下三種方式進行：

- 1、 拜訪台中地區進行新住民服務之機關團體，由館員進行館藏介紹，例如：2012~2014年館員主動到中部地區11所相關單位進行推廣，其中有9所是附設的夜間部中文補校。
- 2、 制定借閱辦法，且透過各縣市的文化局、教育局轉知各縣市推廣新住民閱讀之團體，並且提供免費的館際借閱服務，例如：國資圖在2013年設置「多元文化書箱」提供各機關申請借閱，2013、2014年間有48所機關申請，使用人次達4萬多人。
- 3、 館內多元文化服務區辦理主題書展，國資圖在2012到2014年間舉辦7場，超過1萬7千人參與。此外，由於東南亞新住民的社群大多位於偏遠地區，因此國資圖除了利用「多元文化書箱」進行服務外，也透過「圖書館看世界」計畫藉由巡迴展的形式提供偏鄉服務。此外，因為受限與無專門代理商、缺乏東南亞語的編目人才、經費不足，使得公共圖書館在提供服務上有困難之處。

新北市圖書館由於當地新住民居民眾多的原因，將多元文化服務視為當地圖書館的重要服務面向，其服務形式主要透過新住民母語館藏的提供、館舍空間之建置，以及新住民為主要客群、推廣多元文化的活動等方式來提供。以新北市立圖書館 2015 到 2017 年所舉辦的新住民活動為例，從中可以發現新北市立圖書館的服務目的在於幫助新住民度過文化、語言的適應期，以及推廣多元文化交流，提供的服務主要針對新住民語言溝通、親職教育、文化認同、資訊落差、休閒娛樂等需求來提供服務，分別在 2015 年舉辦新住民故事志工培訓、新住民親子讀書會、新住民藝術彩繪研習、新住民生命藝術傳承、主題展及成果發表，2016 年的家鄉新書立即借、新住民漂書活動、家鄉書報宅急便、家庭共讀秀才藝、生活資訊快易通，2017 年的語言學習課程、自我成長課程、親子閱讀活動、閱讀推廣活動(高鵬、林淑芳，2017)。

表 1 整理這三年的活動，並將其分為志工培訓、館藏提供、資訊素養教育、親子共讀、生活技能等五大項目。從表 1 的整理中可以發現新北市圖書館這三年的服務中館藏提供、親子共讀活動等類型的活動每年都有舉辦，但是與資訊素養相關教育活動只有 2015 年的生活資訊快易通，且不僅場次只兩場，參與人數也不多，顯示出新北市圖書館在服務的提供上，對於生活資訊的提供還有可改善之處。其次，在新住民志工培訓上也僅 2015 年有辦，顯示這三年新北市圖提供新住民的服務中對館藏、閱讀推廣活動最為重視，希望藉由館藏與閱讀推廣活動來滿足新住民的資訊需求。

表 1 新北市立圖書館 2015 年至 2017 年新住民活動類別與參加人數<sup>1</sup>

類別	2015	2016	2017
志工培訓	新住民故事志工培訓課程(24 場，共 624 人參加) 新住民故事志工觀摩(9 場、共 399 人參加) 新住民媽媽說故事(6 場、計 93 人次參加)		

<sup>1</sup> 整理自高鵬，林淑芳。(2017)。公共圖書館建構優質新住民服務--以新北市立圖書館為例。公共圖書館研究，6，p. 7-12.

	其餘系列活動(共039場、1,116人參加)		
館藏提供	圖書巡迴車(45場，服務6,154人)	家鄉新書立即借(1場，65人參與) 於中和區華新街設新住民漂書站	閱讀推廣活動，如：「越南主題書展」、「緬甸十大暢銷書排行榜」等文化主題書展，以及「家鄉書報宅急便」、「新朋友閱讀日」，1-6月共48場次、約2萬8,848人次參與
資訊素養教育		生活資訊快易通(2場，48人參與)	
親子共讀	新住民親子讀書會於總館、樹林分館中和積穗國小及莊新裕民國小辦理(15場，共489人參與)	家庭共讀秀才藝(68場，1,959人參與)	親子閱讀活動(1-6月共74場次、2,353人參與。)
生活技能	新住民藝術彩繪研習(6場，84人次參與) 新住民生命藝術傳承(6場，95人參與) 主題展及成果發表(1場，參與人數不明)		語言學習課程(1-6月共29場次、900人次參與。) 自我成長課程(共8場次、174人次參與。)

除了多元文化服務的提供之外，公共圖書館也可藉由成立多元文化中心來推廣不同文化，例如：台北市圖書館2007年成立了全國第一個多元文化中心，收錄東南亞巴國的語言資料，並且將多元文化館藏納入館藏發展政策之中；國

立台灣圖書館也在 2010 年成立多元文化資源區，提供越南、印尼、泰國及緬甸等四國語言之圖書資料，類型包含圖書、CD、期刊、報紙等供民眾使用(吳彩鳳、梁鴻翔，2015)。

在台北市圖書館方面，圖書館於官網中的多元文化中心裡公告了歷年所舉辦的活動。以 107 年為例，台北市圖書館共舉辦了新住民研習課程與講座、書展、文化推廣活動三種類型活動，研究者根據官網的訊息將活動整理為表 2：

表 2 107 年台北市圖書館多元文化中心活動<sup>2</sup>

活動類型	活動名稱	說明
新住民研習課程 與講座	印尼朋友來學習 —電腦班	與印尼外勞關懷協會合作，以印尼語教導新住民如何使用文書軟體、打字練習等電腦課程。
	印尼朋友來學習 —英文班	透過老師以印尼語教授英文，透過學習英文來增進語言能力。
	中文進階課程— 口語	與文化大學華語文教學學程合作，華語教師會教導正確的發音，搭配詩詞、韻文來教導中國文學。
	107 年新住民服務 志工招募培訓	與台灣新住民家庭成長協會合辦志工招募與培訓。
	107 年新住民電腦 研習班	與臺北市大安區公所合辦，從網路與電腦的基本概念、操作方式、應用等逐步進行教學。
	中文初階課程— 閱讀識字	邀請專業的華語教師進行教學，107 年邀請到文化大學華語文教學學程的張箴老師親自指導。
	基礎中文課程	華語文教師以注音教學法進行發音教學、簡單中文句子的教學。
書展	各國文化書展	共 3 場。包含：一起「越」讀！越南新書展、中文輕鬆學書展、童言童語：越南童書展

<sup>2</sup> 整理自台北市圖書館多元文化中心 107 年度活動回顧(2019/12/03)，取自：  
[https://tpml.gov.taipei/News\\_Content.aspx?n=F068F68A8763723C&sms=DFBE1C85AE4A459E&s=5DB6F71DA490DBB0](https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=F068F68A8763723C&sms=DFBE1C85AE4A459E&s=5DB6F71DA490DBB0)

文化推廣活動	帶你超值玩遍馬來西亞	邀請旅遊作家 943 老師，以講座的形式介紹馬來西亞的文化、景點、美食
	印度暨古文明之旅講座	印度南亞文化學者、旅遊達人介紹印度、以色列、亞美尼亞等國家的歷史、文化、語言、音樂、電影以及現況。
	印尼語基礎課程：成人班	從初階發音搭配印尼的文化與生活用語介紹，除了培養民眾的外語能力外，也讓民眾對印尼有更多了解。

從表 2 中整理可發現台北市圖書館在新住民服務上可分為課程、書展、文化推廣活動三種類型，與新北市圖書館的新住民在舉辦形式上有所不同，台北市圖書館與其他單位進行合作，以此提供具有專業性的服務，另外在類別上比起新北市圖書館，台北市圖書館在類別上的變化較少，以電腦和語言課程、講座、書展為主要的活動形式，且注重生活實際的應用與語言、電腦能力的培養。

蔡燕青(2012)在台北市圖書館館訊上的一篇期刊文章中整理國立中央圖書館台灣分館(以下簡稱台灣分館)結合外部資源舉辦活動、擬定推動閱讀計畫、設置閱讀專區、專區成立後舉辦聯展進行推廣等一系列新住民服務。

#### 1、利用外部資源舉辦活動：

台灣分館在服務方式上積極結合外部資源來提供服務，以彌補圖書館經費與人力不足。若以活動類型來區分的話，共有以下 4 種：

- (1). 講座，例如：2005 年 5 月，與內政部兒童局及財團法人高等教育基金會合辦「希望、閱讀、成長」，以及曾經舉辦「開創弱勢兒童全方位閱讀研討會暨地方講座」4 場、「閱讀無障礙——指導外籍配偶及其子女閱讀種子教師研習營」1 場、多元文化親子快樂讀 22 場。
- (2). 研討會，台灣分館在 2006 年 6 月 21 至 23 日，在宜蘭市友愛大飯店裡舉辦「多元文化與圖書館研討會」。
- (3). 研習活動，如：在 2006 年 8 月 9 日、10 日與賽珍珠基金會辦理「多元文化閱讀教育：指導外籍配偶及其子女閱讀」的種子教師研習營。

- (4). 閱讀活動，在 2006 年的 9 月到 11 月，與賽珍珠基金會及另外 11 個單位合辦「多元文化快樂讀」、「多元文化親子生活營」活動，並在活動結束後，贈書給每位來參與的新住民，讓他們可以在家裡進行閱讀。

## 2、推動多族群閱讀計畫：

在經歷過圖書館與各界合辦過多個多元文化活動之後，在 99 年在公共圖書館活力再造計畫中納入名為「多元閱讀，閱讀多元」的多元族群閱讀推動計畫的分項計畫，同時將設立多元圖書閱讀專區、重視新住民的資訊需求、開設圖書館利用課程、規劃終身學習課程等項目作為計畫的績效指標，並開始依計畫籌設「多元文化資源區」。

## 3、啟用多元文化資源區

2010 年 11 月 19 日在台灣分館二樓啟用，負責提供越南、印尼、泰國、緬甸等四國語言的資料，類型包含圖書、視聽資料、期刊和報紙。並在同一樓層的館藏目錄查詢電腦安裝了四國語言字型，方便新住民讀者查詢。

## 4、舉辦交換聯展以推廣多元文化館藏

為了讓新住民對該區的館藏有更多的了解，並促發新住民的使用動機，台灣分館分別在 2011 年與伊甸基金會、2012 年與台北市立圖書館攜手舉辦聯展來介紹圖書館的多元文化館藏。

## 二、 新住民使用公共圖書館的資訊行為研究

葉怡君(2011)以訪談法探討新住民使用圖書館的動機與資訊需求，研究結果發現，新住民經常透過網際網路、公共圖書館、人際關係、參與活動等方式與管道獲得資訊，或是閱讀賣場或書店所提供的書籍來滿足自己的資訊需求，但是就目前服務的現況來說，當出現以下狀況時，會使新住民無法參加圖書館的活動、課程，分別有忙於照顧子女與家庭、時間不合、個人主觀想法、不好的使用經驗、生理障礙、工作壓力、求知慾不足、沒有訊息管道、交通不便等因素。

吳奕祥(2012)以參與觀察、深度訪談的方式研究新住民在圖書館的使用行為，發現新住民的為了吸收新知、強化工作技能，導致他們的學習動機強烈，而在需求上對於電腦、語言、法律等課程有高需求，且希望圖書館能夠延

長電腦教室的開放時間、增加電腦設備與提供不同難度的電腦課程，在獲取圖書館資訊的管道上以宣傳單、海報、親友轉告為主，但是比較少在社群平台上獲得資訊。

綜上所述，目前公共圖書館所提供的新住民服務包含：語言課程、電腦課程、主題書展、漂書、文化推廣活動、親子閱讀、圖書巡迴車以及志工的招募與培訓等活動，其內容包含語言學習、資訊素養、生活技能學習、閱讀推廣的類型，且新住民常利用宣傳單、海報、人際關係上獲取活動訊息。而影響使用者參與公共圖書館活動的因素則有心理、生理、時間、家庭、個人想法、資訊管道、交通等項目。最後，公共圖書館所遭遇的困難則有經費不足、無專門代理商、編目人才不足等問題。



## 第三章 研究設計與實施

本研究旨在藉由半結構式訪談探討新住民志工的資訊行為，從中發現新住民志工的資訊需求為何、會怎麼樣去尋找自己需要的資訊？並且考量到對於新住民志工來說課程參與也是重要的資訊來源之一，所以也會詢問其參與了那些能夠提供資訊的活動、偏好選擇哪些類型的活動，最後在從對於現況的建議中找出是否還有未被滿足的需求，以下就研究方法、研究步驟、研究工具及資料處理等項目分別說明。

### 第一節 研究設計

本研究主要是希望藉由了解新住民志工在日常生活中是如何尋找資訊的整體行為，使用訪談法能夠深入了解新住民志工的資訊需求、資訊管道、資訊分享與資訊服務的參與與看法，並且挖掘出超乎研究者預想中的實際狀況，故主要以採取訪談法作為本研究主要使用的研究方法，並且以個案簡介、編碼與個人誌來幫助研究者檢視被受訪者的觀點。

本研究可分為三大階段，由於過去的研究中往往將新住民按照國籍進行區分，而本研究的研究對象是已經熟悉台灣生活後的新住民志工，在無法找到新住民志工相關文獻的情況下，在國內尋找新住民的資訊需求、資訊行為研究與新住民使用圖書館服務研究，在國外則尋找移民的資訊需求、資訊行為研究，所以在第一階段以文獻探討的方式探討以上項目，以此作為對於新住民整個群體的初步瞭解、研擬訪談大綱與準備分析訪談內容的概念。第二個階段以訪談法進行，透過機構內有聘用或是能夠以補校的立場接觸到新住民志工的機構轉介的方式接觸受訪者，並邀請他們進行半結構式訪談，此階段的目的是在於收集新住民志工資訊行為的訪談資料，第三階段是分析訪談資料，考量可能無法將資訊行為歷程劃分為整齊的前中後三階段，這裡主要使用案例簡介的方式對受訪者有著初步認識後，再對逐字稿進行編碼，來了解受訪者資訊行為的特徵，最後載以人物誌的方式對受訪者進行歸類，整理出不同資訊需求的受訪者資訊行為模式，此部分的詳細內容在第四節資料處理。以下就第一、二階段的研究方法進行進一步說明：

在第一階段中，本研究尋找公共圖書館之館刊、圖資領域相關之期刊論文中有關新住民、移民資訊行為或提供新住民之資訊服務的文獻，以及利用公共圖書館官網資訊來補足文獻中描寫不足之處，最終匯聚期刊、碩博士論文、圖

書館官網所提到的資訊，分析過去研究中對於新住民的資訊需求與資訊服務的敘述，並且透過文獻探討的方式了解目前的服務現況，以此製作出第二階段的半結構式訪談中所要使用的訪談大綱。

第二階段中以半結構式訪談進行研究。訪談是研究者從被研究者處以口頭形式蒐集或建構出第一手資料，質性研究中的訪談可以達到了解受訪者的所思所想、生活經歷。與觀察法相比訪談更能觸及受訪者內心的想法，並比問卷調查更具靈活性和進行更詳細的描述，在訪談中研究者可針對被研究對象的行為進行深入的詢問，如果受訪者的回答與實際行為不一致時，研究者可透過追問與回到研究實地觀察來了解產生不一致的原因(陳向明，2009)，為了後續製作完整的逐字稿來分析與降低因為訪談筆記簿完整所導致的錯漏之處，在進行前需要向受訪者徵求在研究中錄音的許可。此外也為了維護研究倫理，在研究前會向受訪者說明將以轉介機構與訪談的順序作為代號來代替論文的有提到受訪者名字的內容。

此外，本研究的訪談過程分別規劃以下階段：拜訪有招募新住民志工支機構、請機構介紹在內部服務的志工做為受訪者、由受訪者或新的機構介紹下一位受訪者、達到資料飽和、結束訪談。

第三階段中運用了個案簡介、質性編碼、人物誌進行資料分析，探討新住民志工整體資訊行為，以此進一步了解新住民志工對於資訊取得的難易度與是否存在什麼樣的困難。

## 第二節 研究步驟

本研究的目的是有三：(一)探討新住民志工的資訊需求與影響需求的因素；(二)歸探討新住民志工的資訊行為和資訊分享行為；(三)探討不同的資訊管道對於新住民志工採取的行為與獲得的資訊類型的影響。根據研究目的，本研究主要採取半結構式訪談進行，以達到本研究計畫之各項目的。

本研究擬定的研究步驟，如下：

(一)確定研究方向

(二)第一階段：研究設計

1. 收集中英相關主題之文獻，並以此確立研究目的與問題：了解目前研究中發現的國內新住民在生活上所遭遇的問題、不同類

型的新住民的資訊需求、國外公共圖書館移民服務的發展、目前國內公共圖書館針對新住民所提供的服務類型。

2. 建立研究步驟、研究方法：決定以訪談方式進行研究。
3. 設計訪談大綱。

### (三)第二階段：收集資料

1. 選擇受試者：透過新聞、人際管道找出有招募新住民志工之機構，並進行接觸，以受訪者服務機構為單位來接觸曾經有過志工服務經驗的新住民，並以滾雪球抽驗來增加受訪者。
2. 進行訪談：使用半結構式訪談，研究者親自與新住民面對面訪談或是透過線上社交軟體進行訪談，並在訪談當下以筆記紀錄，且在訪談前須徵得受訪者同意，以錄音的形式將訪談進行完整的記錄。

### (四)第三階段：分析資料

1. 處理訪談資料：訪談時所錄製的錄音稿整理為逐字稿，並進行分類與編碼。
2. 分析訪談內容：以案例簡介、編碼與人物誌對受訪者進行案例分析。

(五)結論與建議：分析歸納結果後，撰寫研究發現、心得、建議等。

具體流程如下圖：

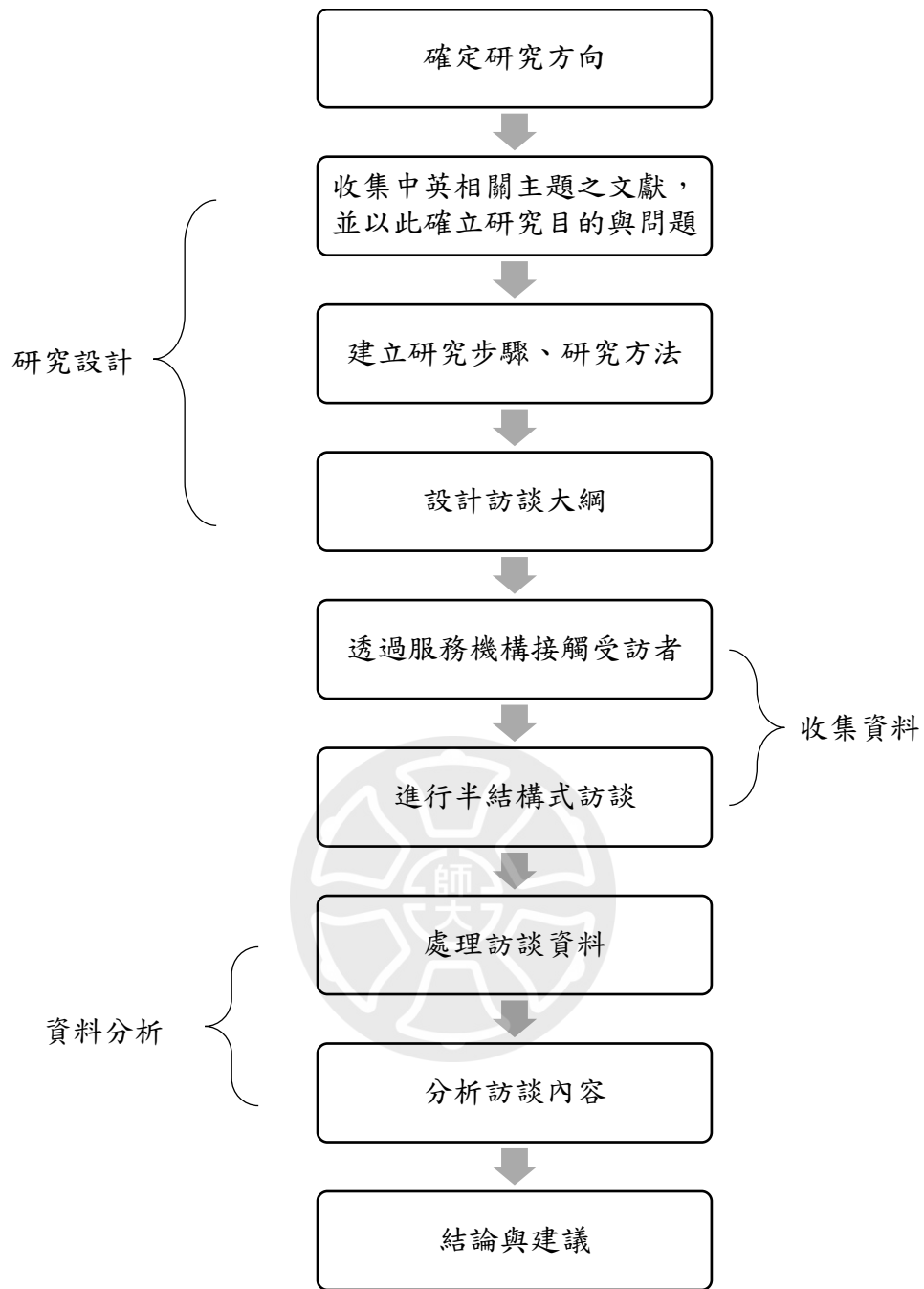


圖 5 研究流程

## 第三節 資料收集

### 一、 研究工具

本研究在選擇能夠協助對本研究尋找受訪者的單位時，進行第一階段的篩選，選出有志工經驗的新住民，並在後面接觸服務機構的時候，先將提供訪談大綱給機構內的志工參考。訪談大綱是不僅是為了有效蒐集出詳細的資料以回答本研究的研究問題，且避免訪談過程偏離研究的目的與問題，還能讓受訪者更瞭解本研究想探討的問題，在訪談時協助受訪者釐清自身的資訊行為模式，以便進行完整的描述，故在訪談前設計出訪談大綱對能有效率地進行後續的研究過程。以下將分別說明本研究的訪談大綱之內容、設計與目的。

由於本研究的研究對象為新住民志工，在新住民的身分前提下所造成的文化差異，使他們對於週遭事物的看法、生活習慣與一般民眾不同，他們生活周遭由新住民所建立起的人脈網絡無疑是他們在尋求資訊的重要來源，透過新住民間彼此資訊互換的過程中，獲取有類似經驗者的分享。此外，本研究所探討的新住民志工在身處環境下與其他的新住民有著不同之處，本研究所研究的病新住民在初來台灣社會因為適應社會所產生的資訊行為，而是新住民在熟悉台灣社會後，開始以幫助者而非受人幫助的形式開始社會參與後，從中產生的資訊需求與資訊行為，基於上述兩個理由，本研究的訪談大綱將使用小世界理論與 Taylor 的資訊行為理論來進行設計。

本訪談大綱的目的在於釐清受訪者們的以下三個層面：(一)資訊需求：經常檢索的資訊類型；(二)資訊行為：以及檢索資訊的作法、管道與偏好，以及受訪者們資訊交換與分享的行為與管道；(三)資訊服務偏好：對於新住民來說課程是獲取知識或培養技能的重要管道之一，在訪談中將會將新住民志工們所參加的資訊服務是為他們的資訊來源之一，試圖探討他們藉由參與資訊服務來獲取哪一方面的資訊。

而為了方便受訪者回想接受服務的過程，所以本訪談大綱依循情境脈絡來設計問題，分為背景資料、資訊需求、資訊行為、資訊服務、建議等六個層面，如表 3 所示：

表 3 訪談大綱

類型	研究問題	訪談問題
背景資料	無對應的研究問題，是背景資料的調查。  	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 請問您來自哪裡？來台灣幾年？</li> <li>● 何時學習中文？在哪裡學習的？</li> <li>● 簡單描述一下您的志工服務經驗。（如何成為志工、服務項目、服務經歷、志工經驗是跟之前會的東西有關）</li> <li>● 您與您的朋友是否會過與台灣不同的傳統節日、風俗與習慣或吃不同的食物？請描述您們過節的方法。</li> <li>● 在朋友群裡面，您的朋友是怎麼認識的？（是否因為同為新住民、志工而認識）</li> </ul>
資訊需求	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新住民志工的資訊需求與資訊尋求行為為何？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 您最經常查找哪些類型的資訊（資訊需求）？，請舉例說明。</li> </ul>

資訊行為

- 影響新住民志工資訊需求類型與資訊尋求行為的現象為何？
- 新住民志工資訊分享行為為何？分享資訊的管道為何？在使用不同的資訊分享管道時，其資訊搜尋行為的表現為何？



- 您常用什麼方式來尋找您所需要的資訊？請排名出前三個常用的管道。（管道，包含圖書館、人際關係(有沒有與志工交換資訊?)、報章雜誌...等) 為什麼使用這樣的方法？(選擇用網路、圖書館、LINE、FB 獲取資訊的原因)
- 請問您是否經常與您的朋友分享資訊？請描述您們是怎麼交換資訊的。（如果沒有的話，為什麼？）
- 您與您的朋友在經常檢索的資訊上是否有類似之處？請描述。
- 您是否會使用網站、社交軟體(如：FB、LINE)來獲得、分享資訊？(為什麼？)
- 不同平台獲取的資訊類型為何？不同管道是否會影響您獲取資訊的類型？為什麼？

<p>資訊服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新住民志工資訊服務參與經歷為何？影響他們的資訊服務參與的原因為何？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 請描述您的接受服務、參與活動與課程的經驗與心得。（包含移民署、圖書館或其他機構，服務與活動是有助於您解決問題都可以、從中獲得了什麼樣的幫助）</li> <li>● 您尋找資訊、參加服務的動機為何？或不去找資料的原因？您覺得您的志工經驗、生活經驗是否會影響？有什麼影響？</li> </ul>
<p>建議</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新住民志工的資訊需求與資訊尋求行為為何？</li> <li>● 影響他們的資訊服務參與的原因為何？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 您覺得您在找資訊上，有足夠的資訊來源嗎？如果沒有的話，存在什麼樣的困難？如何解決？</li> <li>● 您覺得那一項您所接受過的服務，是不重要或不符合您的需求？或是覺得有那些可以改善的地方？</li> <li>● 您理想中的活動形式是什麼？參與過最滿意的活動經驗？</li> <li>● 您希望圖書館、移民署、新移民中心</li> </ul>

		<p>等移民服務機構提供哪些服務？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 希望圖書館、新住民服務團體與機構提供什麼類型的資料？</li> </ul>
--	--	--

在研究方法上採用半結構式訪談藉由收集受訪者的使用經驗、使用情境、參與動機、需要的資訊與服務、資訊行為與態度、建議等方面的回覆，以此作為後續資料分析之用，並且透過受訪者的訪談資料來分析現今資訊提供與資訊服務現況裡，受訪者們認為哪些服務與資料是他們所需要的，並藉此探討新住民志工的資訊需求為何，為使訪談能順利進行，研究者在訪談過程中將視當下訪談的進展來調整問題的次序，表 3 列出的訪談大綱僅為訪談方向，實際詢問中會根據當下狀況適時調整詢問方式與內容。

## 二、 研究對象

本研究的目的是在於透過訪談了解度過適應期後的新住民在融入社會與參與社會的過程中產生的資訊需求，以及他們是如何自己去尋求適合的資訊管道來滿足資訊需求，故本研究採立意取樣，以新住民志工為受訪者，透過質性訪談探討他們在尋找資訊、分享資訊、參與資訊服務等經驗。

因為本研究希望訪談的受訪者的類型是研究者過去未接觸過的人群，所以透過主要透過現在有聘請新住民擔任志工的補校與單位推薦單位內的新住民志工參與訪談。本研究將接觸研究對象的過程分為機構介紹受訪者、邀請機構推薦的受訪者、由受訪者推薦下一位受訪者、達到資料飽和、結束訪談等過程。

### (一)、 機構介紹受訪者

本研究的原本是透過為現任新北市圖書館負責行動書車的學姊李美貞來接觸圖書館擔任故事志工的新住民，在指導教授吳美美教授介紹下，以電子郵件的方式進行聯繫，但由於受到新冠病毒疫情爆發、新北市立圖書館閉館的影響，研究者無法如期進行訪談，李美貞學姊改介紹其餘有可能有新住民擔任志工的學校，在加上後續研究者自行藉由報章雜誌上與新住民志工相關的報導得

到有新住民志工服務的單位之後，研究者在一一藉由電話或電子郵件與各單位進行接觸。最後，共接到大豐國小、漳和國中、十三行博物館、台灣博物館等四間單位的同意，能藉由上述的四間機構通介紹來邀請到適合的受訪者參與訪談。

## (二)、 滾雪球抽樣法

滾雪球抽樣法適用於受訪者特殊，且研究者不易進行接觸的情況下使用，是一種透過受訪者之間的人際關係相互引薦，以累積到足夠的樣本且沒有新的受訪者為止的方法，優點有三：(一)可收集到少數且條件特殊的樣本；(二)使用好的話，是一個簡單有效且成本低的抽樣方式；(三)無需過多事前規劃 (Castillo, 2009；轉引自莊道明, 2012)，本研究中希望接觸到的新住民志工正好是研究者過去不曾接觸的群體，且是對於新住民來說，從人際關係獲取資訊是十分常見且重要的訊息傳遞管道，再加上研究者過去在文華服務隊擔任志工的期間，親眼目睹新住民們喜歡邀請身邊親友一同參與活動，甚至是主動邀請之前沒有參加的親友一起來參加，推測能夠通過受訪者的介紹來接觸更多受訪者，故以滾雪球抽樣法來接觸更多受訪者。

在研究過程中具體抽樣方法為：訪談完第一批的受試者後，在訪談中詢問受試者是否能推薦在受訪者人際關係網絡中同時也曾經使用過新北市圖書館服務的新住民讀者，之後再由第二批受試者推薦而接觸到第三批，依此類推至訪談人數達到信度與效度的要求、無法再邀請新的受訪者為止，並且沒有碰倒新類型的受訪者為止。

## 第四節 資料分析

在資料分析的階段，本研究將透過以下三個方法來分析訪談內容，以此歸納分析出受訪者的資訊行為，先以個案簡介的方式整理各位受訪者背景資歷與資訊行為的特點，形成對每位受訪者資訊行為的初步印象後，再以質性編碼的方式整理與分析受訪者資訊需求、資訊尋求行為、資訊分享行為與資訊服務使用的需求、行為與影響因素，最後以人物誌的方式將受訪者進行歸類，分析出受訪者在不同動機下的資訊行為模式。

## 一、 個案簡介

在個案研究的階段中依據每位受訪者的訪談內容整理出各為受訪者的背景經歷與受訪者資訊行為的過程，分析各為受訪者的資訊行為是否受到背景經歷的影響，並且藉由整理訪談內容中與資訊尋求行為、資訊分享行為與受訪者參與資訊服務的動機與，分析並整理出每位受訪者在資訊尋求與分享行為與資訊需求的特點，以及受訪者在資訊需求與他們在尋求過程中是否有何相同或是相異之處。

## 二、 質性資料編碼

對於每位受訪者資訊行為有了基本認識後，開始根據訪談大綱之內容，在閱讀訪談稿並使用 ATLAS.ti 質性資料編碼軟體進行，並且在實際按照訪談稿進行編碼前，根據訪談大綱已列出以下編碼架構，其定義、說明與案例如表 4 的前邊碼表所示：

表 4 前編碼表

編碼項目	定義與說明	案例
故鄉	受訪者在來台灣之前出生、生長的國家，透過這項與後面受訪者在台特殊文化的編碼了解受訪者的國家文化、習俗。	我叫 D3，我來自越南，然後我來台灣現在是快兩年。(D3：5)
來台時間	從受訪者來台灣之後到接受訪談的時間長度。	我叫 D3，我來自越南，然後我來台灣現在是快兩年。(D3：5)
中文學習經歷	受訪者在來台灣前或來台灣後曾經接受過的中文語言教育經驗。	我從 2005 年開始學中文，學到 2009 年有四年，我都是在越南學習。(D3：9)
志工經歷	受訪者來台灣後從事的志工經驗，透過了解他們志工經歷的類型來分析後續的資訊需求是否受到志工環境的影響。	因為我本來就是個比較熱愛文化跟歷史方面的人，然後我來台之後，台灣是個志工的社會，無論我們走到那個車站，或者我們

		<p>走到某個公共場所，我們都會很容易地找到志工來幫忙我們。然後我來台灣，當初我來台灣的時候，我有參加那個桃園市文化局舉辦的新住民文化大使的培訓班，我也在桃園服務一段時間，我有認識一個非政府組織就是全球移工發展協會，然後他們平常舉辦那些活動，比如：舉辦中文班、教學班或者交換經驗、足球比賽，我有去協助他們。然後透過各種方式我有認識緒文姊，我們開始合作起來。(D3：15)</p>
<p>社交圈</p>	<p>受訪者來台後是如何與其它台灣人或新住民的社交行為，透過什麼樣的場合、活動認識彼此，藉此探討受訪者的社交狀況，分析受訪者資訊分享的接收者與接受者。</p>	<p>認識就是有些那個是我在越南的已經認識過，有些人是親戚，他們來台灣打工，然後我們還保持聯繫，有些人是因為...我來這邊我當翻譯，我管理幾個工廠，然後他們是我的外勞、移工，常常跟我有關係。然後我們有時候外出出去玩，去台北、台中、台南、高雄出去玩，我們出去玩的時候，我們很少住旅館或住飯店，盡量是住他們的宿舍裡面或者住宅，那個一起出去就認識，然後他們就介紹給我。這是我朋友、朋友，慢慢的我們社交的範圍可以擴大。(D3：35)</p>

在台的特殊文化	受訪者在台灣是否會繼續在生活中過故鄉的節慶，或是展現與他人不同的風俗習慣。	比如在越南端午節我們會包粽子，然後我們會殺雞殺豬，做一八個菜等等，但是在這邊因為人人都工作很忙，休息的時間又不一樣，所以只有週末才能去聚在一起。(D3：31)
資訊行為	受訪者為了填補現有知識與目前生活中必須解決之任務間的資訊鴻溝，而展開一連串定義需求、選擇資訊管道、進行實際尋找、篩選適合資訊的過程。	無，因為範圍太廣泛。所以分成以下資訊需求、資訊尋求行為、資訊分享、資訊服務等各項目。
資訊需求	受訪者認為有需要去尋找且會去尋找的資訊，或者是目前生活中需要但還未被滿足的需求。	就是我現在當老師的話，需要教學方式啦。有時候就會上網路上看一下其他老師的教學過程，還有要找什麼其他資料的話我就會去找找看。(A1：39)
資訊管道	受訪者用來尋找所需資訊的工具與途徑，包含實體與虛擬兩種類型。	第二有就是在臉書用啊！在臉書會有幾個粉絲，比如他會有台語家經、台灣牛、台灣景點，那個台灣內部會怎樣怎樣的有很多的團體，在上面人家會分享，比如有些人他來台灣比較久或者他愛旅遊的話，他會分享。(D3：62)
資訊尋求行為	受訪者為了尋找資訊而實際採取的行為，包含他們為什麼選擇這一個資訊管道、在尋找中的行為特點、如何挑選資訊，以及在尋找資訊的過程中會碰到的困難與如何解決困難的方法。	我會有兩個方式，第一是我很認真的看新聞，……幾乎每天我都有那個公視，我都看那個中央社新聞，然後中央視的新聞，因為中央視它是一個頭條新聞對嗎？我現在看中央社新聞，如果他播出有關那個我們外國人的政策、新聞或跟我們有關、有利

		益關係存在的怎樣的，如果它說這是勞動部頒布的或移民署頒布的，我要仔細的，我就登入移民署或者勞動部的網路。(D3：56)
資訊分享	受訪者與朋友雙方之間的資訊交換行為，資訊分享可從管道分為面對面討論與使用像是 Facebook、Line 等的線上社交軟體進行分享，另外也會加入與選擇分享管道的原因、個人偏好、實際分享的行為等訪談內容的分析。	然後我會通過我台灣朋友，比如緒文姊或者我認識台灣朋友他在那個勞動局工作、他在台灣某些政府機關工作，更加深入的了解，然後我會跟我的同行，因為在台灣有很多越南人跟我一樣都是翻譯，我會跟他交換意見，來討論一個主題、討論一個政策，那台灣頒發的新的政策會對我們那個移工來說會有怎樣的影響，那個幾個人會..我們幾個人會一起分享。(D3：56)
資訊服務	對於新住民來說，課程或是活動也是學習與培養技能的重要方法，將訪談中受訪者提到曾經接受過提供所需資訊的課程或活動定義為資訊服務。	對，其他的話有的學就好，有的就可以。是因為我比較喜歡這個特教方面，所以我大部分找那個資訊就是找這個特教的，除了特教以外的其他課程的話，有的就可以...就剛好周休二日剛好可以上就上。(B2：267)

### 三、 人物誌

人物誌是商業設計中用來分析目標客戶的方法，透過將收集來的資訊進行歸納分析後得出使用者的需求與行為模式，並透過人物誌來具體呈現各種類型的使用者的不同需求與在需求下展現的行為。

本研究透過每位受訪者的基本資料、資訊需求、資訊管道、資訊分享行為、資訊服務需求等項目進行分析，並且參考第一階段與第二階段中對於受訪者資訊行為特徵與資訊行為的編碼，歸納分析出受訪者會去尋找資訊的資訊類型、新住民的資訊行為與資訊分享行為，以及新住民們透過什麼類型的服務來滿足他們的資訊需求，最後以人物誌的形式來呈現本研究受訪者的資訊行為模式，釐清新住民志工資訊需求是如何影響到資訊行為，並整理出新住民志工的資訊需求、資訊行為與尋求者個人特質與所處環境間的關聯。



## 第四章 初步研究分析結果

本研究以新住民志工為研究對象，分別邀請了大豐國小、漳和國中、十三行博物館、台灣博物館的志工，在去除掉尚未進行服務的受訪者後，一共有九位受訪者具備實際的志工服務經歷，本研究利用訪談法調查新住民志工們的背景資料、志工服務經歷、資訊搜尋行為、資訊需求、資訊行為的動機、資訊分享行為，並且詢問受訪者在不同管道下的資訊搜尋行為是否有差異與偏好的資訊管道，除了資訊行為外，在訪談中也詢問新住民志工們是如何利用服務來滿足資訊需求，最後根據以上資料分析新住民志工們資訊需求、資訊行為動機、資訊管道、資訊分享行為的特徵。此章將整理訪談結果做以上的各方面的比較與分析。

### 第一節 受訪者的案例描述

本研究受訪者共十位，分別由不同的機構介紹而來參與訪談，透過不同機構的介紹，訪談到擁有志工經歷的新住民，以下將針對每位受訪者進行介紹：

本研究一共訪談了四間機構共十位的訪談者，因為由同一機構介紹的志工間往往彼此認識，尤其是十三行博物館的兩位受訪者彼此之間是朋友，在生活上頗有聯繫，並且是其中一位受訪者介紹而成為志工，故以下根據不同介紹機構分為以下四組：

1. A組：大豐國小 2 位，國際文教中心志工、故事志工
2. B組：漳和國中 2 位，料理活動志工，教學輔導志工
3. C組：十三行博物館 2 位，東南亞語導覽志工、新住民關懷協會志工
4. D組：台灣博物館 4 位，東南亞語導覽志工

在十位受訪者之中，將他們的基本資料中的性別、故鄉、來台時間整理為表 5。受訪者中來台時間最短的是編號 D3 的受訪者，他來台灣的時間僅有 2 年，並且他也是唯一一個來台時間在五年以下的受訪者與唯一的男性受訪者，與 A1、B1 這兩位受訪者來台時間分別為 6 和 7 年是本次研究中唯三的來台十年以下新住民，並且作為在故鄉就開始社交通訊軟體的新住民，在後續分享了他

因為故鄉使用網路的經歷影響到他在台灣的網路使用，並且與故鄉的同學如何保持聯繫的，本人也比其餘的受訪者在資訊使用上有著自己特有的習慣與想法。

而來台時間最長的是 D4 的受訪者，身為印尼華僑的她來台時間長達 23 年，在台灣度過了網際網路還未普及的時代和網際網路普及後的資訊過載的時代，在後續的訪談過程中有提到在網際網路普及之前與之後她的資訊行為的轉變。

表 5 受訪者基本資料

編號	A1	A2	B1	B2	C1	C2	D1	D2	D3	D4
性別	女	女	女	女	女	女	女	女	男	女
母國	緬甸	中國	寮國	越南 華僑	印尼	越南	印尼	緬甸 華僑	越南	印尼 華僑
來台 時間 (年)	6	13	7	20	19	22	19	11	2	23

## 一、 受訪者 A1

A1 受訪者由於當時訪談的時候正值新冠疫情流行的時候，所以是以 Skype 進行線上訪談。顧慮到線上訪談會因為網路訊號的原因，產生的斷線、聲音聽不清楚的問題，因此在訪談中會經常與受訪者確認對方回答的內容。

A1 受訪者來自緬甸的女性，已經來台灣六年，來台灣後有感覺到曾經於大豐國小夜補校就讀，應補校主任的邀請目前在大豐國小的國際文教中心擔任志工，負責在文教中心辦理東南亞展覽的時候進行幫忙，來台灣後主要透過補校、母語老師的社群以及志工活動來結交新朋友。

A1 在資訊行為上偏重於用網路來檢索自己需要的資訊，A1 的資訊需求有大豐國小活動相關訊息、母語教師的教學資料兩種類型，但在後續訪談中有關資訊管道與尋找行為的回答上了解到 A1 是以母語教學相關的資料為主要的尋找目標。在網路檢索的時候，除了使用 Google 檢索之外，A1 受訪者也會到新住民子女教學網來尋找其他母語老師的教學資料，並且使用 Youtube 來尋找可以用來輔助教學的影音資料。除了網路資料外，A1 也會與利用去學校服務的空暇時間與其他母語老師進行面對面討論，解決彼此在教學上的困難，以及使用圖書館借閱可用來輔助教學的故事書。

在資訊分享上面，A1 的資訊分享行為主要是藉由面對面討論進行的，有關於線上社交平台的使用，無論是 Line 還是 Facebook 的使用都比較少，對 A1 受訪者而言，Line 主要作為聯絡的手段之一，而 Facebook 上甚至從不會主動發文。當訪談中被問到的時候，她是這麼回答的：「沒有，我們比較常用 LINE，大部分的時候是面對面的溝通，我個人不太會 po 上去，有些老師會 po，有些朋友有建議我 po，我目前還在考慮，目前還沒有。」對於受訪者來說，去服務的時候與同伴一起立即討論要比事後線上討論要來得方便許多，並且在社交軟體的使用經驗較單純。

在資訊服務上面，A1 受訪者偏向在日常生活與母語教學上有幫助的資訊服務，例如是教學成果發表、電腦課程、中文課程或是其他教授不同技能的免費課程。其中最受到 A1 青睞的服務是母語教學成果的發表會，不僅在心靈上為他帶來榮譽感，而且發表會上其他教師也會分享自身的實際經驗，因此 A1 將之當作自己接受過最滿意的服務經歷。

A1 受訪者的資訊行為大多是圍繞著母語教師的工作經歷進行的，反而是志工經驗與生活經驗所造成的影響較小，不僅在 A1 受訪者資訊行為的動機的回答上明確表示是為了更好的教學而去進行資訊行為，並且在最後有關於希望提供的服務與資訊上面，雖然沒有關於服務的要求，但是有希望能夠提供母語兒歌 CD 的視聽資料，並表示其他資料都很好找，唯有兒歌的種類不夠齊全。

## 二、 受訪者 A2

受訪者 A2 與 A1 一樣也是透過線上訪談，但是 A2 是使用 Line 電話進行訪談，在訪談過程中比起 A1 的來說，沒有斷線的情形發生，不過在談話一開始的時候 A2 有詢問研究者是否能夠聽清楚她的聲音，感覺上是比較細心的人。

A2 受訪者來自中國的女性，至今來台已有 13 年多了，由於中國與台灣兩地風俗差異不大，因此來台後沒有不習慣的地方，社交範圍侷限在小朋友學校的家長之中，是受訪者中唯一在此問題裡面只有透過一個社群認識新朋友的人。

在志工經歷的自述中簡單描述了自己參加故事志工的過程，並且提到志工們在進入班級服務後，彼此會互相交流經驗，後續在資訊尋找與分享的問題裡有談到志工們會固定召開討論會，受訪者在故事志工服務中所需要資訊大部分透過討論會就可以收集到齊全的資訊，並且學校的圖書館也會提供給故事志工

們服務時所需要的書籍，因此校內的資源是受訪者主要的資訊來源，而志工間的討論則是主要的資訊尋求行為。

除了志工討論外，A2 受訪者還會透過網際網路來自己在討論會後覺得還不足的資訊需求，在具體管道上習慣利用 Google 與 Youtube 兩個平台進行檢索。對於受訪者而言，兩個平台的差異在於：Google 上面的資料範圍比較廣，可以輕易找到大量的資料，除了書本相關的資訊外，利用 Google 也可以檢索到像是學習單這種教學輔助的資料；Youtube 主要是用於作者資訊或是書本的心得分享，讓受訪者覺得從中找到的資訊比起使用 Google 來說，在 Youtube 上能夠找到更相關的資訊。

因為在討論會上可以收集到齊全的資料與學校圖書館有提供資料，所以在個人的檢索上以完善現有資料為目的。並且與 A1 受訪者一樣，將社交軟體當作聯絡的手段(Line)或是私人交流的管道(Facebook)，而非資訊分享的管道。

在資訊服務上面，A2 是以學校的故事志工活動、研討會為主，除了培養進入班級之後，導讀故事、引導學生一起討論的能力外，也是透過這樣的活動來增加自身進班服務的經驗以及培養上台的自信心。

A2 的資訊行為受到她故事志工的經歷極大的影響，根據訪談過程中的回答，發現她沒有一個資訊需求是跟故事志工無關的，甚至在訪談過程中她從沒提到她有找過故事志工所需要資訊以外的資訊尋求行為，是所有受訪者中唯一一個全部的資訊行為都被志工經歷影響的受訪者。

她不找資料的原因是因為容易取得書籍或是能參考前人已經講過的內容，即她目前已具有充分的資訊來解決服務中碰到的困難，所以促使她主動尋求資訊的不是解決現有服務上的難題，而是改到為更高年級的學生提供服務後，自己認為需要比之前準備更齊全的資訊來精進自己說故事的能力。這樣的心態也反映在希望提供的資訊來源上，即便現有的資料來源已足夠滿足現有需求，但更進一步地希望公共圖書館可以像台北市圖書館一樣，將故事志工的資料在網路上面分享，表現出目前資訊來源十分充足的情況下，她還是為了在未來提供更好的說故事而不斷精進自己。

### 三、 受訪者 B1

B1 受訪者是來自寮國的女性，目前已經來台快七年了，是漳和國中新住民活動中心的志工，負責幫助活動順利進行，曾經在料理活動中過來教參加者如

何包越南酥捲。在社交圈上主要是透過活動、志工服務來認識更多人。在來台後還是會參加華西街的潑水節來過故鄉的傳統節慶，並且在平時與朋友分享故鄉的美食。

B1 受訪者的資訊行為與她本人未來的職場規劃有這密切的關係。由於她目前有開小吃店的規劃，所以經常使用網路來檢索開店地點、證照、食材購買、食譜的資訊，除了開店的相關資訊外，B1 還會尋找一些生活上的資訊，但是這部分的資訊，她習慣在 FB 上面獲取，只要在想要找特定資料的時候，才會在 Google 檢索。在課程上的資訊習慣使用新住民好學平台來獲取，因為覺得這個平台裡面有許多免費的課程。並且因為疫情的緣故，會到移民署去看有關於移民的法規。

除了以上網際網路尋找資訊之外，當研究者詢問是否有其他管道和會不會到圖書館借書的時候，B1 受訪者提到他會直接去買或者是借先生的弟弟所買的幼兒教育、兒童繪本的書籍，並且說出不到圖書館的原因是因為家裡的小孩還小，帶到圖書館會吵到其他讀者。

在資訊分享上面，B2 以 Facebook 做為主要的資訊分享方式，Line 則是偏向聊天聯絡使用的媒體，兩者都是用來分享家鄉新聞、活動訊息、好網站地分享，當研究者詢問為何比較常使用的是 Facebook 時，B2 認為是因為東南亞人比較常用 FB，所以在來台後也同樣使用 Facebook 來分享資訊。

在 Line 與 Facebook 之外，B1 受訪者還會另外在 Youtube 上面發布自己製作的影片，影片的內容分為像寮國朋友介紹台灣和 B1 自製檸檬醬的食譜影片兩種，前者利用 Youtube 分享的原因是因為在 FB 上面的畫質不夠清晰，後者的目的是在於吸引消費者來購買自製的醬料，除了上傳料理影片來行銷之外，另外有開立一個專門銷貨的網頁。

在資訊活動上，B1 受訪者透過課程來了解台灣文化、法律以及剪輯影片等知識，對於目前的活動體驗感到滿意，不過 B1 受訪者比起資訊服務更重視能夠賺錢的活動，當研究者問到最滿意和希望舉辦的活動類型的時候，B1 回答希望能夠辦一些擺攤的活動，覺得可以藉由這樣的活動幫助新住民賺一點錢與創業。

B1 由於正處於開店創業與的經營線上商店的人生重要里程碑上，所以整個資訊行為都與之息息相關，反倒是志工經歷的部分，因為與本人的專長重疊的緣故，所以對 B1 的資訊行為影響甚微。

#### 四、 受訪者 B2

受訪者 B2 是來台灣 20 年的女性越南華僑，在中文學習上是透過越南當地的中文學校進行學習，雖然是華僑的身分，但是也會去參加政府辦的東南亞節慶活動。在社交圈上是透過志工服務、新住民活動認識朋友的，本人覺得自己的同鄉朋友比較多。具有豐富的志工經歷，曾經在永平國中負責管理體育器材、協助資源回收、特教助理、資源班陪讀、故事屋管理的輔助性質的工作，因為志工經歷上傾向非單挑大樑的角色，所以在後續的資訊行為不受到志工經歷的影響。

B2 在資訊需求上包含了知識進修型、娛樂休閒型的需求。在知識進修型方面，B2 主要是利用周末的空暇時間透過修習課程來增進自身學識，故重視課程資訊這一塊，並且 B2 篩選他需要的課程資訊只用時間是否為周末這一個條件進行篩選，不在乎課程的內容，如果 B2 沒有時間去修課的話，他才會改從雜誌、書籍中來獲取自身需要的資訊。在娛樂休閒上面，B2 有分為心靈雞湯與純娛樂導向的兩種不同取向的資訊需求，B2 受訪者習慣閱讀一些手機裡面的短文，如果閱讀到好的文章，就會分享給其他親朋好友，在純娛樂上會藉由 Youtube 去找韓劇、陸劇、老歌來作為娛樂之用。

B2 的資訊管道因為能夠用來檢索資料的時間不足的原因，以網路檢索為主。在 B2 對於資訊管道的排名上，最常見的三種管道依序分別為 Line、Facebook、Google 三種管道，其中 Line、Facebook 作為資訊分享的管道，我們在後一段在進行說明。B2 在主動檢索資訊的方面，除了上段提到的 Youtube 外，只有提到使用 Google 來檢索，在詢問理由的時候，B2 回答是因為時間少的緣故，除了虛擬的管道之外，在實體管道上有圖書館與移民署兩種，但因為時間少的關係，已經很少去圖書館找資料，而現在更是沒有再去移民署了。

B2 的資訊分享比起主動獲取資訊更重要，在常用度上 Line 比 Facebook 更常用，這與兩種平台的性質有關係。在使用 Line 的時候，B2 主要是看群組中是否有活動訊息與朋友聊天兩種用途，而 Facebook 用來分享文章、活動與課程資訊，對於 B2 來說 Line 的訊息是私人、比較需要即時會回覆的資訊，而 Facebook 的資訊是大眾化的公開分享，在使用的優先上會比較常去用需要立即回覆的 Line 而非是即時性較低的 Facebook。

B2 的資訊活動主要是傾向與能夠了解更多知識、認識新朋友的活動類型，例如：美食、法律、手作品、醫療、文化等主題活動與展覽，不僅可以從中獲

取知識，更能讓 B2 藉由參加活動來認識新朋友，這也是 B2 之所以樂於參加的主要原因。對 B2 而言，能夠認識新朋友的活動是最好的。

B2 的資訊行為無論是資訊檢索、資訊分享還是資訊服務都必須配合自身的時間，因此對於她來說時間是第一個要考慮的要素，此外 B2 因為來台時間較久，自身在檢索資訊的實際體驗覺得還好，不是全部的資訊都找不到，唯有碰到網站的資訊與實際不符的情況下，才會打電話進行確認。另一方面，也由於她來台灣已久，除了自身的問題外，還注意到其他人在資訊服務上的困難，當研究者問到對於目前活動的建議的時候，她提到其他人有與她說過有些活動不能帶小孩子去，對於需要照顧小孩的新住民媽媽不方便，還有目前有些課程改以線上的方式進行，但有部分新住民部會操作，需要在上課前先教他們如何使用。

## 五、 受訪者 C1

C1 受訪者是來自印尼的女性新住民，目前已經來台十九年了，中文是在台灣補校學習的，目前已經學到了國中的課程，過去的志工經歷有國小、幼兒園擔任志工的經歷，負責教學助理的工作，根據她的描述是在老師教學的時候，在一旁看護小朋友的服務內容，目前正在十三行博物館擔任印尼語導覽，但因為疫情的關係，還沒有提供過服務。

在風俗習慣上，由於本身是回教徒的緣故，因此在吃豬肉的問題上考慮了很久，在節慶上，來台後依然會過故鄉的開齋節，C1 表示這就像是新年一樣的節日，在這一天人們會原諒彼此過去一年犯的錯誤，並且祈求來年過得更好。

在社交圈上，C1 除了利用活動認識之外，有提到會在社群軟體上找是否有認識的人，並且表示在有了社群軟體之後，現在聯絡朋友更方便了。

C1 的資訊行為主要是在找尋跟家庭生活、母語教師相關的資訊，志工服務因為可以跟老師或家長提問，所以不會再找相關的資料。在家生活的方面，由於 C1 的婆婆有在洗腎的緣故，因此會去圖書館去找相關資訊，網路與電視則作為資訊補充的來源。此外在後續有關希望提供資料的回答中，C1 回答希望能提供居家收納的資訊，這部分也是因為 C1 的丈夫具有收集東西的癖好，因此需要收納資訊來幫助 C1 整理居家環境，除了以上兩種外，其他日常生活會用到的訊息也會用網路尋找，例如：使用 Youtube 跟 Google 尋找食譜。在母語教師方面，C1 會去尋找的資訊分別有印尼各島嶼的文化與教學方法兩種，C1 會使用兩種不同的管道去尋找，C1 尋找印尼各島嶼當地文化是為了解學生狀況，在檢索

這類資料時會透過網路去尋找，但在教學方法的資訊尋找上，她習慣詢問同事或是同為老師的大姑與小姑，偶爾也會請教女兒對於自己教學方法的看法，而非利用網路去取得資訊。

除了家庭與母語教師的資訊外，有關志工經歷所產生的問題，C1 雖然沒在資訊行為的問題中回答，但在後續問題裡有闡述到這一塊，C1 在解決這方面問題的方式是與其他志工的面對面討論為主要方式，將網際網路作為補充資訊，覺得同為志工的同伴很多，所以可以直接提問，比較不需要在後續查相關的資料。

在資訊分享上面，C1 會使用電話、Line、Facebook 進行分享。Line 與電話用途上相近，多是用在詢問朋友的近況或是討論問題，例如：在地震的時候，關心朋友家裡有沒有受害，另外 C1 也利用了 Line 中的課程群組來獲取課程的資訊。而 FB 則是與上面兩者的用途不同，通常會用來獲取活動的資訊。在這方面資訊的分享上，C1 提到的內容比起資訊尋找的部分少，並且在有關於討論問題的方面，因為可以平常見面來討論的緣故，所以還是傾向面對面討論。

在資訊活動方面，C1 提到的活動經歷大多是課程的類型，例如：文書處理、製作影片等電腦課程，將課程作為充實自我、獲取知識的一種方法。在建議方面，對於目前的活動經歷感到滿意，並且覺得如果有問題的話，大多是自己的個人因素，所以沒有提出對於服務的建議，但希望能夠辦一些家鄉姊妹聚會或是居家相關的活動。

C1 受訪者在描述自己的資訊行為的過程中有多次提到為了家庭與母語教學而去找資料的行為，這兩項是影響其資訊行為很深的因素。與 C1 受訪者在資訊行為動機：「因為想知道、想學會所以去找資訊了，並且將之應用在生活上。」的自述相符合。在尋找過程上，C1 表現出不撓不拔的精神，會找資料到找到為止，不過她也有提到一般問題都是出在她自己字打錯的情況，而非是資料本身找不到的狀況。

## 六、 受訪者 C2

受訪者 C2 是來自越南的女性，來台已有 22 年。剛來到台灣時不習慣台灣的飲食，以及現在還會在台灣以越南的方式慶祝元宵與端午節，在問到這兩個節慶有什麼不同的時候，C2 說明了越南的元宵其實是兒童節的一種，而端午節的粽子也與台灣的不同。在中文學習經驗上從中文補校教育一路讀到空中大學，現在學習社會工作、教育相關的課程。

C2 的志工經歷十分豐富，一開始是為了回饋之前被別人幫助的那份好意，所以從 95 年開始在八里衛生所開始當志工，後來陸續服務了來自各地的新住民協助他們解決生活上的困難、申請補助以及教這些新住民的小孩子中文，目前擔任八里新住民關懷協會的會長，並且在十三行博物館擔任東南亞語的導覽、通譯。除此之外，她也是一位母語教師。她的社交圈是透過上課、母語教學的受訓、志工來認識東南亞與台灣人。

C2 的資訊行為大多與她所服務的新住民們有關，作為一位長期為新住民們提供服務者，她在社群中擔任分享資訊的角色，並且對從哪裡可以獲得正確資料這件是有著自己的看法。新住民子女教學網、新住民好學平台、新住民全球資訊網這三個專門為新住民所建設的網站是她課程、活動、母語教學資訊的來源之一，除了以上三個固定會從中獲取資訊的網站之外，C2 將 Google 作為日常生活問題的查詢之用，例如：尋找移民署的開放時間、近期活動等資訊，以及母語教學中會使用的字卡、圖卡資料的來源。在實體的管道方面，由於關懷協會與三重的新住民中心之間存在的合作關係，所以她也會收到該中心新住民活動與課程的資訊，在影音資訊上，C2 會使用 Youtube 與電台收但與新住民相關的影片與節目，除了能夠聽到其他新住民的故事外，還能分享自己的故事。因為 C2 在擔任母語教師與新住民協會會長的緣故，希望未來能夠增加越南語的親子繪本、東南亞語介紹台灣的文化等資訊。

在資訊分享上面，經常使用的媒介是 Line、Facebook 兩種，在使用上偏好 Line 作為主要的資訊發送與接收管道，Facebook 偏向個人生活分享的途徑，只會加私人的朋友。Line 作為主要的資訊分享管道，C2 利用群組與朋友分享協會中或是母語教師相關的活動、課程與新聞資訊，Facebook 作為私人間的消息傳分享管道，是以朋友圈發文的形式向親友們分享自己參與的活動照片與一些生活趣事。

在曾經參加資訊活動上最喜歡的是教師之間的共備課群活動，對於其他活動也覺得是很好的活動，但在時間上需又盡量以周末為主、多辦一些介紹台灣文化風俗、親子活動、東南亞導覽，以及多開立新的課程。對於線上的活動或課程的話，覺得在活動前先確認參與者是否足夠的知識去操作或是讓新住民先熟悉如何操作。

C2 受訪者身為新住民協會的會長，因此在資訊的蒐集上偏向能夠與其他新住民分享的資訊，無論是活動訊息、課程訊息，此外拋開身分所導致的資訊行為，C2 認為在過程中學到新的事物是她資訊行為的重要原因，並且因為網路發達的緣故，所以會偏向使用網路來獲得資訊。因為 C2 的資訊需求中有與文化相關的部分，研究者有特別詢問是否因為自身在十三行博物館擔任志工的緣故，

所以會找與台灣文化相關的資訊，C2 對此覺得因為志工經驗與本身的興趣有重疊，所以她個人感受不到志工經歷在資訊行為上的影響。

## 七、 受訪者 D1

受訪者 D1 是從印尼來到台灣的女性，已經來台 19 年了，來台後的社交圈是靠著參加活動、志工服務來認識新朋友。一開始剛來到台灣的時候，是隨著小孩一起學中文，後面才到補校進行學習，第一次當志工是在小孩上的幼兒園，後來又到國小繼續當導護、打針的愛心媽媽，在小孩長大後才到台灣博物館擔任印尼語的導覽，負責博物館建築與歷史導覽，為印尼姊妹翻譯展覽的內容，在導覽的時候除了在培訓內容之外，還會加入台博館與印尼有關的部分，來引起觀眾的興趣。在風俗方面，雖然沒有繼續過印尼的傳統節日，但是有跟朋友組成印尼傳統樂器竹琴的樂團，除了每周固定時間練習外，有時還會接受其他單位的邀請去表演。

D1 受訪者的資訊行為是利用生活裡的每一段空閒時間去獲取需要的資訊，這使她的資訊管道多樣化，除了 Google、Youtube、Line 群組、官方網站外，還要利用報章雜誌、電視、人際關係等管道來獲取資訊，並且把握零碎時間，閱讀工作地方的小冊子來獲取新住民相關的最新消息，以上管道的選擇與當下可用來檢索的時間多寡與朋友是否有相關經驗分享等原因有關，而尋找的資訊則受到 D1 的生活經歷、志工經歷的影響，因此她的資訊需求可以分為展覽相關、生活相關、活動資訊三種類型。

在展覽相關的方面，D1 透過台博館中管理新住民服務大使的緒文姐在群組中的分享、Google、Youtube 等三個管道獲取，其中在 Google、Youtube 的使用上會考慮現有的時間，如果時間比較多的話，就會使用 Google 檢索並將所獲取的資訊整理為筆記，但如果時間不夠的話，就會選擇 Youtube 來快速獲取資訊。在使用以上兩個管道後，D1 覺得 Youtube 的影片要比 Google 的文字解說能夠更直觀的表現出來實際物品的特色。D1 實際使用網路的習慣是利用語音輸入的方式取代傳統的打字輸入，並且在導覽資訊上面，除了 Google 檢索外，維基百科也是常去造訪的網站。

對於 D1 來說，生活相關的資訊與前面提到的展覽相關的歷史資料不同，前面提到的歷史資料須確保是真實可信的資訊才可以在導覽中使用，但生活資訊不需要像前面的歷史資料一樣強調真實性，再加上 D1 受訪者覺得自己的可以用來檢索資訊的時間不多，所以這部分的資訊通常會採取先問朋友再檢索的形

式。除了生活上的問題會問朋友之外，D1 也利用閒暇時間利用收看健康類、居家類的電視節目，當研究者問到為什麼的時候，D1 表示這些電視節目的內容可以在生活上用到，她看這些不適因為覺得快樂，是覺得這資訊有用。而 D1 的第三個資訊需求是活動資訊，D1 主要透過台北市新移民專區網站來獲取這方面的資訊，另外也會利用工作的閒暇時間閱讀場所中提供的小冊子，尋找最近的課程、活動資訊。

對於 D1 來說，資訊分享既是朋友間善意的提醒，也可以是生活中碰到好事情之後的分享，並且不會發給全部人同一則訊息，而是會根據不同社群分享不同的資訊，因此 D1 受訪者使用 Line 的時間遠大於 Facebook。經研究者詢問其原因後，D1 說的原因有以下兩個：(一)Line 好友是關係比較好的朋友，而 Facebook 裡面發的文常常會被不認識的人看見；(二)因為分享的訊息不會分享給每一位朋友看，而 Line 的群組功能剛好能提供發訊息者針對不同性質的群發送訊息，可以利用群組獲取與分享與群組同質性高的資訊。

資訊服務上，D1 受訪者以課程與活動都有參與過，但對與參加的原因不同，D1 參加課程的原因主要是為了學習新的知識，例如：D1 曾因為要擔任身心障礙者的通譯，專門去上通譯課程。總體而言，D1 受訪者對於課程的評價很高，認為在課程中老師不僅會補充自己的經驗，還要根據同學的吸收狀況，反覆教授，讓吸收狀況不好的學生也能聽懂。至於活動上面，對於 D1 來說雖然也可以從中獲取新的訊息，但是看更重的是可以與其他國家姊妹碰面，參與的原因偏向於湊熱鬧，因此近些年來已經不會再去參加活動。

D1 本身明確感到自身的資訊需求被展覽志工、生活經歷的影響，且本人也十分重視資訊的獲取，樂於尋找能夠被應用到生活上的資訊，具體的案例是本人在看電視的時候只看具有科普性質、新聞的節目，覺得綜藝節目沒有什麼值得看的地方。資訊檢索方面，D1 認為現有的管道有著充分的資訊，偶爾的難題也是由於看不懂專業名詞造成的，而在資訊管道上，朋友分享是重要的資訊來源，因為具有方便快捷的特性，所以是資訊尋找過程中第一個會去使用的管道。另外，當 D1 在資訊檢索中碰到查不到的時候，也會尋求朋友的協助。

## 八、 受訪者 D2

受訪者 D2 是來自緬甸華僑的女性，來台 10-11 年。在緬甸的時候。就已經在當地的華語學校學習過中文，因為是華僑的關係，所以來到台灣之後，在文化風俗上沒感到差異，但是在飲食上存在不習慣的地方，例如：不習慣臭豆腐

的味道，還有覺得台灣這邊的調味比較淡，所以大部分都會在家裡自己煮飯。另一方面，雖然在文化節慶上與台灣的沒有什麼不同，但因為距離近的緣故，所以也會去參加政府舉辦的潑水節與點燈活動。

D2 曾經有過以下的志工服務經驗：(一)國小輔導處教小朋友寫作業；(二)華語教會教英文；(三)台灣博物館導覽志工。前面兩項目都是教導孩子，後面那一個是向來參觀台灣博物館的緬甸姊妹介紹，或是向台灣民眾介紹東南亞的美食。對於 D2 來說，志工經歷會影響到 D2 的社交圈，D2 是透過志工服務與後面提到的課程認識到新住民與台灣朋友，並且以新住民的朋友佔多數。

D2 的資訊行為受到她本人對於政治新聞的興趣影響甚多，對於資訊尋找上面，傾向自己尋求資料，即使是尋求資訊上有問題但還是在是否詢問他人的態度上模糊不清，資訊管道則受網際網路發達的緣故，特別偏好與經常使用 Google、Youtube 兩個管道，但較少因為志工服務與生活經歷而去主動尋求資訊，認為這兩方面，覺得在這兩方面沒有值她去尋求的資訊需求。

在資訊需求上最喜歡找的是政治新聞，受到故鄉經常報導國際新聞的影響，因此不管受台灣的還是國際新聞都會去尋找，不僅將時間花在獲取政治的相關資訊的時間要比其他類型的資訊要多，且喜歡利用不同的管道去獲取，例如：廣播電台、電視、Google、Youtube。

除了政治新聞這個特別重視的資訊類型之外，D2 也會尋找健康、家鄉新聞、教學相關、旅行、烹飪或是朋友近況之類的資訊，但與獲取新聞資訊的行為不同，D2 會根據不同的管道來獲取這些資訊：利用社群媒體與朋友分享近況或是討論教學上的問題，藉由 Google 尋找旅行、烹飪的資訊，在 Youtube 收看健康、烹飪的影片。

在資訊分享上面，D2 處在接收方的立場，因為時間的緣故，鮮少主動分享自己獲取的資訊，但會轉傳自己看過的資訊，Line 跟 Facebook 兩個平台都會使用的情況下，更常使用 Line 平台來接收訊息，其原因不僅在於 Line 上分享訊息有閱讀上的即時性之外，更可藉由 Line 平台的群組功能將他人分享的資訊進行分類，使得在群組中能夠收到同質性高的資訊，因此對於 D2 是每天都會去看的資訊管道。而 Facebook 是有空才會去看的資訊管道，但是同時會注意 Facebook 上能夠看到認識或不認識的人分享的資訊，例如：D2 利用 Facebook 上的貼文找到有關美國疫情或健康、醫療相關的訊息。

除了 Line 與 Facebook 等主要的資訊分享管道外，D2 也會使用 VIVER 來與緬甸的同學聯絡並獲得他們的近況分享。

在資訊服務上面，D2 受訪者喜歡參加導遊課程、美甲課、通譯課、志工培訓等生活上需要的課程，並且對於目前的活動感到很滿意，在關於活動上面的影響希望能夠多開設提供新住民姊妹一起討論的活動，像是姊妹一起聚會討論的活動，多增加一些與新住民姊妹認識的活動。

在希望能夠提供的資訊上，有別與其他人希望提供特定類型的資訊，D2 希望得到有關於活動的通知，最好能夠以電話的方式進行通知，原因在於即使以 Line 的方式通知，但對於 D2 來說還是有無法及時接收，因此導致活動訊息過期，所以希望能夠改為過去以電話通知的方式。

整體來說，D2 在資訊行為上受到自己對於政治新聞的興趣、志工經驗或工作經驗的影響，並且在碰到問題的時候，偏好自己去解決，例如：在遇到需要找資訊的時候，自己先去尋找，找不到再問人；在聽課的時候有聽不懂的地方，也會自己直接去問老師，而非去詢問同學。但是如果碰上因為不知道要打什麼樣的檢索詞彙的情況下，就會尋求有經驗的朋友的幫助。

另外，在實際的資訊尋求行為上，對於不同資訊管道的選擇，除了與上述提到的資訊類型的影響外，還會按照能否快速、方便找到資訊而有所調整，因為對於 D2 來說除了資訊的必要性之外，也希望盡可能在最短的時間中找到。

## 九、 受訪者 D3

受訪者 D3 是來自越南、來台兩年的男性，不僅是在受訪者中唯一的男性受訪者，同時也是來台時間最短的受訪者，因為在來台前就習慣了網際網路與社群媒體盛行的數位時代，所以是唯一一位明確在訪談中表示自己的社群平台使用上受到過去在越南的使用經驗影響，對於社群媒體的使用抱有疑慮。

D3 是越南大學中文系的學生，本身對於文化、歷史相關學科就比較有興趣，因此在來台後就參加了桃園市文化局的新住民大使，之後又因為認識一個全球移工發展協會的非政府組織，協助辦理足球比賽、教學班、中文班、帶領越南移工所組成台灣團介紹台灣的文化，後來輾轉認識了緒文姐，所以才來到台灣博物館擔任新住民服務大使，曾經負責過觀光局到台灣土銀的導覽。

另一方面，由於在來台灣後感受到台灣的調味與越南的調味有極大的不同，台灣人的口味比較油膩、甜，而越南人習慣把食物調的比較清淡、鹹以及辣、酸的，所以也習慣自己煮飯，並且由於端午節的過節食物與台灣不同，所以也會與朋友一起做端午節的慶祝料理。

在社交圈的方面，除了原本在越南就已經認識的朋友與親戚在來台後繼續保持聯繫的之外，在來台後 D3 還透過志工服務、移工與朋友介紹以及翻譯工作中管理時認識的外勞朋友，通過一起旅遊與他人介紹慢慢擴大自己的社交圈，由於這些方式認識的，所以朋友群中以越南人為主。

D3 的資訊行為受到興趣與工作經驗的影響很深，D3 本身對於歷史文化方面就很有興趣，也是因為這樣才到台灣博物館擔任新住民服務大使，雖然也是受到志工經歷的影響，但在經常尋找的資訊方面還是受到興趣影響更大，除此之外還受到生活習慣的影響。

D3 在資訊需求上，受到生活習慣、興趣、志工經歷與工作經歷這四方面的影響。首先，由於生活習慣的緣故，所以 D3 會在早上、晚上到新聞網看新聞，尤其會特別注意與自身有切身相關的外國人的新聞，並且為了避免被假新聞所欺騙，所以之後會到官方網站去查證消息的正確，其次是因為興趣而去找的資訊，D3 對於歷史文化、旅遊的資訊特別有興趣，首先會利用維基百科去尋找資料，之所以會用維基百科去找的原因是因為 D3 認為維基百科裡面的資料不僅全面且按照事情的始末整理的非常好，可以透過閱讀維基百科來了解事件的發展，在旅遊資訊方面，除了觀看 Youtube 影片來獲得比圖文資訊更清楚，在規劃出遊的時候尋找路途、交通工具之外，還熱衷去尋找當地的特色，並且與自己居住的台北市進行比較，尋找兩地在文化的異同。

除了興趣之外，志工經歷對於 D3 的資訊需求也有別於上面的興趣所導致的需求，在確定要來台灣博物館擔任導覽志工之後，D3 透過各種渠道去了解台灣博物館的歷史、台灣服務大使的工作內容與去尋找資深導覽的經驗分享等有助於後續志工服務的資訊。

最後是工作經歷的緣故在看到新聞中有關移工的政策或法令規定時，D3 受訪者會進入勞動局、移民署網站查詢，除了自己閱讀之外，還會透過緒文姐與在勞動局工作或其他政府機關工作的進行更深入的了解，以及與翻譯的同行交換意見、討論新政策對於移工或是新住民的影響。

資訊管道上面除了上述提到的幾種類型外，當 D3 在翻譯工作中遇見較具有專業性主題的時候，也會利用出版社或圖書館提供的書籍進行學習，由於取得的方便性，因此使用出版社里現有書籍的機會比起去圖書館借書要來得多。雖然目前網際網路的資訊十分多且取得便利，但是當出現需要深入研究的議題時，還是利用書籍中的資訊或得到比較權威且完整的資訊。

在資訊交換中對於社群媒體的使用，D3 表現出較為克制的態度，由於 D3 的故鄉越南是專制體制的國家，嚴格管制民眾在社群媒體中的資訊，因此對於

社群媒體資訊安全問題抱有疑慮，尤其是對於自己國內的媒體更是如此，對於西方民主國家的社群媒體反而覺得比較安心。正因為上述原因，D3 與朋友約好彼此在資訊分享從不分享政治等敏感議題的資訊或是個人的看法，也比較少進行分享。

D3 會使用 Line、Facebook、Zalo 等社群平台，但在資訊分享上面，Line 僅做為聯絡用的工具，而 Facebook 主要藉由粉絲專業與社團間的分享，D3 喜歡從中獲取與旅遊相關的資訊，自己也會利用 Facebook 的輻射性廣的特性分享自己的見聞，充分利用 Facebook 的高能見度特性用來分享公開資訊。最後的 Zalo 主要是與越南朋友之間的聯絡與分享，D3 稱之為越南版的 Line。

資訊接收者的類型不僅會影響 D3 使用的分享管道，例如：分享給越南朋友時會特地使用 Facebook 與 Zalo，也會影響分享的資訊類型。D3 的資訊分享者可以分為翻譯工作的同行、自己工作中管理的外勞以及朋友三種類型。首先，分享給翻譯同行的資訊大多與台灣的文化、法令與工作或生活問題有關，借助這樣的分享不僅能讓翻譯同行了解台灣當地、知道如何幫助外勞，也可以互相解決生活與工作上的難題，其次是在外勞方面，外勞關心的議題是台灣法規中對他們有利的部分，例如：加班制度、薪水、稅制、如何回國等問題，因為很少外出，所以對於旅遊資訊興致缺缺，因此在分享給外勞的後就會只分享與他們工作相關的部分，並不分享旅遊資訊。最後，在朋友上，關於不同的朋友會分享不同的資訊，例如：D3 分享給台灣朋友的資訊是跟越南文化與工作、生活問題相關的資訊，後者的原因也是解決生活中遇到的問題，而後者是朋友們未來有規劃要來越南旅遊或是對越南有興趣的狀況下，D3 就向他們介紹故鄉。

在資訊活動的參加上，受到 D3 本人外向的個性與希望能夠多認識台灣文化的興趣，在加上目前正在擔任導覽志工的經歷，D3 主要會參與的活動類型是志工導覽的培訓班，不僅是為了現在的需求去學習，還是如果未來有轉到導覽工作的機會的話，這時候學習的機能也可以派上用場了。此外，針對目前的活動，D3 認為即使是專門設計給越南新住民的活動，但在活動的細節設計上仍然不符合越南新住民的需求或是建議可以融入台灣法規的介紹，所以建議在設計活動之前，應該針對目前活動先做一個效益調查，並因此加入越南新住民的需求。

總體而言，D3 的資訊行為受到個人在生活、志工、工作甚至是興趣方面極大的影響，但 D3 認為自己的資訊行為受到興趣的影響最大，正是因為本身興趣提供了足夠的動力去尋找資訊，因此即使碰到難以尋找的資訊，D3 在無法使用現有管道來取得的情況下，也會用其他與經驗所，甚至會積極改用人際網路來接觸該領域的專家，比起其他有相同經歷的人更主動地去尋找資訊。

## 十、 受訪者 D4

D4 受訪者是來自印尼的華僑女性，目前已來台 22 到 23 年，在印尼當地就是念中文系畢業的。印尼人大多是回教徒，雖然 D4 本人並非回教徒，但在來台後也積極幫忙舉辦或參加縣市政府舉辦的東南亞節慶活動，例如開齋節就是他曾經參與過最有印象的節日。

在志工經歷方面，因為之前有擔任過台灣博物館伊斯蘭文化特展的翻譯，後面也因此被朋友介紹後加入台灣博物館新住民服務大使的一員。此外，人際關係方面，D4 認識比較多的東南亞朋友，因為是藉由火炬計畫的課程來認識朋友，後來才隨著朋友互相介紹其他活動來認識更多朋友，也正是因為都是藉由新住民課程或活動認識的，所以才大多是東南亞的朋友。

D4 在資訊行為方面處在比較被動的地位，他本身不太會主動去找尋資訊，對於資訊的獲取依賴朋友間分享活動、課程與旅遊的資訊，當 D4 在接受這些資訊後有興趣了才會自己去 Google、Youtube 找補充資訊來看，主要感興趣的類型是開課資訊。

資訊分享方面，D4 受訪者常用的管道為 Line、Facebook 的資訊，根據兩個平台的特性上的不同，會調整其使用方式。首先，是在 Line 的部分，Line 是 D4 常使用的管道，無論是群組還是一對一的聊天都能夠選擇訊息的接收者，大家會在有資訊的時候第一時間在上面分享，因此又具有即時性的特點，因此 D4 經常用 Line 來聊天、尋找相關訊息。其次，在 Facebook 的部分雖然是比較少用的管道，由於其分享的方式較具有公開性，所以會傳一些 D4 覺得大家都會需要的資訊，在主題上偏向生活、美食、活動、旅遊等項目。

除了分享上述的類型外，D4 針對接收到的資訊會進一步查證與尋找補充資料，然後在找到補充資料或是驗證資訊為假訊息後，D4 會將之分享給群組中的其他朋友，用以提醒發文者與之後閱讀到訊息的人。

前面提到 D4 本身會根據自己接收到的資訊，將感興趣的資訊檢索補充資訊，在過去網路還比較不發達的時候，D4 經常去圖書館借書，但近來由於網際網路的發展，讓尋找資訊的過程變得簡單，成為只要靠手機就能查到自己所需要的資訊了，所以近年來轉為以網路檢索為主的資訊尋求行為。也正是因為如此，以現況來說 D4 在找資訊的時候，會多點幾則內涵關鍵字的相關資訊或是點擊維基百科中的資訊來獲取全面的資料，即便點到錯誤的資訊，D4 也不以為意，表示就當成獲取到額外的、新的知識。

另外，D4 雖然在檢索資訊的類型上會受到工作、志工經驗、生活經驗甚至是個人興趣與未來希望開烘焙坊的計畫影響外，另一個對於是否會展開整個資訊行為的關鍵因素是時間與資訊的必要性。

在資訊活動的挑選上，考量時間、工作經歷與興趣等因素，其中興趣是影響最大的原因，時間的是當性則直接決定了 D4 只會參加假日班。D4 參與了非常多的課程，這些課程不一定是能用在現在生活中的，但起碼在修習課程的時候，D4 是用得上或者是有興趣的，例如：因為政府對於通譯人才的缺乏，開設了大量的通譯課程，D4 在考慮了時間的因素後參加過故宮的志工的通譯課程。有些是因為對未來職業的常識而參加的職業技能培訓，例如：母語教師、導遊課程，雖然 D4 現在沒有真的去當，但還是在那時去上課了。除了課程之外，D4 也會參加一些氣氛輕鬆、健康的活動，因為內容偏向個人運動的部分，所獲得的回饋也與資訊無關，所以這裡就不詳細說明有哪些活動。

整體來說，D4 的資訊行為偏向興趣或志工需求導向的，所參與的課程大多可以用在台灣博物館的導覽服務上面，而另一方面，又因為其廣泛的興趣，使得他參與的活動類型也很多，也正因為 D4 本人的好學之新，使她在資訊上面特別重視上課資訊，並將參加課程作為獲取資訊、培養技能的重要手段。

綜上所述，本次受訪者大多在尋找資訊過程上十分順利，幾乎不存在任何困難，最多是因為部分受訪者並非中文母語者，所以有些時候會有錯字的情況，但總體來說並不會造成受訪者檢索上的困擾。

## 第二節 新住民志工學習中文的經歷

本節將分析受訪者的中文學習經歷、志工經歷、風俗節慶與活動的參與經驗、社交環境等內容。

新住民來台前與來台後可能會因為母語非中文的緣故，而去正式或非正式的學習管道學習中文，而其中部分的受訪者在中文學習之外，還會視自己的需要到正規與非正規管道進修，以下整理受訪者在訪談過程中提到的在正式與非正式的學習經歷。

首先中文學習方面，在十位受訪者中除了 A2 受訪者因為來自中國的關係，所以是唯一沒有中文學習經歷的受訪者，其餘的受訪者不論是否為華僑，都有中文學習的經歷，按照學習中文的時間可以分為來台前與來台後兩種。

## 一、 來台前學習中文

此編碼的定義為受訪者在來台前已經因為興趣或是考慮到來台後的語言問題，在故鄉時已經透過學校或是補習班來學習過中文，在受訪者中符合此一定義的案例有 B2、D2、D3、D4 等四位受訪者。

B2、D2、D3、D4 四位受訪者均為來台前就學習過中文的新住民，在故鄉已經透過正規或非正規管道學習過中文，所以在訪談中表示來台後沒有語言不通的問題。

其中 B2、D2 是透過當地的中文補習班學習中文的，兩人都是從小開始在補習班學的中文，而 D3、D4 則是在正規教育的體系下學習中文的，兩人都是國立大學中文系的學生。

對對對。但是越南的開中文，學到算是外語的一種。因為他真正的母語是越語，國語跟英文是...有一些是因為我是華人，不是真正的越南人，然後我國語跟英語也是一些華人的老師教的，所以如果我要學越語的話，要學那個國語的話，要另外花一筆錢，還要去華語學校...專門的華語學校學的，一般的話就沒有華語的來學。(B2：15)

學習的話，我就在海外從小就有學中文，不是來台灣才學的，就是我們那個時候是上補習班，也有中文學校，比我們早期有的緬甸學校。(D2：7)

我從 2005 年開始學中文，學到 2009 年有四年，我都是在越南學習。(D3：9)……是呀！我們在越南有那個三所的我們在越南有那個三所的国家大學，越南國家大學三所的外文部中文系。(D3：11)

然後什麼時候開始學中文啊？我是在印尼的時候學的，在印尼念大學的時候是選中文系。(D4：5)

## 二、 來台後學習中文

此編碼的定義為受訪者在來台後出現語言不通、音調不同等問題，因此在來台後有在台灣的中文補校學習中文的經歷，符合此一定義的受訪者有 A1、B1、C1、C2、D1 等五位受訪者。

A1、B1、C1、C2、D1 等來台後因為語言不通的原因開始學習中文，這些新住民均有經歷過在國小的夜補校學習中文的經歷。其中 A1 原先在緬甸有透過補習班學習，但後來因為音調與台灣不同的緣故，所以在台灣也繼續在補校學習，在此類中的受訪者學習管道與來台前學習中文能透過正規的大學教育進行學習不同，受訪者表示來台後都是藉由非正規教育的補校進行學習； B1、C1、C2 都是來台後感受到語言不通的困難後，才開始到補校學習；D1 則是一開始透過在幼稚園當愛心媽媽的機會，跟著孩子一起學習之後才到補校學中文。

雖然我是緬甸華僑，但是我在那邊就是讀緬甸的大學，所以我中文的話就是有去補習，嫁到台灣後，我就感覺到...因為我們那邊也沒有在學國語，雖然是在說越南話，但跟這邊講的也不一樣，所以發音、音調那些有不一樣，所以剛來台灣的時候，婆婆因為音調不准的關係，她就是有點聽不懂的表情。後來我就說這樣也不行啊，已經嫁到台灣來了，所以我就說中文的部分要好好在學一學，所以就去上了夜補校。(A1：66)

小學是學了三年，三年畢業後就來這裡國中。(B1：13)

在補校，以前我剛來這裡的時候，因為我生活在這邊...因為我以前是印尼的本地人，中文根本就不懂。然後字也是看不懂。然後我們是從補校那邊學了三年。(C1：12)

然後中文是剛開始來台灣都聽不懂也不會講，然後就跟家人學，那個是我們看那個韓劇長大的，接下來是在 92 年的時候，我在八里國小讀夜補校...八里國小讀夜補校，然後接下來是唸八里國中，然後再來是高中。(C2：6)

我是跟我小孩子...小孩子住，幼稚園的時候常常是做那個愛心媽媽，然後比較大一點，我去補校，晚上去補校。(D1：9)

以下將本研究中的受訪者在中文學習的經歷統整為表 6，此表呈現了對於來台之後才接觸中文的受訪者來說，補校是他們最常見的學習管道，而來台前的受訪者由於各自因為不同動機而有不同的學習管道：

表 6 受訪者的中文學習經歷

編號	A1	A2	B1	B2	C1	C2	D1	D2	D3	D4
中文學習經歷	是	否	是	是	是	是	是	是	是	是
開始時間	來台後	無	來台後	來台前	來台後	來台後	來台後	來台前	來台前	來台前
學制	補校	無	補校	補習班	補校	補校、空中大學	補校	補習班	大學	大學
學習場所	國小	無	國小、國中	越南華語學校	國小、國中	國小~高中	自學、國小	緬甸中文學校	越南國立大學中文系	印尼大學中文系

除了中文學習外，部分受訪者也表示還會繼續學習其他專業，這部分的規劃取決每位新住民的對自己職業的規劃，在本次研究中 B1、C2 兩位受訪者在學習完中文以外，另外因為其他的原因繼續學業：

### 三、 未來開店準備

受訪者是因為未來創業計畫，而前去進修相關的創業知識，例如：B1 未來規畫要開一間主打泰國、寮國美食的小吃店，故打算在讀完國中後，去讀餐飲科來為未來的創業進行準備。

因為我這邊明年就畢業了，在念一年就二年級，我就是在高職再上餐飲科，畢業後想要開店這樣子。(B1：41)

#### 四、 工作進修

受訪者在目前的工作中感受到需要利用正規教育來進修之需要，並且已經開始透過到學校學習來滿足需求，或者利用課程加強專業能力，例如：C2 正擔任母語教師、新住民關懷協會會長，故會因為工作的關係繼續在空中大學修習社會工作管理、教育相關的課程。

嗯....因為我覺得現在是我當越南母語老師，那我去找課程是有相關的，還有我是協會的，所以我會找那個什麼...社會工作管理或是有教育的方面就是親子活動、親子教育，要怎麼去帶小孩，雖然是別人的小孩，可是我們是怎麼樣跟他互動，這是一個教育、一個是跟工作有關的社會，兩個項目我都會選那個課程。(C2：11)

綜合上面的敘述，將本研究中對於受訪者中文與非中文的學習經歷的編碼整理如表 7，受訪者普遍都有中文學習，部分的受訪者要另外因為自己未來或是現在的工作而去另外到空中大學、高職進修。

表 7 受訪者的中文與非中文學習經歷

類別	編碼項目	定義	受訪者
中文學習經歷	來台前學習中文	受訪者在來台前已經學會中文	B2、D2、D3、D4
	來台後學習中文	受訪者來台後才開始學中文	A1、B1、C1、C2、D1
非中文學習經歷	未來開店準備	接受課程的目的是為了準備未來開業	B1
	目前職務需要	受訪者上課原因在於應對當下職務上的需求	C2

### 第三節 故鄉與風俗習慣

本次研究的十位受訪者分別來自不同國家，因此可能在日常生活中展現與台灣人不同的文化、節慶、飲食習慣，以下根據受訪者的回答將他們氛圍與台灣相同、節慶文化上存在不同、飲食習慣不同與其他活動等類型。

#### 一、 與台灣相同

在與台灣相同此類型下，代表受訪者在訪談中表示自認在故鄉的風俗文化、飲食等都與來台後的生活一致，兩者並無差異，也沒有在來台後感受到生活出現改變。

此類的案例為 A2，A2 在受訪中表示因為是中國人的關係，所以在故鄉與台灣的生活沒有差異。

就是我們大陸過來的一起，然後一方面大陸的節日一般跟台灣也比較差不多，所以說沒有特別的節日。(A2：36)

除了 A2 之外的其他來自東南亞的受訪者都表示在文化習俗、飲食上存在差異，並且在台灣的生活裡表現出與台灣民眾不同的特殊之處。

#### 二、 節慶文化上存在不同

以下將受訪者在訪談中提到會在台灣慶祝自己故鄉的節目的歸於此類，在節慶慶祝上，大部分新住民會在台灣過的節慶都跟新年有關，在追問後發現在受訪者所過的傳統節日中潑水節、開齋節這兩個節日都被當作台灣過年一樣的重要節日，潑水節是緬甸、寮國的新年，而開齋節則是回教徒齋戒結束的重要日子，兩者都與受訪者故鄉文化息息相關，而其他部分的節日雖然不像是潑水節、開齋節一樣在受訪者心中占有重要地位，但是由於節日的過法與台灣不同，因此也可明顯看出兩地傳統的不同之處。

##### 1、 潑水節

潑水節作為等同於新年慶祝的活動，新住民即便在來台後也可能保有過節習慣，再加上台灣政府有固定在台灣慶祝潑水節的緣故，所以部分之前沒過潑水節的受訪者們也可能會去華西街參加潑水節的活動，在本次的受訪者中 A1、B1、D2 主要就是去參加華西街的潑水節活動來慶祝。

有啊，在中和廣新街，政府就是會每年舉辦一次，我們就會參加，就是去逛一逛啊，在想念故鄉的時候，就是會去逛逛。(A1：27)

有有！潑水節！東南亞有三個地區：寮國、泰國、緬甸這樣子，對，就是潑水節，在華西街，一年只有過一天。(B1：33)

潑水節有事在緬甸有過，可是在這裡政府也有辦我們東南亞潑水節的節日啊！還有什麼點燈節啊！他們有辦一些活動，就是唱歌什麼的，也有辦啊！(D2：37)……每年都有去，因為跟家裡很近啊！就是去看一看，但是在台灣辦的話，就是一條街嘛，在緬甸不一樣啊！全國啊！就是差這樣啊！(D2：41)

## 2、開齋節

受訪者中有慶祝開齋節是 C1、D4，從他們兩位的描述中得知開齋節是一個讓朋友家人原諒彼此一年來的錯誤的節日與回教徒齋戒結束的日子，回教徒們會在開齋節這一天進行慶祝。

一樣因為最近疫情的關係，本來是我們...上禮拜的本來是我們印尼回教徒的開齋，大家一起..像這邊的好像拜年一樣，可是我們的講話不是像拜年一樣新年快樂什麼。不是，因為這是組合了我們印尼來。如果我們有說錯了事情，還是我們對對方的...比如說不對的事情。這一天我們大家可以一起包容。因為這樣子一年來我們的錯就是慢慢分享，然後分沒了。比如說我跟理事長好了，今年我跟理事長吵架，對不對？吵架然後我是不合，然後因為這個因為真的今天是我們的新年，然後我們就是 大家可以握手啊，就是大家原諒這樣子，這一年來大家原諒這樣子，這一年來就結束了。這樣希望下一年是更好的。(C1：47)

尤其是開齋節，其實那個是回教徒的一個節日，那剛才已經講了在台灣最多的移工的是印尼，印尼又是大部分是回教徒，那他們回教的一個節慶，它前面是一個月的齋戒，不吃不喝，一個白天、夜晚..晚上就可以，過了這一個月之後就是他們的一個勝利就是過了這個考驗，這一個月的考驗已經過了，所以這個就是勝利的一個日子，所以他們就是大量的慶祝，慶祝這個節日叫做開齋節。那因為台北這邊...台灣這

邊的政府，不管是台北市或其他縣市都會辦一些活動，那就我有常幫忙，沒有去幫忙，我也是參加，就是跟他們一起同樂，其他的有什麼節日的話，應該最有印象就是開齋節。(D4：18)

### 3、 其他

除了潑水節、開齋節外，在訪談過程中還另外有提到越南的端午節與中秋節的過法與台灣不同，並且代表的意義也不同。在越南，端午節的粽子與台灣粽的製作方法不一樣，中秋節則是兒童的節日，會準備燈籠與表演節日，且與台灣的嫦娥奔月不同，中秋節的傳說是阿貴的故事。

還有那個傳統的節目，比如說在台灣的話，我們提燈籠就是元宵節吧！那我們是中秋節小朋友的儀式，他們的兒童節會提燈籠，就是我覺得兩個是都不一樣。提燈籠然後他們會猜椅子、會講阿貴的故事，還有表演的節目。那這邊就是..這邊都是烤肉，然後大家的團聚，這是兩個不一樣是提燈籠，還有兒童節，還有我們端午節好了，端午節我們吃的那個粽子也是形狀不一樣，包的料理不一樣。都很...有很多很多很多不同的，但我覺得那是一個文化的差異。(C2：20)

## 三、 飲食習慣不同

此類的定義為受訪者在訪談中明確表示了調味方式不同、在詢問到在台灣是否會過的特殊文化習慣上，共有六位受訪者表示在飲食差異或是將與姊妹們分享故鄉食物當作是他們與本地人不同的習慣。

這六位中有四位表示故鄉的飲食習慣與台灣不同，除了單純口味不同外，也有受訪者是因為信仰或其他因素而在飲食上存在禁忌。

### 1、 調味方式不同

受訪者中 C2、D2、D3 特別詳細描述出故鄉與台灣在調味方式上有所差異，而這樣的差異會造成他們在台灣生活的一些不習慣之處。

講到飲食的話，我剛來台灣我真的是吃不習慣，就是覺得沒有那個魚露活不下去的這種感覺，可是後來就是自己已經克服那個習慣了，而且以前我剛來台灣的時候，也沒有像現在這麼發達，哪裡都有那個...就是東南亞雜貨店，那現在想吃什麼都有。(C2：20)

我們不喜歡吃那個臭豆腐，跟我們來說就是說沒有吃過，就是走到路邊、聞到那個味道，其實我們也去應付一下、去嘗一嘗，台灣那些食物的話，可能他們煮的東西，有些他們好像自助餐種味道，好像沒什麼味道。(D2：33)

是，就我們要自己煮，其實我覺得都原料都..越南跟台灣的原料都差不多，但是在處方跟調味料的方面有很大的差別。台灣人比較吃膩的、吃油的、吃甜的，越南的我們很少去吃，越南人會比較清淡的、吃比較鹹的，比如辣的、酸的。(D3：27)

除了飲食習慣不同之外，在飲食上有差異的受訪者，例如：B1、C2、D2、D3 等人會以自己料理或者與朋友分享故鄉美食的聚會的方式在日常生活中找尋故鄉的美味。

喔...不同的節日...有，有時候跟台灣的朋友分享，就是我們帶我們的美食去，他們帶他們的美食過去，就是一起聚餐這樣。(B1：29)

現在飲食方面我都融入台灣的，反正我會...有的時候是我們有協會有辦活動大家聚聚，就是有很多那個東南亞的美食，大家來分享。(C2：22)

其實還是習慣在家裡自己煮，吃慣了、媽媽煮的東西，但是我們還是習慣，就是沒有很大差別，就是偶爾吃是可以，每天的話...是不喜歡吃這樣而已。(D2：33)

一般的話，我本人也是...我來台灣一般都自己煮東西。(D3：23)

## 2、飲食禁忌

飲食禁忌的方面，C1 表示自己不能吃豬肉，所以剛接觸台灣飲食文化時，對於台灣菜中常見的豬肉，需要考慮是否要在台灣食用豬肉。

因為我們印尼回教徒的...，因為台灣大部分的食物就是有豬肉，根本就沒有那些豬肉，因為我們回教徒來說，他們吃的食物不是說很...，比如說羊好了，羊是吃草，可是豬不是，豬是吃我們剩下的那一些給他們吃，因為覺得這樣不是很乾淨。因為我們回教徒是很多動物都可以吃，除非就是豬肉。豬肉不能吃，可是羊牛雞這些是我們平常吃的食物。對，因為那時剛結婚的時候，在這裡吃豬肉，我們也是考慮很久很久。(C1：45)

#### 四、 其他活動

在本類中除了上述提到的節慶文化、飲食習慣存在不同的情況之外，還存在其他與故鄉傳統文化相關，但是非節日或是飲食習慣的差異。

在本次研究的受訪者中大多在節日慶祝、飲食上面出現特殊之處，唯有 D1 的受訪者在訪談時表示他自己會與印尼姊妹們共同組建演奏印尼傳統樂器竹琴的樂團，不僅會週期性的集會團體訓練，還會接受其他單位的邀請來表演。

哦，我們是有一個群組...有一個團，那個族群，你應該知道那個是錄音，我們有一個...弄一個群組，就是印尼那邊..印尼姐妹，我們是很多，因為我們是前面是做很多翻譯的公家...那個是很多姐妹的事，是印尼的。我們固定每個禮拜都會一起集合練習樂器。(D1：90)

就是竹琴，我們還會去表演，因為一開始...以前我們是在移民署那邊，他們是有一些辦活動，他們希望我們是弄出來一個什麼表演，後來想一下因為移民署有幾個也是印尼姊妹，然後我們一起弄。一開始是這樣，就是說給社會貢獻這一塊啊！後來繼續下去是這個也不錯啊！變成是說我們固定有些我們接表演，有哪個單位請我們，我們就去表演就對了，以前我們都是在這邊，但現在也是，跟台博有關係的地方，它會提供地方給我們練習。(D1：92)

以下將研究者訪談中使用的編碼表整理如表 8，除了 A2 受訪者因為是中國人的緣故，因此覺得差異不大，來自其他國家的其餘受訪者或多或少都有其與台灣人不同的、受到自己國家文化與傳統的影響，或是因為背井離鄉而特別懷念家鄉滋味。

表 8 受訪者故鄉與風俗習慣編碼表

類別	編碼項目	定義	受訪者	說明
故鄉與風俗習慣	與台灣相同	受訪者故鄉的文化與台灣一致	A2	A2 由於自身是中國人的緣故，覺得習俗上兩國差異不大

	節慶文化上存在不同	受訪者故鄉的節日慶祝方式與台灣不同	A1、B1、C1、C2、D2、D4	
飲食習慣不同	調味方式不同	在飲食、調味上存在不同，或是受訪者有分享故鄉食物的習慣，以此表現故鄉美食文化	B1、C2、D2、D3	
	飲食禁忌	受訪者自身由於宗教、文化而不吃台灣常見的食物	C1	C1 由於是回教徒，因此剛來台時，在吃不吃台灣常見的豬肉一事上考慮了很久
其他活動	其他活動	非節慶、飲食上的其他與故鄉傳統有關之例行活動	D1	D1 與朋友們共組竹琴樂團

#### 第四節 志工經歷

將十位受訪者的擔任志工的機構、服務性質與服務，以及志工們的工作經歷整理為下表，本次受訪者志工類型外語導覽、展覽導覽為最多人有過的志工經歷，共有七人，事務協助五人，在這五人因為擔任的志工類型不同使得實際的服務內容上各有不同，但因為都有協助機構內部運行的性質，故歸為一類，最後一類別為新住民服務，僅有身為八里新住民關懷協會會長的 C2 一人被分在此類，提供的服務與新住民生活息息相關，以下詳述各位受訪者的志工服務與工作的參與過程：

1. A1 受訪者：正在大豐國小擔任展覽志工中，一開始受到補校主任的推薦來當國際文教中心的志工，除了協助東南亞展覽的舉辦外，還身兼母語教師的工作。
2. A2 受訪者：在大豐國小擔任故事媽媽，因為想了解小孩的學校，所以從自己小孩二年級開始加入故事志工的行列，並在最近開始服務較高年級的學生。
3. B1 受訪者：在漳和國小的新住民中心擔任志工，曾在烹飪相關活動上教導參加者如何煮出東南亞美食。
4. B2 受訪者：永平國中裡協助校內事務的志工，其負責的志工工作多元，有管理體育器材室的志工、資源回收志工、特教助理、資源班陪讀、教具管理、故事屋管理等多項教學協助相關的職務。
5. C1 受訪者：十三行博物館的東南亞語導覽志工，受到 C2 受訪者推薦來當十三行的現任印尼語導覽，並且表示過去當過國小志工、幼兒園志工。
6. C2 受訪者：十三行博物館的東南亞語導覽志工，基於回饋社會的目的，除了十三行博物館的導覽外，亦身兼八里新住民關懷協會會長一職，負責急難救助、家暴保護令申請，以及小孩中文教學、就業、就學等服務，並且在此前也有參與過提供新住民服務相的其他場所之志工。
7. D1 受訪者：台灣博物館的東南亞語導覽志工，因為小孩的關係擔任過學校中導護、打針的愛心媽媽，後來小孩長大後改跑道到台灣博物館擔任新住民服務大使，負責博物館導覽。
8. D2 受訪者：台灣博物館的東南亞語導覽志工，一開始在國小輔導處指導小朋友的作業、華僑教會教英文，後來才到台灣博物館新住民服務大使，負責博物館導覽。
9. D3 受訪者：台灣博物館的東南亞語導覽志工，本身喜歡歷史與文化，在桃園市新住民服務，負責帶團介紹文化、風景；協助非政府組織全球移工協會舉辦中文班、教學班、教學班、足球比賽等活動；台灣博物館新住民服務大使，曾有過土銀建築導覽經驗。

10. D4 受訪者：台灣博物館的東南亞語導覽志工，過去有在台灣博物館擔任翻譯，此事之後成為台灣博物館新住民服務大使，印尼語導覽志工，有過印尼移工導覽經驗。

從上述描述可知，部分受訪者先後或同時擔任過不同類型的志工，以下不會從不同受訪者的個人經驗切入介紹，而是將本次受訪者的志工經歷的分為展覽志工、事務協助、新住民服務等三種類型，於以下段落分別介紹那些受訪者屬於哪些類型的志工，而在不同的志工類型下他們又提供了什麼樣的志工服務內容：

## 一、 展覽志工

所謂的展覽志工是指受訪者在志工經歷的描述中提到有協助服務機構舉辦展覽或者提到有負責位參加展覽的民眾進行解說展覽品的導覽相關經驗，有著上述志工經驗的受訪者就會將之編碼為展覽志工，例如：A1 在訪談中提到負責協助展覽布置工作，C1、C2、D1、D2、D3、D4 等受訪者在十三行博物館、台灣博物館皆有為其他移工、新住民、學生導覽的經驗，以下將分述符合編碼定義的受訪者案例與說明。

本次受訪者中共有七人的志工服務經歷與展覽有關，其中 A1 的志工服務內容屬於協助展覽，在訪談中提到負責展覽品借用、場地布置，並在研究者追問是否有協助導覽的時候，A1 回答不是完全負責，而是從中協助。

我們是國際文教中心，所以是每年要展的不一樣的國家，所以…當我進第二年的時候，剛好是緬甸展，我也是緬甸人剛好，那個時候就是需要幫助的文物一些啊，就去幫忙借，他們布置的時候就去幫忙看一下，就這樣子一直幫忙做這樣。(研究者：所以是負責文物展覽這一方面嗎?)…是，也不是完全負責，就是幫助這樣的。(A1：7-9)

除了 A1 之外的其餘六人分別為博物館的外語導覽志工，C1、C2 在十三行博物館服務，D1、D2、D3、D4 在台灣博物館擔任新住民服務大使，透過訪談中可以了解他們在志工服務中專精外語導覽這一塊，不像 A1 一樣有參與到導覽以外的場地布置工作，並且在服務對象方面從學生、同鄉姊妹、移工、長官等各式各樣的觀眾類型。

就是提供一些裡面這邊的文化，我們也是介紹，因為大部分要介紹是我們印尼的人，是用母語說是因為比較清楚。(C1：36)

在 108 年的時候，就很榮幸能來時十三行博物館受訓，受訓之後，然後我還可以當那個東南亞導覽人員，就是用越南...越南語來導覽給外校的學生，而且服務兩次...有兩團喔！就很開心，而且我發現說在台灣他們...學生他們還聽到那個導覽...用越語的導覽，內容就是台灣的歷史。(C2：15)

我們是負責歷史導覽。除了歷史導覽，就是說關於臺灣博物館這裡的歷史、建築物內容，因為他們有一些...有印尼人他們不會講國語，我們是解釋那個導覽。(D1：37)

台灣博物館我有當服務大使，在南洋美食家鄉會的一個展覽處我有去服務，還有去當帶隊...台灣博物館裡面去導覽，就是介紹..跟緬甸怎麼發展，可是緬甸華僑怎麼會到台灣。(D2：15)

然後我在這邊(台灣博物館)也導覽過兩次，就是有那個觀光局來土銀的博物館，我們也在這邊辦過導覽。(D3：17)

我當時是有一個伊斯蘭生活文化特展，那時候因為...在台灣的部分啊！很多移工，那台北市最多的是印尼移工，印尼又是一個回教國家，雖然不是回教國家但是等於是回教國家，因為在印尼最多的是回教徒，所以來到台灣工作的大部分，雖然沒有百分百還是大部分都是回教徒，所以那個伊斯蘭特展的時候，就會希望說他們也可以來看。……他們想要開放一個活動邀請一些穆斯林移工來參觀，那又擔心說他們可能聽導覽的時候，因為導覽都是用中文嘛！那擔心他們聽不懂，所以去找一個翻譯，當時那個翻譯就是我来當翻譯的時候，我就是按照志工陪他們導覽，那我就翻譯給他們聽。(D4：13)

此外，D3 在全球移工協會擔任志工的時候，有過帶團出遊並且介紹台灣文化、風景的經歷，根據本人敘述服務內容為將台灣的文化介紹給其他人的服務內容，所以將這一項服務經歷也納入導覽志工的一種。

比如我曾經那個..協助全球移工發展協會舉辦足球比賽，然後我有時候他們帶團去外出去旅遊、去參觀台灣一些旅遊景點，比如像后里的花卉。然後我還有去大溪、去野柳等等，就帶團去，跟越南的移工介紹台灣文化、台灣的風景。(D3：17)

## 二、 事務協助志工

所謂的事物協助，是指受訪者在訪談中提到的志工經驗提到與學校經營相關的內容，還可依照志工服務內容的差異來劃分為教育協助與單純的個別事務協助的兩種類型，前者的志工經驗通常與教育、傳授他人之事有關，需要比較段服務的內容有一定的了解，後者為單純的輔助學校事務的進行，不要求擔任志工者在服務前需要有服務內容相關的知識要求，工作內容簡單，受訪者往往不需尋求資訊就能夠解決志工經歷中碰上的問題。

### 1、 教育協助

在具有教育性質的服務均歸為此類，在本次受訪者中 A2 的故事媽媽、D2 在輔導處與教會指導學習的志工服務都屬於這一類型的志工經歷，在協助服務單位本身的之外，還對於直接接觸到志工服務的對象有著學業上的幫助。

剛開始學校會培訓我們進去以後，如何跟小朋友面對與分享故事，因為我們剛開始是講...接觸比較低年級的小朋友。(A2：18)

開始來到台灣的時候，我就在國小當志工，在輔導處指導小朋友就是數學、國語也有，還有在某個華僑的教會裡面，去教小朋友。(D2：13)

B1 在學校裡面擔任協助舉辦活動的志工，但從本人描述志工服務經歷的內容中，可以發現 B1 在活動舉辦中扮演的是將技術教給參與者的角色，所以也將 B1 料理活動志工的經歷歸於此類。

有時候他們不是會開異國料理，我是來教他們包越南酥捲。(B1：21)

### 2、 個別事務協助

此一類型的志工經歷與上面教育協助的類型不同，提供這一類事務的志工不需要因為志工服務而去指導他人，並且服務性質往往較為單純，正是因為工作內容簡單，所以志工們也往往不會因為這樣的經歷去尋找新的資訊。

在本次的受訪者中 B2 就是非常典型的案例，B2 在受訪中表示字已有負責教具室與故事屋的管理、協助資源回收工作，這幾樣工作都是非常簡單的，對於 B2 來說，他也不需要尋找資訊，也能進行志工服務，在本次受

訪者的志工經歷中，除了 B2 之外，D1 的愛心媽媽也是這一類型的志工經歷。

如果是體育器材室就是借還的那個球啊！還有資源回收。(B2：29)

資源回收就等於是因為我們學校是小學，他們會有那個紙類、塑膠類啊！比較沒有寶特瓶跟牛奶、塑膠瓶的那些，如果小孩子來的話，我們都會跟他們講要怎樣..教他們怎樣分類。那資源回收就是那一部分。(B2：34)

教具室，因為我們學校有些老師會用那個借用那個教具用品。(B2：44)

對，因為採買那方面的話是學校自己會付錢，我們志工媽媽單純是他整理書啊！(B2：58)

我一開始做志工，是從小孩的學校。那個愛心媽媽他們打針啊、導護志工啊！在馬路上幫忙...，導護志工啊！幫忙小朋友走路那個，開始是這樣。然後慢慢跟著小孩，反正就是學校有需要幫忙什麼，我去找。(D1：29)

### 三、 新住民服務志工

此類志工經歷與新住民生活息息相關，受訪者在志工經歷中主要的服務對象為新住民，並且協助新住民們處理生活中的大小難事，例如：C2 受訪者擔任八里衛生所、新住民關懷協會中的服務經歷就是協助新住民申請社會福利。

C2 受訪者在身為十三行博物館的導覽志工之外，目前還兼任八里新住民關懷協會的會長，協助當地新住民在台灣落地紮根，根據訪談中提到的服務內容有負責急難救助、家暴保護令申請等協助處理的特殊事項，也有新住民本人就業、小孩中文教學與就學等一般性服務，另外本人在當地新住民社群中扮演活動或服務召集人一類的角色，例如本次受訪者的邀請其實是由十三行博物館與 C2 連繫後邀請的，還有在後續有關資訊分享的課程與活動訊息的分享中也體現出這一角色需要考慮社群中不同人的需求來分享資訊。

那我回想...我想說我要貢獻給社會，那我也要去當志工、我也要繼續協助新住民。所以在 95 年，我在八里衛生所服務新住民到現在 14 年了。那在 14 年的當中，那我得到很多，就是比如說：我去協助他們是

申請急難救助，比如說他們家遇到困難，我常常會看到就是先生會得重大疾病，先生垮下去了。然後整個家的經濟來源都很困難，那我協助姊妹們去申請社會服務..福利。還有我遇到說他們的比先生大的..就是家暴，那我回去幫助他們去申請保護令。還有就是有很多新住民的小孩，小的時候媽媽還帶他回母國，然後等他回來台灣的時候，他中文不會講。所以他也不知道說要去哪裡申請學校入學，那我回去協助他們是申請去入學，入學之後我還指導他們就是一對一單字，我是當通用語的老師，因為他中文聽不懂吧！這一對一配合老師講中文，變成我翻越文讓他聽，然後過了一兩個學期他的進步很大。(C2：14)

簡言之，本研究的受訪者共可分為在博物館或學校提供展覽講解或協助舉辦展覽的展覽志工、在學校協助校方教學與營運的事務協助型、在新住民服務機構提供能改善其他新住民生活服務的新住民服務志工三類，以下將各編碼項目、類別、定義與受訪者整理為表 10。

表 9 受訪者志工經歷編碼表

類別	編碼項目	定義	受訪者
展覽志工	展覽志工	提供導覽或協助展覽舉辦的相關服務	A1、C1、C2、D1、D2、D3、D4
事務協助	教育協助	提供與傳授知識有關的服務，包含擔任教學助理	A2、B1、D2
	個別事務協助	提供一般與組織營運相關事務協助	B2、D1
新住民服務	新住民服務	提供新住民關懷服務，協助新住民解決生活問題	C2

## 第五節 新住民的社交圈

本次受訪者的社交圈中接觸的人可以分為活動與課程中接觸的新住民與同鄉人、透生活圈中認識的具有某一個相同身分的同伴兩種類型，因為受訪者們在不同的場合會接觸到不同的人群，所以以下將以接觸對象的類型介紹：

### 一、 新住民與同鄉人

在訪談過程中，受訪者表示會經過不同機構舉辦的新住民活動、課程來認識其他的新住民的姊妹，甚至也有人與來自同一故鄉同伴相遇，透過活動彼此認識並建立起交情，例如：受訪者中 A1、B1、C1、C2、D1、D2、D3、D4 等八人都是透過這樣的方式認識到其他新住民朋友的。

在上夜補校的時候，有認識很多新住民的朋友，包括台灣的姊妹們，以前沒有好好念過書的也會過來，所以會跟他們認識。(A1：15)

那你回到學校就會認識同鄉的，那麼你回到...好像參加那個新移民活動的話，就會認識更多新移民姊妹。(B1：65)

台灣有很多活動可以參與的，我們從那邊也是認識其他國家的人，然後來這邊生活，我們都互相的交流在這邊生活是怎樣面對這邊的環境。(C1：56)

朋友的話，就比如說我去上課、去受訓，然後就認識很多姊妹們，不同國家都有認識，大家都互相交流。(C2：27)

有時候做什麼就很熟，可是不同的國家，他們移民署有時候也一年一次或者什麼他們會辦什麼活動一起集合。(D1：98)

不只有移民署，其他的活動、會館也是啊！健康中心也是啊！每個單位都有。所以我們活動真的很多，我們不怕他沒時間。(D1：100)

當然是新住民比較多嘛！新住民的話一起上什麼課也有，好像來台灣博物館就是認識一些不同國家的朋友嘛！去學校上課的話，大部分是台灣的朋友嘛！就是這樣。好向小朋友我們送他們去學校上課，也會認識一些新住民的朋友嘛！好像是哦！上學去，突然發現你跟我是同一國的。不是嗎？就是這樣啊！(D2：49)

因為參加一些課程，之前就是會有一些叫什麼火炬計畫，火炬計畫的時候辦很多課程，那個時候也參加一些課程，從參加課程裡面就認識一些朋友，哪些朋友就會接下來會互相聯絡，然後互相通知哪邊有什麼活動啊可以參加之類的，所以朋友圈越來越多、越來越大。(D4：28)

另外，在新住民為主要社交圈的受訪者中，D3 並非是藉由活動與課程認識她的新住民朋友，而是工作上的關係認識，並且藉由朋友間互相介紹新朋友的方式來擴大社交圈。

其實我覺得來台灣當志工的人比較少了，認識就是有些那個是我在越南的已經認識過，有些人是親戚，他們來台灣打工，然後我們還保持聯繫，有些人是因為...我來這邊我當翻譯，我管理幾個工廠，然後他們是我的外勞、移工，常常跟我有關係。然後我們有時候外出出去玩，去台北、台中、台南、高雄出去玩，我們出去玩的時候，我們很少住旅館或住飯店，盡量是住他們的宿舍裡面或者住宅，那個一起出去就認識，然後他們就介紹給我。這是我朋友、朋友，慢慢的我們社交的範圍可以擴大。(D3：35)

## 二、 具相同身分的同伴

除了同為新住民身分的朋友之外，當受訪者透過參加活動與志工服務中認識與他們有共同身分、工作職務的同伴，這些同伴可以來自其他國家的新住民，也有可能是當地人，受訪者在訪談中表示這些朋友與他們認識的原因通常是因為具有某一種特殊身分，並且透過這種身分下進行的志工服務過程裡認識對方，最後成為朋友，例如：本次受訪者中 A1、A2、C2、D1、D2 等人曾透過這樣的方式來認識台灣朋友。

在當志工這裡面也會遇到台灣的志工和新住民的志工，其實都有啦！(A1：15)

因為我又沒有上班，所以說我是全職家長，然後我接觸的都是家長比較多。(A2：28)

簡單講就是每個地方認識的又不一樣，因為你回到學校的話，你一定會認識志工的。(B1：65)

志工認識的話，我認識很多那個台灣人的志工。(C2：35)

然後在新移民會館哪邊也有志工啊，同一個時間會志工，然後我們都會認識啊！(D1：110)

就是去當志工，就是有緣吧！就是彼此相處好像是對自己交談比較好的話，就會連絡啊！也不一定是新住民，都會啦。(D2：45)

新住民的人際關係是最重要的資訊來源，以下將受訪者有關朋友圈、社交管道等資料整理如表 11，在接觸的人群中以新住民佔大多數，並且大多因為課程、活動等場合認識，少部分是因為工作或志工服務認識的，而在台灣人方面則是透過小孩學校或是志工服務來認識。

表 10 受訪者的人際關係與接觸方式

編號	接觸人群	接觸方式
A1	新住民、志工、母語老師	經由補校的課程認識新住民，透過志工服務認識相同擔任志工者，以及透過母語老師的社群認識其他母語老師
A2	家長	透過與自己孩子所在的學校認識其他同學的家長
B1	新住民	與朋友一起參加活動、課程、節慶活動
B2	越南人	透過志工服務、新住民活動認識越南同鄉朋友
C1	新住民	透過活動認識
C2	新住民、母語教師、台灣人志工	透過上課認識新住民朋友，透過母語教師的受訓認識其他母語教師，透過志工服務認識也在通一單位服務的台灣人志工
D1	新住民、志工	透過活動、志工服務中認識的新住民或志工
D2	新住民、台灣人	透過志工服務、上課認識的其他新住民與台灣人，但是新住民比較多
D3	越南人	以越南人為主，透過志工服務、工作中認識的移，以及朋友介紹
D4	東南亞人	火炬計畫時參加課程認識的朋友，東南亞的比較多

綜上所述，將受訪者的社交圈中使用到的編碼項目整理如表 12 所示，受訪者認識的人以新住民與具有相同身分的同伴兩種類型，前者包含與受訪者來自同一故鄉或不同故鄉的新住民，可能是透過課程與活動、志工服務等管道認識的，後者是與受訪者具有相同身分的受訪者，如：同為導覽志工、母語教師等，主要是在提供服務時認識的。

表 11 新住民社交圈的編碼表

編碼項目	定義	受訪者
新住民與同鄉人	受訪者的朋友同為新住民或者是同一故鄉的姊妹	A1、B1、C1、C2、D1、D2、D3、D4
具相同身分的同伴	與受訪者具有相同的身分，雙方也是有這相同的身分而認識	A1、A2、C2、D1、D2

## 第五章 新住民志工的資訊尋求行為

本節整理受訪者資訊需求類型、資訊管道為與資訊檢索行為、檢索行為的特點，以及新住民們希望得到資訊類型，以下分段敘述之。

### 第一節 資訊需求類型

資訊需求產生於人目前已知的知識不足以滿足要解決的問題而產生的鴻溝，而資訊需求的類型與新住民志工在生活上會的問題息息相關，受訪者經常檢索的問題類型有課程與活動訊息、生活資訊兩種，其他類型的資訊則是要受到個人未來人生規劃、志工經歷、工作甚至是興趣的影響，以下將對於本研究中訪談者提到的資訊類型進行分述：

#### 一、 課程與活動訊息

政府組織或非政府組織像新住民提供活動與課程前，會將活動與課程相關資訊放在宣傳單、網路上公告，這樣的資訊就是所謂的課程與活動訊息，新住民分為主動尋求與被動分享，在主動尋求方面可以藉由網路檢索、查看主辦方的官方網站與新住民好學平台等虛擬管道獲取外，也可以從新住民服務場所中

的宣傳單、海報獲取此類資訊；被動分享上，可以藉由新住民的口耳相傳、線上社群分享來獲取。

根據訪談內容分析發現受訪者們將課程與活動作為學習、培養技能的重要方法外，也經常透過課程與活動來擴大社交圈，因此會經常尋求這類型的資訊，並且在實際的資訊尋求行為中會透過 Google 檢索、新住民相關網站的活動公告、親友分享等管道尋找。

雖然大部分的受訪者都會尋找課程資訊，但是每位受訪者對其的重視程度都不同，一部分受訪者將課程資訊當作是生活中重要的資訊需求類型，並在訪談中表示經常尋找的此類資訊。

我會查一些就是有關係那個升學方面，最主要是要找哪裡有學習東西，而且是符合我的時間，因為我大部分的時間都在學校忙的話，我都沒有什麼...平日沒有什麼時間學習，所以我要找...學習的東西都要找，周休 2 天的資訊來學其他的東西。(B2：69)

我想找的資訊就是，比如說新住民子女教育資訊網，還有新住民全球新聞網，還有新住民好學平台。因為透過這個網路，我可以找很多，比如說最近新北市要開那些課程。(C2：38)

比如說新住民專區網站，政府有什麼推廣給新住民？有什麼活動？會有什麼新的訊息？我們就會(找)。(D1：130)

就是好奇寶寶會喜歡學習，所以有一些課程，然後尤其是針對新住民可以開的，我覺得對生活或對我興趣有幫助的話我會去參加。(D4：40)

在部分受訪者將之當作重要資訊的同時，也有另一類的受訪者雖然也會去尋找課程資訊，但在訪談中沒有特別強調他們對這類的資訊的需求，而是在追問檢索資訊的細節的時候才說出平時會去檢索這類的資訊，例如：B1、C1 都是在後面的訪談問題中無意間提到有課程資訊的尋找。

如果要找上課的地點，就是這個平台(新住民好學平台)，就是我們現在常用的。(B1：75)

有群組的那種，因為新住民課程真的也是很多，你要參與真的很多，可是看你有沒有時間而已。因為私訊也滿多的。(C1：227)

在目前的數位時代，資訊透過網際網路快速傳播，因此大部分的受訪者大多都可以靠著後面提到的網路檢索或者朋友間的資訊分享來取得課程與活動的

資訊，導致課程與活動訊息不僅是不會有無法取得的困難，甚至可以說是一種唾手可得的資訊。

如果是我們有學校，就是我們去上課的群組...那有新的訊息，然後老師或是主任都會跟我們說：「啊！是什麼時候開課？或是哪裡有缺老師啊？或是哪裡有活動要辦、什麼時候？」這樣子，讓我們知道。如果是想參加的時候，我們就可以從那裏報名。(C2：56)

其實不太需要我去找，因為朋友很多。有什麼資訊的話是朋友 po 上來的時候，就看到那覺得有興趣就會去參加。(D4：35)

即便容易取得，但由於課程與活動訊息在使用上存在時效性，因此受訪者看重能否及時取得資訊，例如：D2 在重視課程與活動訊息的受訪者中最強調需要即時取得活動資訊的受訪者，以至於在受訪中表示希望能夠改回過去以電話通知的方式，來確保這樣的資訊不會因為沒有時間去查看，而在無意中錯過了活動或課程的參加時間。

好像以前的時候，有什麼資訊他就會打電話來說哪天我們要辦什麼活動，幾時在哪個地方就來參加，這個時間用電話直接打，打來我們記下，那間有時間我們就去了。現在的話，就是沒有這個電話，他們只是在某一個地方放訊息，或者是 LINE 上面寫幾個字，有時看不到就會過時。(D2：460)

綜上所述，受訪者在訪談中提到有關尋找課程與活動訊息的類型按照受訪者對其的重視程度與獲取方法可分為主動尋求與被動獲取兩類，並且從資訊管道上歸納為以下幾種：

1. 主動且從專門網站尋求：將課程作為培養自身技能、知識的重要管道，因此會主動去尋找有興趣的課程的資訊，並把課程與活動訊息程為其重要的資訊需求，例如：B2 就是利用周休 2 日的課程來作為終身學習的方法，所以會主動尋求課程資訊。

我會查一些就是有關係那個升學方面，最主要是要找哪裡有學習東西，而且是符合我的時間，因為我大部分的時間都在學校忙的話，我都沒有什麼...平日沒有什麼時間學習，所以我要找...學習的東西都要找，周休 2 天的資訊來學其他的東西(B2：69)

2. 主動且從 Google 檢索：課程或活動資訊是生活中需要的資訊類型，但受訪者本身不認為課程與活動是重要的資訊需求，因為對於受訪者來

說這類資訊很容易獲取，此類會在描述 Google 檢索過程時會拿課程資訊來舉例說明。

3. 被動且透過資訊分享獲取：獲取這些訊息後將這些訊息分享給其他的新住民，由於新住民的群組中樂於分享這樣的訊息，所以導致課程與活動訊息成為受訪者會尋求的資訊類型之一，例如：D4 在訪談中表示朋友分享的課程資訊就已經足夠了，不需要另外去尋找。

可能我認識的這群朋友都是從課程上面認識來的，所以大家都有有一個共同的喜好就是喜歡上課，所以大家 po 來 po 去的也都是...以上課的這個資訊最多，所以不管人家傳給我看到了，在群組上面看到的或者我去 po 到群組上面也都是課程的部分會比較多。(D4：70-71)

## 二、 生活資訊

生活資訊是指受訪者獲取的資訊主題與他們的生活日常息息相關，受訪者可以利用這些資訊來解決自己日常上碰到的問題，或是改善生活現況。

從 B2 訪談內容中可以看出新住民們生活中存在著許多問題，對於初到台灣的新住民來說，由於語言不通，小從搭車大至銀行開戶等各式各樣的日常事務都需要他人協助，等到習慣台灣之後，他們在日常資訊資訊的檢索就會去尋找生活中的各個面向的資訊，例如：烹飪、交通、旅行或者是與家人有關的健康、居家收納等類型，來應對各式各樣的問題。

一般我們去...剛來台灣的姊妹，他有些他聽不懂，而且他看不懂，然後他...，比如你叫他去搭公車，它也搞不清楚東西南北，去哪裡都是人家要帶他去，那個也是一個大問題，然後好像他們要去銀行要辦的事情，自己開個戶頭，他們也沒辦法自己開戶，都要靠那個她的丈夫、她的先生，但是有時他的先生也沒有這麼時間多來帶他去處理這一塊，然後它對他們來說也是很難的，就是很難自己去做..自己去踏出去，尤其是他們也會怕，他們也會怕說那個喔~進去裡面人家會怎麼樣看我，會不會幫。(B2：273)

受訪者們第二常檢索的生活資訊方面，生活資訊是個範圍十分廣大的資訊類型，本研究將訪談中提到在日常生活、非工作原因去尋找，並且是將所蒐集來的用於改善生活的資訊統一歸類到生活資訊的範疇內，以下將列出訪談中受訪者們提到需要有關於生活資訊方面的資訊：

## 1. 健康資訊

健康資訊屬於與日常息息相關的資訊，因此受訪者會為了保持良好的家庭生活兒去尋找此類資訊，例如：C1 為了需要洗腎的婆婆，去圖書館尋找洗腎病患在飲食上需要注意的禁忌。即便在日常生活中無特別之需要，但也可能因為興趣而去尋求健康資訊，例如：D1 在晚間休閒時間的時候，習慣收看一些傳遞知識的節目，健康相關的電視節目也是他喜歡收看的其中一種電視節目類型。

我婆婆...因為我婆婆是洗腎，很多事情：吃東西、飲食，還有很多要注意。因為這樣子我都會看一些跟健康有關的。(C1：82)

有些就看比如說國外，我不知道是 Discovery 還是不是，他們有專門播那個醫生啊！他很快用開刀把它咻這樣子挖出來一個東西。(D1：191)

## 2. 居家生活

本次的受訪者中大多為女性，在家庭中需要打理家庭大小事務，因此會去尋找日常家庭生活中所需要的資訊，例如：烹飪、收納、親子教育與其他對生活有幫助的資訊。

什麼樣的資訊，就是看影片，煮飯啲。(B1：61)

會，會找。比如說怎麼樣管理家裡，我的話大部分是怎樣的管理家裡、怎麼養兒，用...因為房子小小，空間真的很小，然後這個東西到底適合用還是不適合用，然後怎麼樣排比較好，家裡乾淨，你才會舒服，因為剛才我不是提過因為健康的關係，我們家一定要很乾淨，從這個家裡管理好。就很多方面的事...讓覺得更好。(C1：283)

對，有時候是跟家庭有關係，比如說怎麼樣跟...父母親跟小孩子相處，跟青少年的那些小孩的相處，他們遇到什麼問題那種，親子教育的方式。(D1：191)

比如說我要查外交部的資料，外交部的上班的..工作那個時間，那我所有的訊息都可以從 Google 可以查很多，就是可以查得出來。只要是知道哪裡有訊息。或是移民署它有什麼活動或是什麼信函。(D1：64)

## 3. 旅行交通

在日常生活中受訪者表示要經常使用 Google 的導航功能來找路或是因為考取駕照而去尋找考題，另外在應付日常之外，也會因為興趣的緣故去尋求與旅行、當地文化相關的資訊。

因為我想說要上高中，可是上高中比較嚴，然後想說要...大家建議我去考摩托車，考摩托車，因為我覺得沒有摩托車真的也是很不方便，因為今天我的高中就是要坐公車，也不好搭，然後又騎車、搭車真的很遠。對，然後就是希望大家都是趕快去考駕照啦！(C1：116)

有，我來台灣經常找的就是台灣的交通工具、風俗習慣、住宿跟出行的一些消息，因為我這個人本來..我很愛跑。(D3：50)

除了課程另外就是可能叫什麼走走？旅遊？可能是旅遊啦！(D4：40)

### 三、 服務相關資訊

服務相關資訊當受訪者有時會因為在志工服務或是工作過程中接觸現有知識無法解決的難題時，他開始會去尋求新的資訊來解決服務中碰到的難題，或者是受訪者為了提供更好的服務品質，而主動去尋求他們認為能夠改善服務的資訊，例如：A2 在進入高年級的班級後，因為需要提供比起過去在服務低年級時進行更深入討論，所以會去蒐集更詳盡的資訊。

因為我現在進的班是比較高年級的，所以會搜尋一些跟我們進班講的內容有關係的東西比較多。(A2：34)

另外除了解決服務上碰到的問題之外，也可能因為工作或服務有需要像其他人傳達資訊的內容，因此去蒐集資訊，例如：D3 因為在工作中需要傳達正確的法律資訊給他所服務的移工，所以會定期去看移民局、勞動部所公告的法規資訊。

有啊！都有了解。因為我的工作就是翻譯，我經常要跟我們的移工、外勞宣導台灣政策法規跟台灣政府一些新的規定，比如在生活、在工作上的規定，每當台灣政府有頒發新的規定，我都要從網上下載，然後我翻成越南文，然後我貼公告或者在我們的群組的上面 po 上去。(D3：48)

以下將受訪者在訪談中表示因為服務或工作因素去尋求的福務相關資訊資訊的種類整理如下：

#### 1. 志工與工作相關的資訊

本次受訪者中會因為志工服務、工作等原因去尋找資訊，雖然他們所需要的資訊類型並不相同，但是他們需要上述資訊的原因主要都是受到他們本人工

作經歷或是志工經歷的影響。因為每位受訪者會去尋求的資訊與他們志工服務或工作服務對象密切相關，故以下按照不同受訪者進行介紹：

A1 的受訪者對於自己母語教師的工作十分看重，並且希望能夠增進自己的教學能力，進而把學生教得更好，故他最主要的資訊需求集中在母語教學資料上，甚至在後續有關資訊活動的訪談中表示最滿意的經驗是母語教學的成果發表會。

就是我現在當老師的話，需要教學方式啦。有時候就會上網路上看一下其他老師的教學過程，還有要找什麼其他資料的話我就會去找找看。(A1：39)

A2 目前在學校擔任故事媽媽，因為最近到了更高年級的班級進行服務，需要與同學進行更深的討論，因此除了與其他故事媽媽討論交流外，另外有利用網路去尋找服務中要講主題的關資料。

因為我現在進班進的是比較高年級的，所以會搜尋一些跟我們進班講的內容有關係的東西比較多。(A2：34)

D1 受訪者本身對於歷史文化的資料沒有偏好，但由於本人身為台灣博物館新住民服務大使的緣故，所以平時會收集跟台灣博物館展覽相關的歷史與文化資料，來為導覽服務做準備，另外由於工作中會接觸到移工，因此也會去參加移工的活動，來了解目前移工的生活。

如果像是歷史這種，比如說鐵道路博物館，那個不能用問的，因為歷史就要事實，那個不能用問的就要查。(D1：160)

就是比如說我在上班是有關移工，那如果看到有些移工的活動的話，我會特別去注意看一下，那個活動我能不能去參加。如果是在台北市，至少我看一下我時間上面有沒有會碰到我其他的課程在進行，如果沒有的話我也很想去看看他們活動辦得怎麼樣。就基本上我的考量是時間啊！(D1：142)

對 D3 的受訪者來說，在工作面上，新住民相關的法律訊息或政策是他日常生活中非常重要的資訊，其原因在於他有向移工宣導政策的工作，所以為了維護移工的權益，所以特別關注這一方面的資訊。另一方面，D3 本身對於文化、歷史相關的資訊十分感興趣，後來也到台灣博物館擔任導覽志工，在滿足本身的興趣在維基百科裡尋找文化資訊外，也會因為導覽的關係去尋找如何進行導覽的資訊。

因為我的工作就是翻譯，我經常要跟我們的移工、外勞宣導台灣政策法規跟台灣政府一些新的規定，比如在生活、在工作上的規定，每當台灣政府有頒發新的規定，我都要從網上下載，然後我翻成越南文，然後我貼公告或者在我們的群組的上面 po 上去。(D3：48)

我有習慣就是...我本來就是高中的時候攻讀歷史跟文學的方面，所以我很喜歡看那個線上的百科全書，因為在歐美國家他們有個 App 就是 Wikipedia，你知道。我盡量看這個，就是開放式的百科全書。(D3：40)

我盡量歷史，比如當我確定我要來那個台博館當志工的時候，我再透過各種渠道來搜尋有關那個台博館的發展歷史，然後他的工作內容、一些資深的導覽的分享的經驗。(D3：46)

D4 喜歡透過課程來學習新事物，在訪談過程中也提到也些單位在招募志工的時候，會要求志願者參加培訓課程，D4 曾有過因為想去故宮擔任志工而參與培訓課程的經歷。

就像通譯的那一塊常常，因為就是很多政府單位需要通譯人才，所以他們辦了很多通譯課程，希望說參加的人都就可以留下來當他們的通譯，所以我自己會拿捏一下時間，說他的服務時間到底是什麼樣的狀況，覺得 Ok 的話才會去參加課程，然後之後可以當他們的志工，包括故宮博物院，我去那邊上課，雖然現在沒排班，因為故宮沒有那麼簡單，沒辦法說上一次兩次就可以去當他們志工。(D4：124)

## 2. 新住民法規資訊

另一方面在法規資訊上，對於新住民來說，除了工作上需要多加注意外，對於一般的新住民來說來到台灣後如何盡快融入當地社會，並取得台灣的身分證與健保卡也是他們十分在意的事情，再加上 2020 年新冠病毒疫情的緣故，在疫情管制的大環境下，新住民特別關心他們到故鄉與返台的相關規定。

對。然後移民署的話，就是..今年好像因為疫情的關係，所以沒有，移民署講到那個我們新住民來台灣文化....還有法令。(B1：130)

比如說官方軟體裡面吧！像在 fb 或是在 LINE 裡面，那..或是新聞那個媒體，本來是那個外交部他有個信函本來是三月份，他就出個信函就說：「因為疫情的關係，所以呢..我就自動延期 30 天。」那如果我會去查的話，那不就是很誇張。像...因為我媽媽就是例子，我媽媽就是從一月份來台灣到現在，那原則上是在居留證的話，只有到 90 天，到 4

月份是要回越南了。第一次機票..就是飛機沒飛，那我的居留證現在已經到了怎麼辦？可是我透過網路、透過的 FB，然後我可以找到那個...外交部的信函，那從裡面我得到...啊！原來就不用擔心，就可以自動加長 30 天，好那三月份它會出來一個信函，那在四月份又一個就多延..再次延 30 天，那到五月份到的時候它再延 30 天。(D1：64)

除了因為自己本人的需要而去尋找外，D3 受訪者是因為在工作上需要像外勞宣導台灣的有關新住民或移工的相關法規，所以會特別注意這一類型的資訊。

有啊！都有了解。因為我的工作就是翻譯，我經常要跟我們的移工、外勞宣導台灣政策法規跟台灣政府一些新的規定，比如在生活、在工作上的規定，每當台灣政府有頒發新的規定，我都要從網上下載，然後我翻成越南文，然後我貼公告或者在我們的群組的上面 po 上去。(D3：48)

#### 四、 與興趣有關的資訊

除了上述項目外，還有一些是個別受訪者會去尋找的資訊類型，因為這部分的受訪者人數較少，且每個人去尋求資訊的原因不像前面類型中有相近的原因，每位受訪者在訪談中提出的原因與個人想要獲取的資訊、興趣有相當大的關係，故將之歸為因興趣與喜好收集的興趣。以下分項敘述之：

##### 1、 故鄉與親友消息

新住民雖然身處異鄉，但對故鄉的消息仍是非常關心，在平時會收集故鄉新聞或是與朋友間分享彼此的近況。在本次的受訪者中，B1 在最後詢問希望能夠提供什麼樣的資料時，表示台灣目前沒有寮國的新聞，因此希望能夠提供寮國的新聞資料；C1 目前在擔任印尼語老師，由於印尼是個島嶼眾多的島國，並且每一個島都會自己的特殊文化，他只了解自己生長的爪哇島的文化，而不瞭解其他島嶼的文化，因此會利用網路去尋找各島嶼的文化。

寮國的，因為台灣有幫東南亞的，有越南、印尼、緬甸的資料，但就是沒有寮國。(B1：244)

比如說因為我們現在的新住民語的老師，然後因為有一些疫情的一些多元文化，我們也是透過網路找出來的。因為有一些文化，因為我們印尼的文化真的很多，要講都講不完的，因為我們真的很多島，然後

每個島也事每個...不同的文化，然後我們有些，因為我們住爪哇島的，我們爪哇島的，好.我了解，可是我們其他的，比如說搭那、加里曼丹、峇里島，我們還有休閒的透過網路的找出來。(C1：68)

家鄉的話就是看什麼重要的，不是每一樣都會去看，就是好像現在是疫情的時間，也是有點關心自己國家的人是怎麼樣。就是這樣。(D2：57)

除了故鄉的資訊之外，也會藉由與親友的交流來獲得對方近況的資訊，關心彼此近年來的生活狀況。

還會去就是看看我們同學在那邊怎麼樣，我們也有群組嘛！我們小時候那個同班同學一大堆，現在是資訊發達嘛！就是可以聯絡，就是跟同學有在群組裡面看到這些同學怎麼樣，有時候會看到他們連天，就是知道我們同學一些訊息。(D2：59)

## 2、新聞資料

在受訪過程中，受訪者表示在故鄉他們就有收看每天主動去找新聞或者本人有看國際新聞的習慣，因此在來台後，面對台灣的新聞比較缺乏國際新聞的狀況，會主動去尋找國際新聞的資訊，除此之外，也有受訪者表示因為對於政治新聞感興趣，而去尋找政治新聞。

我有興趣看這個政治方面的、世界，看世界現在是什麼樣，我沒有特別把這個時間在看什麼小說啦！影片啦！(D2：63)

我有個習慣就是每天我起床時候跟睡覺之前，我一定要看新聞，比如在台灣會看那個中央社、蘋果、聯合網、ubn、經濟時報，我還經常看那個大陸的新聞，清華社或者人民日報那種、華南早報和越南的新聞。(D3：40)

## 3、創業資訊

創業相關資訊雖然不是本次受訪者經常檢索的資訊類型之一，但創業相關的資訊卻是新住民對於未來職業息息相關的資訊，B1、D4 的受訪者均有在未來獨立開店的規劃，這一類的資訊雖然與新住民目前的工作或是生活問題無關，但卻是與新住民人生規畫，或者稱之為未來工作有著密切相關的資訊類型。

哦.....最常找的資訊，想要知道我在台灣做生意，對，我以後想要賣寮國、泰國的美食.....小吃店這樣子的，怎麼樣做的生意比較好。(B1：37)

像打算說要創業、開店嘛！所以現在就要乖乖的去上課，先去考證照出來，然後...。所以當時是我去考的證照，現在是我先生跟我兒子在去上課、準備考試。(D4：105)

綜上所述，本研究將上述提到的編碼項目、類別、定義與受訪者整理為表 13，從此表中可看出各位受訪者對於不同資訊類型的需求，課程與活動做為新住民休閒與學習的方法，與大多數的新住民生活息息相關，故資訊與活動訊息是最多受訪者需要，且會去主動尋求或是能夠從現有的資訊管道中輕鬆獲取的資訊，另外其他類型的資訊則受到新住民家庭條件、興趣、目前所處的人生階段等原因的影響，使其產生相對應的資訊需求。

表 12 受訪者的資訊需求類型編碼

類別	編碼項目	定義	受訪者
課程與活動需求資訊	課程與活動訊息	受訪者需要的是課程、活動的資訊	B1、B2、C1、C2、D1、D2、D4
生活需求資訊	健康資訊	受訪者需要與身體健康、疾病相關	C1、D1
	居家生活	受訪者需要與日常生活中問題有關	B2、B1、C1、D1
	旅行交通	受訪者需要資訊與行有關	B2、C1、D3、D4
服務相關需求資訊	志工與工作相關的資訊	需要的資訊與志工經歷、工作經歷有關	A1、A2、D1、D3、D4
	新住民法規資訊	需要有關新住民法規資訊	B1、D1、D3

因個人需求收集	故鄉與親友消息	需求與故鄉近況或是自己親朋好友的消息	B1、C1、D2
	新聞資料	需要新聞台與新聞網上的報導	D2、D3
	創業資訊	受訪者需要的資運與未來創業有關	B1、D4

## 第二節 影響資訊需求的因素

了解完本次研究中受訪者的資訊需求後，接下來介紹影響受訪者資訊需求的內在與外在動機。根據訪談內容中工作、志工或服務經歷與受訪者的資訊需求進行對照，發現這些經歷對於受訪者資訊需求有著顯著的影響。

### 一、 受到志工或服務經驗影響

當受訪者在資訊需求上會受到志工服務或是其他服務經歷的影響，而去尋求資訊時，便將此類情況編碼為受到志工或服務經驗影響。在訪談的分析中可以看出，當受訪者的志工經歷中要求較高的專業知識或是與教育相關的要求時，受訪者容易因在服務過程中遭遇難題而產生資訊需求。為了方便呈現這樣的關聯，以下將各位受訪者的志工、工作與服務經歷和他們受影響產生的資訊需求整理為表 14：

表 13 受訪者因為志工、工作或服務而產生的資訊需求類型

編號	志工、工作或服務經歷	產生的資訊需求
A1	展覽導覽(導覽志工) 母語教師	母語教學資料
A2	故事媽媽(事務協助)	故事文本與背景資料
B1	料理(事務協助)	無
B2	事務協助	無
C1	外語導覽(導覽志工)	故鄉文化資訊

	母語教師	母語教學資料
C2	外語導覽(導覽志工) 母語教師 新住民適應(其他)	教學資料 新住民課程與活動訊息
D1	外語導覽(導覽志工)、事務協助	台灣博物館展覽相關資訊
D2	外語導覽(導覽志工)、教育(事務協助)	無，覺得不必討論，以及碰上的問題不需要去尋求資訊。
D3	外語導覽(導覽志工)、導遊(導覽志工)與活動協助(事務協助) 翻譯	歷史文化相關資訊 新住民相關法規 翻譯書的專業領域知識
D4	外語導覽(導覽志工)	志工培訓課程資訊

透過上表的整理可以發現受訪者尋求的資訊類型受到他們現有的工作、志工經歷等外在動機的影響，以下分段介紹受訪者在志工、工作上的經歷是如何影響。

首先，是在志工經歷方面，透過訪談內容可以發現要求志工本人有著較高知識水平或相關領域專業知識的教育協助、導覽志工兩種類型容易使受訪者在服務上產生資訊需求，進而展開後續一連串的資訊行為，在本次訪談中受訪者們在擔任母語教師、導覽志工或者故事媽媽等類型的志工時，會因為自身或外在環境的因素主動或被動地獲取資訊。

透過訪談發現具有這些志工經歷的受訪者對於自身的要求較高，往往會為了希望提供更好的服務而主動去尋求資訊，例如：A1、C1、C2 三人都有擔任母語教師一職，為了維持好的教學水平，兩人都利用網路檢索或是人際分享的方式來獲取教學資料，以及學習他人講課的優點來改善自我的教學方式。

就是我現在當老師的話，需要教學方式啦。有時候就會上網路上看一下其他老師的教學過程，還有要找什麼其他資料的話我就會去找找看。(A1：39)

就是..大部分我們去一所學校就是整天，那時候我們就會討論，就是會說自己的學生，比如說她這樣的個性，我們就會說出來討論一下，或是我這樣的用法也不錯喔！就是這樣彼此的互相分享自己教學的困難或是好的。志工那時候也是剛好跟母語老師同一天，所以就是會這樣的分享。(A1：43)

喔...那個大部分是從網路和朋友，如果可以提問的話就是，比如說工作上的話可以跟同事一起討論，可是如果是我們自己需要的話，是透過網路比較多。(C1：64)

比如說因為我們現在的新住民語的老師，然後因為有一些疫情的一些多元文化，我們也是透過網路找出來的。因為有一些文化，因為我們印尼的文化真的很多，要講都講不完的，因為我們真的很多島，然後每個島也事每個...不同的文化，然後我們有些，因為我們住爪哇島的，我們爪哇島的，好.我了解，可是我們其他的，比如說塔納、加里曼丹、峇里島，我們還有休閒的透過網路的找出來。(C2：68)

受訪者也可以看出為了做好母語導覽服務，他們所做的努力，在一開始的志工培訓課程之外，受訪者們還在實際導覽前還有另外透過網際網路、工作群組分享資訊去尋求展覽相關資訊。

首先，在主動尋求資訊方面，D4 受訪者是自己不會主動上網檢索資訊的類型，主要是靠上課來獲取資訊，訪談中提到他積極參與志工培訓課程之外，還去聽他人的導覽來加強對於展覽的了解與導覽的技巧。

導遊的部分也是了解整個台灣的歷史、風景，所以吸收了現在真的好好像還沒這樣子，一直在吸收很多的東西。但是這樣真的需要時間，沒辦法說一時你就可以吸收很多，吸收不了的。像我來台博館這邊剛開始上課的時候當志工，一進來聽老師...可能是老師很會講，所以吸引了我，然後就一直聽下去，一直聽好下去覺得好棒喔！聽很多，全部都是新的東西，全部都進來了，第二堂課還可以聽進來，第三堂課我感覺我腦袋已經滿了(笑)，聽不進去了。就是感覺課程是來越難、越來越難，但是像台博館，我很喜歡就是說除了培訓，就是集中的培訓之外，因為這邊都是志工都有定期的導覽，那如果要當導覽我也可以去聽，我隨時都可以去聽，然後就包括台博館這邊特別安排的老師在導覽，就是為我們這群以後要當志工的來做導覽，或者說一般民眾在聽導覽的時候，我們也會去聽，都會覺得聽久了你才會自己會印象更深刻，聽了幾次幾次之後甚至認為這樣：他還沒講的，心裡面就已經 OS 就想到這段要講什麼，就自己有個底了，也知道接下來他用這個方式、這個老師用這個方式，那可能從這個老師學一點點、在那個一點點這樣，一些等於是導覽技巧，然後覺得：自己有自己的方式，大概知道說這條路走走走，走不到、走不通的時候，該怎麼轉。(D4：134)

相較於 D4 而言，D3 受訪者抱有主動出擊、積極尋求資訊的資訊行為態度，因此在參加培訓課程之外，在確定來台灣博物館服務之前，D3 受訪者主動收集有關台灣博物館的歷史，以及過去前輩在導覽上的經驗分享

有呀！我盡量歷史，比如當我確定我要來那個台博館當志工的時候，我有再透過各種渠道來搜尋有關那個台博館的發展歷史，然後他的工作內容、一些資深的導覽的分享的經驗。(D3：46)

或者是因為擔任志工中因為服務對象改變導致個人資訊需求的改變，例如：A2 雖然已非故事志工一行的新手，但是因為調到高年級的班上服務，感受到現在的服務環境與過去服務低年級的不同，所以開始積極尋求更深的知識來優化目前的服務品質。

因為我們...就是我現在進去的是高年級。高年級進去就不再只是單純講故事給小朋友聽了，我們是針對每個小朋友都有一本故事書，類似是橋樑書或者是一本小說，請小朋友自己一個多禮拜的時間先看，看完以後我們故事媽媽就會進去跟他們討論書上的內容。因為討論的內容是...有時候就要本這書讀得很透徹，然後就會...就需要更深入地去研究它。有時候在網路上查查資料，或者就是我們故事媽媽會分享了一本書會得出不同的結論。有時候這本書的角度會從很多的角度去影響他，所以說有時候聽一聽團討、互相交流一下經驗以後，然後自己在網路上再查一查有可能會得到這本書更全面的一些資訊。(A2：108)

其次，這些負責傳播知識的志工也容易收到機構內志工管理者的資訊分享，例如：D1 在訪談中提到台灣博物館導覽志工就擁有一個新住民服務大使的群組，群組內的管理者緒文姐就經常透過群組分享台博館展覽相關資訊給群組內的新住民志工參考。

像現在...哪一個主題？就是他們最近推廣那個鐵道路博物館要開幕了！他們會 PO 在群組讓我們自己看。(D1：138)

如果像是歷史這種，比如說鐵道路博物館，那個不能用問的，因為歷史就要事實，那個不能用問的就要查。 你要看什麼內容，那個鐵道路博物館，緒文會 po 一個訊息，然後我們從那裏點下去會有很多，然後我們在那邊點一個個的，就是參考。(D1：160)

D2 受訪者除了在資訊分享中提到 D1 有提到的台博館服務大使的群組外，另外有提到在學校的教師工作上面，校方會藉由共備課來主動提供老師們資訊，以及輔助他們進行教學準備。

其實會分享說哪一天我們這要去做什麼共備課啦！就是這些問題啦！我們是去有一個地方，校長、主任在哪一個地方要共備啦！（旁：共同備課，教育部的專門計畫，學校裡面的老師同一個語言的合在一起，合科或者是再一起共同備課，如果是不同科目的老師在一起叫做合科共備。）對，合科共備。現在是這樣。(D2：376-380)

又或者像是 A2 所言故事媽媽會固定在服務結束之後留下開個討論會，除了分享服務經驗外，也可以用來獲取過去其他媽媽服務資料的管道。

我們會互相分享，然後我們還會每一次進班的資料還會留下來，分享給下一個...就是...志工媽媽，然後互相交流，所以說我們的資料就很齊了。(A2：44)

## 二、 受到工作經驗影響

當受訪者在資訊需求類型上，會因為自己的工作經驗而去尋求不同的資訊類型，其目的是希望在尋求此類資訊來解決工作上碰到的困難。在工作方面，由於工作而產生資訊需求的受訪者有 C2、D3 等受訪者，這些受訪者都是從事與新住民移工密切相關的工作內容，C2 受訪者是八里當地新住民關懷協會的會長，除了提供實際的新住民服務之外，同時也會分享新住民的課程與活動訊息給其他的新住民，D3 在擔任翻譯的工作中成為移工們的新住民法規、移工相關法規的資訊來源，因此 D3 在獲取新住民相關的新聞或法規之後，會將其翻譯並分享給其他移工。

比如說我們在關懷協會裡面也有一個群組，那如果是有辦活動或是有課程的話，我會在群組裡面全部給他們。(C2：99)

有啊！都有了解。因為我的工作就是翻譯，我經常要跟我們的移工、外勞宣導台灣政策法規跟台灣政府一些新的規定，比如在生活、在工作上的規定，每當台灣政府有頒發新的規定，我都要從網上下載，然後我翻成越南文，然後我貼公告或者在我們的群組的上面 po 上去。(D3：48)

除了分享資訊給同為離鄉背井來台灣工作的同伴之外，教育類的工作也會使受訪者產生資訊需求，C2 受訪者有在從事母語教師的工作，受到這份教學工作的影響，C2 受訪者使用了 Google 檢索來尋求課程中會用到的教學資料，也另外在新住民子女教育網、新住民全球資訊網、新住民好學平台上尋求跟母語

教學方法相關的資訊，透過學習他人在母語教學上的優點來改善自己的教學方法。

我想找的資訊就是，比如說新住民子女教育資訊網，還有新住民全球新聞網，還有新住民好學平台。因為透過這個網路，我可以找很多，比如說最近新北市要開那些課程？(C2：38)

比如說他會...裡面會有一個其他的老師在教學，然後放在上面網站裡面，那我想...，這是比如說沈黃峰老師把..他就放在那個網路裡面，然後我想說我要學習他的教學的方法，我都點進去看。(C2：52)

我會從裡面學怎麼做...字卡、圖卡，一個網路...這個 Google 也是蠻好玩的，比如說我會做一個圖卡，比如說這個蛋捲好了，因為我教學的時候是我要教一個是字卡一個圖卡，是從 Google 裡面找的。(C2：72)

### 三、 受到生活經驗影響

當受訪者在日常生活中遇見現有知識無法解決之難題外，會主動去利用各種資訊管道去尋找能夠解決此一生活問題的資訊，便將之編碼為受到生活經驗影響。在本次研究中是除了志工服務與工作之外，最後一個對於受訪者的資訊行為造成影響的外在動機。

本次研究的受訪者以女性居多，其中已經成家的受訪者在尋求資訊上會受到家庭生活經驗的影響。例如：C1 受訪者在希望提供的資訊一題中回答希望提供有關居家收納的資訊，在詢問其原因時發現是因為 C1 的丈夫有收藏的愛好，故需要收納的資訊來處理家中物品難以整理的問題。

會，會找。比如說怎麼樣管理家裡，我的話大部分是怎樣的管理家裡、怎麼養兒，用...因為房子小小，空間真的很小，然後這個東西到底適合用還是不適合用，然後怎麼樣排比較好，家裡乾淨，你才會舒服，因為剛才我不是提過因為健康的關係，我們家一定要很乾淨，從這個家裡管理好。就很多方面的事....讓覺得更好。(C1：283)

他喜歡那些東西，有時候找不到那個東西，他就說：唉，那個東西你放哪裡？有時候我說在哪個地方，然後他去拿喔，可是他不會排回去，怎麼樣排回去他不會排。因為家裡東西多。(C1：289)

C2 在受訪者也提到了會因為生活上的需求使用 Google 去尋求資訊，例如：官方機關的工作地點與活動公告，以及提到使用 Line 與 Facebook 來獲取

外交部在因為防疫而發的居留證公告，以此知道來台看望自己的母親居留證可自動延期的消息。

比如說我查一個地點，或是一個...好，我這樣講好了。比如說我要查外交部的資料，外交部的上班的..工作那個時間，那我所有的訊息都可以從 Google 可以查很多，就是可以查得出來。只要是知道哪裡有訊息。或是移民署它有什麼活動或是什麼信函，好！我就講到第六點好了。比如說官方軟體裡面吧！像在 fb 或是在 LINE 裡面，那..或是新聞那個媒體，在...本來本來是那個外交部他有個信函本來是三月份，他就出個信函就說：因為疫情的關係，所以呢..我就自動延期 30 天，那如果我會去查的話，那不就很誇張。像...因為我媽媽就是例子，我媽媽就是從一月份來台灣到現在，那原則上是在居留證的話，只有到 90 天，到 4 月份是要回越南了。第一次機票..就是飛機沒飛，那我的居留證現在已經到了怎麼辦？可是我透過網路、透過的 FB，然後我可以找到那個...外交部的信函，那從裡面我得到...啊！原來就不用擔心，就可以自動加長 30 天，好那三月份它會出來一個信函，納在四月份又一個就多延..再次延 30 天，那到五月份到的時候它再延 30 天...

(C2: 64)

D1 受訪者在訪談中也提到有關生活需求的方面會傾向社交分享資訊為主，在 D1 受訪者所舉的例子裡面可以看出有生活情況的分享與生活息息相關的事務上的互相提醒。

比如說我們提供訊息，就比如說我們比較翻譯，比如說什麼單位，比如說哪一個城市的高等法院等等，我就跟他說我今天就在那邊！我們連交通費都不給我們，交通費不給我們，我說真的真的，然後另外一個人說：對！那邊的人就比較機車了！他不會給什麼。哦！這樣我們知道了，就是這樣而已。(D1: 289)

比如說是小心關於報稅的部分，怎麼突然就是變成這麼多，我明明沒有說要小心要看這個單位怎麼突然報了這麼多，明明沒有拿到這個，其實是想說我們內部想分享啦！就是提醒我們自己人，朋友就是好東西他們會分享，不好的東西他們也會告訴我們。(D1: 293)

D2 受訪者在訪談中提到在 Facebook 上會去尋求生活中與健康相關的資訊，透過 D2 在訪談的內容可以發現，因為在新冠病毒疫情嚴重的背景環境下，受訪者注意到了衛生署的政令宣導以及其他醫師關於飲食調理身體健康的資訊。

大部分是衛生署那邊會有啊！在台灣的話，他們也有分享一些要怎麼洗手，還有很多語言來..衛生署有這樣的廣告啊！（D2：93）

就是有些醫生每天都在念啦！洗手、要吃什麼東西，就是不用花很多錢，雖然我們國家沒有錢、很窮，但是我們每天吃的東西都有什麼營養素，就會這樣分享。比如說：不一定吃什麼肉啦！什麼好的就會預防，其實我們吃那些平時的東西就已經有預防的效果，還有我們小時候，因為我們的國家是每個人都有打費捷克的……疫苗。很多國家沒有打，我們那個就是小時候九個月就開始打，每個人都有打，打的話就是..那些醫生就是說我們國家雖然是沒有什麼特別的醫療很好，但是我們打過真的不會..自然會預防，是這樣，他們研究到，知道不用那麼擔心喔！（D2：97-99）

在除了上述的外在動機的影響之外，受訪者的資訊行為也會受到本人內在動機的影響，在本研究中可以看出好學之心、個人興趣、習慣以及樂於分享等個人特質對於資訊行為的影響，並且內在動機驅使他們比其他處在相同環境的新住民更積極尋求資訊，以下分述之：

#### 四、 受到好學心影響

好學心是指受訪者基於自己對於特定或不特定主題的好奇心、對於知識的熱愛，因此願意並實際採取行動去主動尋求與學習自己感興趣的資訊。在本次研究中 D3 與 D4 受訪者都談到個人對於學習的熱愛是如何影響他們主動去尋求資訊。

D3 受訪者在訪談中表示自己與其他同樣身分的新住民相比，自己比他們更主動去了解這個世界、對生活中各項事物要來得更關心，從這點可以看出 D3 對於自己有興趣的新聞與歷史主題抱好奇心，容易被這樣主題的內容打動，從而主動去尋求此類資訊。

下文引用了 D3 認為自己與他人抱有更積極態度的原因，雖然 D3 在自述中將之歸為生活習慣不同所導致的資訊尋求上的差異，但筆者認為 D3 受訪者也比他所提到的同行有更多在學問上的好奇心，因為除了每日收看的新聞資訊外，D3 樂於主動尋找感興趣的旅遊或歷史相關資訊，這樣主動尋求有興趣的主題的行為比起受到個人習慣的影響，不如說是 D3 本人在這些主題上有著非同一般的好學心。

其實我覺得找資料跟我們的那個生活習慣有很大關係，比如在我們的工廠有兩個翻譯，另外一個翻譯他像我做同樣的工作，但是他從來沒有那個很真正地去看一條新聞或怎樣，他們天天都去看那些八卦新聞、娛樂的新聞而已，他們不會了解很多。但是我本人從小到大，我都是我很愛去了解世界、了解生活上方方面面的，所以那個搜尋新聞變成我的習慣。(D3：151)

D4 受訪者主要是透過上課來學習，他在訪談中明確提到自己因為好學的緣故，因此只要有空就會去參加各式各樣的課程，在實際選擇上會挑生活有幫助或感興趣的課程類型。

就是好奇寶寶會喜歡學習，所以有一些課程，然後尤其是針對新住民可以開的，我覺得對生活或對我興趣有幫助的話我會去參加。(D4：40)

## 五、 受到個人興趣的影響

當受訪者受到自身對某一類資訊或者是對某一主題個人偏好影響下，主動尋求資訊時，便將之稱為受到個人興趣的影響。

在個人興趣方面，受到此一類內在動機的受訪者依據自己興趣的不同，受訪者去尋求新聞資訊或者是歷史文化等主題資訊，以下將列舉各受訪者在訪談中提到自己資訊需求是如何受到興趣的影響。

D2 受訪者在訪談中提到自己對於新聞特別感興趣，不論是台灣國內的政治新聞或是國際大事都會關注，並將新聞資訊認為是十分重要的資訊，每天都得去尋求的資訊類型。

我是喜歡看一些國家大事啦！像是現在選舉啦什麼的，我沒有特別去找什麼圖書館，因為找圖書館可能是關於你自己想找什麼資料才去圖書館找，其實平時有興趣是看這國家大事，喜歡知道國家大事，就是哪個國家發生什麼？就是這樣，台灣現在是韓國瑜那個，今天是罷韓嗎？(D2：61)

對，罷韓的日子啊！我有興趣看這些。不一定是說我們國家的，我有興趣看這個政治方面的、世界，看世界現在是什麼樣，我沒有特別把這個時間在看什麼小說啦！影片啦！(D2：63)

對，關注政治、國家大事。就像美國現在是打了，開始他們自己的那個地方，現在是 50 個那個..美國不是那個五十個那個嗎？(D2：65)

對，那個不是在報嘛！很亂啊！打打搶搶啊！就是會關注這些，我的興趣啦！不是每個人怎麼樣，我不知道，有些人問他們，他們不知道美國現在很亂，就是他沒有把這個方向擺在那邊，有些人是喜歡看韓劇啊！我一片都沒有看過！進去不是說沒有興趣，就是沒有把這個時間放這那邊，其實看電影也是有興趣的，其實就沒有覺得是重點，新聞是每天都要知道一點。(D2：67)

受到此一類內在動機對於受訪者所檢索的資訊類型的影響最明顯的是 D3 受訪者，D3 受訪者本來就因為對歷史文化感興趣而選擇來台灣博物館擔任東南亞導覽志工，所以即使排除了志工經歷的影響外，D3 也有閱讀線上百科全書的興趣，經常透過維基百科來取得資訊感興趣的資訊。

我有習慣就是...我本來就是高中的時候攻讀歷史跟文學的方面，所以我很喜歡看那個線上的百科全書，因為在歐美國家他們有個 App 就是 Wikipedia，你知道。我盡量看這個，就是開放式的百科全書。(D3：40)

D3 受訪者本身興趣廣泛，對於歷史文化、旅遊相關的資訊都十分感興趣，在訪談中表現出樂於使用線上百科、網路檢索、社交分享等方法取得不同面向的相關資訊，以下是訪談中以訪談當日發生罷韓事件舉例說明 D3 會如何尋求資訊，從中可以看出 D3 受訪者與其他受訪者不同的特殊之處，平時時刻注意生活中各式各樣的與政治或歷史相關話題，碰到感興趣的主題時會深入研究該主題各方面的相關資訊。

所有都看，比如我今天走在路上或怎麼樣，我看到一個比較新鮮的主題，或者我看新聞、報紙，我看到了一個新鮮的主題，或者 Wikipedia 中文會有...如果今天是 6 月 6 號，6 月 6 號在歷史它是什麼事件的時間，我都有點進去仔細地看一看。或者比如他們說今天 6 月 6 號在高雄有罷韓的投票對嗎？那如果有興趣的話，我會在網上打韓國瑜，看看他是什麼樣的、看看高雄是什麼樣的城市，然後台灣的政治體系、台灣的選舉制度..等等我都想要。我這個人比較少看八大新聞。(D3：42)

在旅遊方面，D3 受訪者在訪談中提到自己本身是個喜歡四處跑的人，因此會在旅遊前收集目的地的資料，包含當地的文化、住宿資訊、交通資訊，甚至還將收集來的資料與其他台灣城市做比較，希望對於目的地有著更深、更廣的了解。

我來台灣經常找的就是台灣的交通工具、風俗習慣、住宿跟出行的一些消息，因為我這個人本來..我很愛跑，我來台灣快兩年了，但是台灣我幾乎都跑光了，只要有空我就背著背包到處跑，我很羨慕台灣的交通工具，交通網路真的很方便。(D3：50)

比如還有歷史啊！如果今天我到台南，我會先了解如果從那個..，因為我現在人住在新竹，從新竹到台南會怎麼走，然後台南有什麼樣的特色、台南是什麼樣的一個城市、台南人的習慣是怎樣的？然後我會做個比較，台南跟台北有什麼樣的...，它有哪個地方是不一樣的。(D3：54)

除了 D3 受訪者在訪談中明確表現出對於歷史文化的興趣一樣，C2 受訪者也同樣在訪談中表示自己認為比起志工或工作經歷的影響，興趣對個人的資訊尋求行為造成更顯著的影響，並在訪談中肯定筆者對於興趣與服務經驗是互相符合的說法。

我覺得不會影響啊！我覺得是...，如果是說經驗不足的話，我們還可以再學習，主要是熱心的服務。有興趣去服務或是可以跟其他的有經驗的姐姐們帶我去學習是...請他們指導我。(旁：在過程中會去學到別的東西，有新的收穫。)對。(研究者：所以您覺得在過程中有學到新的東西。是您覺得說這方面跟您的興趣...，就是可能當母語老師或者是您在從事志工有一部分是跟你的興趣是相合的。因為興趣相合所以您覺得不會有影響？)對對對。(D2：201-210)

訪談中發現有受訪者可能是受到志工經驗的影響，在興趣培養有著潛移默化的影響，例如：D4 受訪者因為在導覽服務的過程中而碰上過去沒有的歷史知識，藉此讓他們對於這些之前沒有興趣歷史或文化知識的重新感到興趣，然後主動去接觸更多歷史主題的資訊或活動。

但是老實說對歷史這一塊，我以前是不喜歡的。因為唸書的時代跟現在在生活上面真的是完全不一樣，念書的時代叫我去背那些東西好痛苦喔！就被人名、地點、年代發生了什麼事件，歷史不都是那樣子，人事時地物，但是很奇怪自從..就是可能我的啟蒙就是在台博館……這些古老東西以前就覺得他們就是博物館嘛！就很安靜啊！靜靜的在那邊，就一個死的東西在那邊，有什麼好的？甚至有一個碗，破了一個角還擺在那裏到底是怎樣？就覺得沒什麼，因為沒有人解釋。但開始有人解釋，然後去了解，就覺得每樣東西都有故事，你把這些歷史故事來吸收的時候就很快，就很有趣然後就記得了，動不動可以拿出來跟人家分享，有時候會忘記是什麼年代，或者叫什麼名字，但是至少

你會知道這個故事是怎樣，就很有趣，我就變成一直在走這方面了。我覺得這也不是我願意的，但是就是慢慢被引導，唉！果然我才知道說我的興趣就是這裡。(D4：124)

綜上所述將上述提到的編碼整理為表 16，透過訪談資料可以發現本研究的受訪者在一開始的資訊行為的動機上面分別受到志工經歷、工作內容與家庭生活等外在動機的影響，以及好學心、興趣等內在動機的影響，並透過受訪者對於他們為了什麼去尋求資訊的回答中可以發現，他們的資訊行為有時不只受到單個動機影響，而是在不同動機的互相影響下開始的，並且可以從動機方面將受訪者們的資訊需求分為生活、工作或志工以及興趣相關等三個類型。

表 14 影響受訪者資訊需求的因素編碼表

類別	編碼項目	定義	受訪者
外在環境	受到志工或服務經驗影響	受訪者因為志工、服務經驗的影響而產生相關的資訊需求	A1、A2、C1、C2、D1、D2、D3、D4
	受到工作經驗影響	受訪者為了解決工作上的問題去尋求資訊	C2、D3
	受到生活經驗影響	受訪者尋求能用來解決生活問題或是能改善生活的資訊	C1
個人特質	受到好學心影響	受訪者尋求原因是自己想要知道	D3、D4
	受到個人興趣的影響	受訪者去尋求資料是因為欸於該資料主題有興趣	D2、D3、D4

### 第三節 新住民志工資訊需求討論

#### 一、 中文學習經歷與資訊需求的關聯

利用來台時間與資訊需求的對比，發現當受訪者的中文學習經歷與資訊需求中的關聯。

除去幾乎人人都有的課程資訊需求之外，本次研究中有兩位受訪者對於新聞資訊特別感興趣，而這兩位受訪者皆是在來台學習中文，且都是大學讀中文系的學生，而在居家生活、健康兩類的資訊需求方面的受訪者則都是在來台後學習中文的。

對新聞資訊有需求的受訪者有 D2、D3 兩位，這兩位受訪者在新聞類型的偏好都是喜歡尋求國際與政治新聞兩種類型，並且新聞資訊的需求都與個人習慣相關，在 D2 受訪者的訪談中提到來台後對於台灣新聞感到不習慣，除了覺得國際方面的新聞太少了，也覺得新聞台所選擇的新聞不合他的需求，所以會主動去尋求新聞資訊，而 D3 受訪者也有每天看新聞資訊的習慣，在選擇新聞資訊時受到經驗的影響，認為各家媒體的立場各有不同，自己會抱持中立態度去接受，並且兩位受訪者都會尋找多種來源資訊，故兩位受訪者在新聞資訊的需求方面受到過去經驗的影響，對於新聞資訊的要求也因此各有不同，考量到兩人在大學時以中文為專業，兩位受訪者在來台後關心的議題有別於其他受訪者關注身邊事物，更注重社會上整體環境這點來看，推論兩人在生活適應優於其於受訪者，兩人不僅能主動尋求資訊、有能力提供他人援手，並且熱衷社會議題且有個人見解。

對居家生活與健康資訊有需求的受訪者有 B1、C1、D1 等人均是來台後才學習中文的，故對於台灣環境上的適應比起其他來台就學習中文者差，這可能導致他們比起已經學過中文的受訪者，在生活問題的解決上有更迫切的需求，對於社會事務的關注較低，更重視解決日常生活中遇到的問題。

對比以上兩類受訪者可以發現，前者像是 D3、D4 那樣在大學讀中文系的新住民對於社會議題相關的資訊需求高於生活相關需求，反應到資訊需求上，使他們對於新聞資訊的需求要高於其於受訪者，而像 B1、C1、D1 等來台後學習中文者，對於社會議題的關注比前者低，資訊尋求的重心大多解決日常生活中會遇到的問題上。

## 二、 外在環境與內在動機對資訊行為的影響

本研究中受訪者除了生活經歷所產生的生活需求外，深受到外在環境中的工作與志工經歷影響，本研究中受訪者的工作與志工經歷使受訪者對自身知識儲備有著較高要求，在工作方面受訪者從事的母語教師、通譯、新住民或移工服務的職業，或者未來有開店的規劃，使他們認為在工作上需要加強母語教學、翻譯技巧、新住民與移工生活、創業資訊等相關資訊，在志工服務方面，本研究偏向與教育相關的志工經歷，在志工服務類型的同質性極高，以東南亞語導覽志工為主，或是作為故事媽媽、助教這樣服務過程中處與傳授知識一方的角色定位，僅有個別受訪者是屬於業務協助的志工，且大多受訪者能夠使用服務機關所提供的資訊，能夠固定獲取志工經歷相關的資訊，讓研究結果呈現出受訪者的工作經歷、志工經驗會對於他們的資訊需求產生直接關聯，即便受訪者在志工經歷方面有著相似的外在環境，但部分受訪者的資訊行為會受到內在動機影響與資訊認知的影響而有所不同。

### (一)、 在相似志工與工作經歷下內在動機的影響

除了志工服務性質對受訪者知識水平的要求外，受訪者容易在服務過程中提高對自身水準要求，或是對服務相關知識產生興趣與好學之心。導覽、教學方面的工要求受訪者對於展覽品、教學內容有充足了解外，還需要有教學、講解方面的專業技術，受訪者服務機構也經常提供受訪者相關資訊或培訓課程，但在受訪者實際提供從事相關服務後，部分受訪者對服務相關的內容產生興趣或是在服務上對自我有更高的期許，使他們開始主動尋求相關資訊，在本次研究中有以下案例可看出在相似的外在環境下，受訪者好學心與興趣在資訊行為的實際展現：

1. 對於服務內容有興趣：D3 受訪者本身已經對歷史文化方面的內容有興趣，且也將收集此類資訊做為自己重要的資訊需求，也因此選擇成為導覽志工，D4 受訪者則是在服務過程中慢慢發現自己對於歷史感興趣，開始主動去收集相關資訊，而雙方在資訊認知的不同則主要影響資訊來源的選擇，D3 受訪者認為維基百科的資訊不僅豐富，且會按照事件發展的排序，因此將維基百科視為重要資訊來源，D4 受訪者則熱衷於參加各式課程，主要是以課程來獲取資訊。

2. 提高自身要求：A2 受訪者的志工經歷是故事媽媽，但因為近來轉到較高年級的班級進行服務，開始覺得需要收集比過去更專業的資訊，以線下的社群分享為主要資訊來源，使用 Google、Youtube 作為補充，受到資訊認知的影響認為線下社群分享足夠滿足大部分的需求，和 Google 雖然能夠檢索到更多類型的資訊，但不如 Youtube 有書籍與作家介紹影片來得專業。
3. 希望提供更好的服務：A1 受訪者主要是為了提高自己母語教學的品質而去尋求資訊，C2 受訪者身為新住民關懷協會會者，為了組織經營考量，以及擔任母語教師知這兩類型的需求，另外去空中大學修課。
4. 希望知道更多知識：D1 受訪者為了吸收新知，而在培訓課結束後，另外去尋求展覽相關資訊語導覽教學來提供專業的導覽服務。

從上述案例中可以看出當受訪者的志工性質或是工作性質與教育相關等要求專業能力的領域上，受訪者就越可能因為此類經歷而去主動尋求資訊，並且在動機上受到個人特質中好學心的影響，驅使他們尋求更多資訊的動力在於受訪者以提供更好服務或對於服務相關知識有更多了解。

## (二)、 工作與志工服務相關資訊的尋求行為

在資訊行為方面，受訪者傾向利用社群分享、特定主題或官方網站尋找、書籍、課程等受訪者個人較信賴或是覺得期提供資訊較為權威、正確的資訊管道，這是因為受訪者滿足工作與志工服務上所產生之資訊需求後，會將資訊用在工作或是傳遞給他人，以導覽志工為例，他們在獲取資訊後會將之應用在導覽解說方面，故對於資訊正確度有較高之需求，所以偏好於閱讀志工群組中已分享資訊，這方面可以對應 Wilson 提到的個人特質中對於知識的認知與資訊來源等資訊尋求過程中的阻礙因素。

受訪者在資訊管道的選擇上，首先會受到資訊來源的影響，選擇受訪者認為具有權威信與正確性的資訊來源，且對於受訪者容易獲取的資訊來源，所以服務單位的參與對受訪者選擇管道有著關鍵性的影響力，受訪者會優先把握住單位已提供的資訊管道或是資訊分享的機會，將之作為主要的資訊來源，例如：A1、A2 受訪者主要是藉由故事媽媽間的面對面討論來獲取資訊，若有不足之處才會尋求其他可靠的資訊來源。

另外，受訪者的對於該知識的認知也會影響受訪者選擇服務單位以外的資訊來源，當受訪者對於自己資訊需求有清楚了解，且明白自己可以從哪裡獲得到足夠的資訊時，受訪者就偏好使用特定的網站或是資訊來源獲取，例如：本研究中受訪者經常提到的新住民子女教學網、好學平台等資訊來源，在訪談中受訪者常使用這兩個網站作為進修資訊與母語教學資料的來源，這是因為受訪者在過去成功的資訊尋求經驗中發現這兩個管道的資訊不僅符合需求且內容豐富，因此受訪者也這兩個網站作為重要資訊來源，並在未來遇到相似的資訊需求時，就會從這兩個網站裡找資料。

綜上所述，受訪者的工作經歷與志工經歷除了影響其資訊需求的類型之外，也影響了受訪者選擇資訊管道的層面，但真正促使受訪者願意花時間來尋找此類資訊需求的根本原因在於受訪者本身的內在有關於提升服務與自我能力的動機強弱，故在參與基礎訓練之後，願意另外花時間去進修與獲取相關資訊。

#### 第四節 資訊尋求與管道

在資訊尋求方面，根據訪談中談到在生活中尋求資訊的實際行動將受訪者們的資訊尋求方式分為以下三種：網路檢索、人際分享、與其他，受訪者主要用來尋求資訊的方式為前面的網際檢索、人際分享等兩種方式，在其他這一分類裡是受訪者用來尋求補充資料等資訊尋求方法，在本研究的受訪者中並不是所有人都會使用的資訊尋求方法，但是不同的受訪者在尋找補充資訊的方面上會依照每個人的習慣、偏好管道等來選擇管道。

以上三項方式都是受訪者們重要的資訊尋求方法，並且在不同的方式中受訪者會展現出不同的行為特色。由於人際分享屬於受訪者與各自社群之間互相分享的雙向資訊交換行為，受訪者在扮演主動尋求資訊的角色之外，可能是被動的角色，也就是單純被人分享而獲得資訊的，所以將人際分享挪到第四節的資訊分享行為再做深入探討，故以下僅就訪談中受訪者的網路檢索、其他兩種類型的方法進行介紹，描述與分析受訪者在這兩種類型下的資訊尋求的實際行為與管道。

另外，在訪談中有關於資訊尋求行為上的困難方面，由於受訪者在大部分的情況下都能找到足夠的資料，在資訊尋求上面出現完全找不到的情況變得罕見，只有少部分受訪者會因為打錯字、不知道要打什麼、不明原因的無法找到

資料等困難，這部分也會按照受訪者在不同管道中碰到什麼困難的形式進行描述。

最後，在進入個別描述之前，先將各位受訪者使用的資訊管道整理如表 16，並把各位受訪者主要使用的資訊管道以灰底特別標註出來。從下表的整理可知 Google 與人際分享上會用到社交平台為最經常被使用的資訊管道，Youtube 為第三常使用的資訊管道，其餘資訊管道則多為補充性質，或是因為受訪者的個人原因而被使用。

表 15 受訪者的資訊管道

編號	網路檢索					圖書館	面對面討論(人際分享)	其他	其他管道的說明
	Google	Youtube	新住民資訊網站	電視	社交平台(人際分享)				
A1	V	V	V		V	V	V		
A2	V	V			V	V	V		
B1	V	V	V		V			V	自行購買書籍
B2	V		V		V	V			
C1	V	V		V	V	V	V	V	家人直接用電話對話
C2	V		V		V			V	三重新住民中心、廣播
D1	V	V		V	V			V	DM、手冊
D2	V	V		V	V			V	廣播電台
D3	V	V		V	V	V		V	維基百科、出版社與各地的遊客中

									心、電 子報
D4	V	V			V				

## 一、 網路檢索

當受訪者是利用網路引擎進行關鍵字檢索，或者直接到特定網站中尋找他們想要的資訊，便將他們的資訊行為編碼為網路檢索，在現今網路發達的時代，網路檢索已成為人們尋求資訊的主流方法。

在網際網路發達與智慧型手機普及大幅降低了資訊獲取的門檻，並且將他們從原本資訊管道貧乏的環境中解救出來，拉近資訊與使用者之間的距離，例如：D4 就在訪談中說明過去在資訊尋求過程遭遇的困難是缺乏資訊管道，而網路普及後這樣的困難就不再存在。

當然是剛到台灣的時候才會曾經有困難，剛到台灣的時候，人生地不熟，沒有親戚、朋友，只有夫家，所有的訊息來源就是夫家這邊，如果他們沒告訴我我也不知道，我問他們如果他們不知道的時候那我更不知道，所以那時候就困難重重，如果去看電視來學習一些生活上面的語言或習俗、習慣那也是單方面，他撥了我看，我要問的他沒辦法告訴我，那個時候會有困難，但是現在不會了，現在隨時都可以查詢，前陣子還需要一台電腦在前面這樣子查詢，現在不用了一台手機跟到哪裡，真的是資訊方面很發達。(D4：152)

網際網路的普及不只改變了新住民的資訊近用的情況，還改變了人們的資訊尋求行為，在過去網路不發達的年代，圖書館是新住民獲取資訊的重要場所，但隨著智慧型手機的普及，任何人都可以藉由手機輕鬆上網查詢資訊，再加上現代生活的快節奏使受訪者不能花太多時間在檢索資訊上，以上兩個原因造成受訪者改變原有的資訊尋求的習慣，讓網路檢索成為資訊尋求的主流方法，像是本次受訪者中的 A2、B2、D4 便是因為上述原因改變了自己過去會到實體機構尋找資訊的資訊尋求行為。

以前小孩小的時候，就是搜尋...就是看一些書啊、一些雜誌或者媒體，或者找不到的時候就透過網路，在網路上查詢。然後現在小孩比較大了，就是最主要就是有什麼問題或者即時的就是網路上搜尋比較多。(A2：32)

有時間，差不多看什麼都透過手機裡面看，都不會特並去買書或借書，以前會有，但後來就沒有特定的去借、去買那些東西。(B2：81)

我們現在都是用手機、用電腦。(D1：114)

就是看你要找哪一個地方，找什麼啊，現在是網路發達的話，你就在 Youtube 也可以啊！不是嗎？Google 找也可以呀！不一定是...一定要那個，Youtube 跟 Google 的話，就是不用問人啊！就是在那邊看，看不到的時候才再想辦法，不是嗎？也不一定要全部看到。(D2：166)

以前會常常去圖書館了，這樣的時候去圖書館，然後去找一些書籍、借書，我現在好像還有圖書證，但是近年來已經不需要啦！現在都是直接手機搜尋一下、Google 一下、YouTube 上面都有。只是說變成是補充性的，因為你上班你很忙，沒時間特別去找，不會去特別找，所以平常都會搜尋一下朋友傳來的東西，我覺得他們都很厲害，他們都可以直接知道說哪邊有什麼活動，四面八方的信息來，總比我自己去找還...，因為我也不知道去找什麼，所以我比較被動。(D4：43)

網際網路是時間成本最低的檢索管道，受訪者們熱衷於使用網際網路的方法來解決生活上的大小問題，認為使用網際網路尋求資訊具有方便易取得、資訊齊全等優點，因此在尋求個人的資訊需求的時候，就會傾向使用網路檢索。

如果是我需要的資訊的話，大部分會在網路上找，圖書館的話，我比較少過去。(A1：37)

喔...那個大部分是從網路和朋友，如果可以提問的話就是，比如說工作上的話可以跟同事一起討論，可是如果是我們自己需要的話，是透過網路比較多。(C1：64)

第一個就是我會自己打在網上。現在網上有很多的資料。(D3：58)

在網路檢索行為中不同的管道影響受訪者在資訊尋求過程中如何使用各管道去尋求不同的資訊。在 Google 以網頁內容豐富特性打敗其他資訊管道，成為受訪者最常使用與主要的資訊管道的情況下，受訪者們還是會按照自己的需求的資訊類型去新住民好學平台、新住民全球資訊網、移民署網站、新住民子女教育網等由可信賴的單位所建設的網站來獲取更具有可信度的資訊，Youtube 則是因為影音資料比起單純的書面資料能更更簡單、清楚的呈現，故受訪者們遇到更適合用影音來吸收的資訊類型時，會偏好使用 Youtube 檢索。

以下將針對在受訪者在訪談中提到不同資訊管道，例如：Google 檢索、Youtube 檢索、特定網站等尋求資訊的行為，以及受訪者是如何選擇適合自己需求的檢索結果進行描述。

## 1、Google 檢索

在網路檢索管道中 Google 關鍵字檢索是受訪者最經常使用的主流資訊管道，受訪者們在自己主動尋求資訊的情況下使用 Google 來檢索。

如果是我需要的資訊的話，大部分會在網路上找。(A1：37)

網站就是用 Google 搜尋就可以了，然後 Google 有時候或者看一下 YouTube，Google 是最多，YouTube 有時候會參考一下，然後我們連絡就是用 LINE。(A2：61)

大部分看 FB 比較多，然後找這些是在 google 裡面。(B1：51)

有時間，差不多看什麼都透過手機裡面看，都不會特定去買書或借書，以前會有，但後來就沒有特定的去借、去買那些東西。(B2：81)

喔...那個大部分是從網路和朋友，如果可以提問的話就是，比如說工作上的話可以跟同事一起討論，可是如果是我們自己需要的話，是透過網路比較多。(C1：64)

我大部分都是從 Google 裡面比較多。(C2：60)

首先在使用情況方面，受訪者會使用 Google 來檢索資訊的前提是當受訪者不確定哪裡可以找到資訊的情況，或者對於找到的資訊沒有事先想像要什麼樣的資訊的情況下，受訪者會利用 Google 檢索關鍵字搜尋的方式去尋找，將全部相關的與不相關的、正確與不正確的資訊一口氣檢索出來。

就是..比如說 Google 可以全方面都可以搜尋得到，只要打進去有關係的、甚至沒關係的都會搜尋得到，就可以從上面找到很多。(A2：82)

比如說我要查外交部的資料，外交部的上班的..工作那個時間，那我所有的訊息都可以從 Google 可以查很多，就是可以查得出來。(C2：64)

我還是會按照關鍵字去 Google 的搜尋一下，如果這個根本就是...因為去搜尋之後就正確的、不正確的都會全部都出來嘛！(D4：98)

透過 Google 檢索的方式得到大量的檢索結果之後，受訪者會選擇數個檢索結果點開來查看，依照每個人不同的問題情境來判斷自己是要需要，例如：D3

根據自己的經驗與現有知識做出判斷；D4 受訪者以 Google 檢索新聞之後，閱讀內文時會依照自己的需求的吸收對於自己重要的資訊。

這就要看我們所積累的經驗跟我們所積累的知識，當我們有知識我們對方方面的知識都有了解，我們要自己會做出判斷，我們不會覺得盲目或怎樣。(D3：256)

是不是我需要的，因為我們看新聞的時候，看看就會抓住一個什麼的重點吸收進來，那可能每個人都不一樣，聽到了一些對我來講重要，對別人可能不一樣，或者說我上次聽到什麼事情的時候，聽到他們在講，唉！我就學到了一個東西。(D4：158)

點開的資訊不一定都與現有需求有關，但因為自己可以從中學到新的事物，所以對於這種資訊偶遇並不排斥，甚至受訪者覺得這是在資訊尋求過程中的額外收穫。

資訊量太多？我們可以找需要的就好了，因為比如說剛剛說看看那個訊息到底是真實還是假新聞，那你把關鍵字打進去之後他會有一連串的東西出現，那就可以去看你要的是哪方面，或者是你點錯了也沒關係，點錯了進去你看到這則是講這個，然後看了覺得說這跟我要的沒相關，我就可以離開，我在開另外一個找出比較類似我需要的去打開、去看，反而我吸收的東西更多了，從我本來要找 A，打開了這個之後裡面還看到了 B 是對我有幫助的，所以我的知識會除了 A 還有 B 啊！(D4：155)

在檢索出大量資訊之後，為了保證資訊的正確性，受訪者們會吸收多個檢索結果後再整理出自己的觀點，並且考量到資訊有在未來可能會因為新發現的出現而被推翻的可能性，除了看發布日期較新的資訊之外，還會看過去是否也有相同資訊發布，確認這個資訊是否是最近出來的，還是之前已經存在。

我有時候排在後面我還是會找，看他有沒有出現關鍵字，然後有時候我會看我已經找到很下面了，有沒有再出現，我想說這個關鍵字上面他會出現到哪裡，當然是很多啊！不會到結束最後一個，至少說我到了一、二十則、三十則之後還出現我要找的，我去那邊點一下看看，到了這邊..就是前面很多人點的嘛！那排名會這樣子就沒人點會在越後面，但是我會到下面、比較中間一點另外一個再打開一個，然後主要我會去看的是時間，這是什麼時候 po 出來的，這個會比教之道說兩年前也有這件事情，但這至少這是兩年前的事情啊！那其他則看到的是今天的、昨天的，那個比較近的事情。(D4：172)

在使用原因方面，Google 根據使用者所打的關鍵字對資料庫中的資料進行全文檢索，提供數量眾多的檢索結果讓使用者選擇，對於使用者來說有在極短時間內獲取大量資料的優點。

另外，在後續有關檢索困難的問題中受訪者的回答裡最常出現的困難是打錯或不知道打什麼檢索詞，以下遇到上述困難的受訪者在訪談中的回答：

對啊！用 Google 找，如果用 Google 不行的話，有時候我們打錯了名稱、我們寫錯也可能啊！是不是我這個打字的哪裡不對，也是會出來也是不一樣，對呀！（C1：254）

有些困難的話就是說可能我們想去找一個歌，如果是不知道歌名就找不到，只是歌名說反了也會找不到。（D2：465）

但使用 Google 的話，即使受訪者打錯字也會提供與使用者所打關鍵字類似的結果，這讓 Google 檢索成為受訪者解決自己的資訊需求時第一個會採取的方式。

最後，以 Google 檢索除了前面提到的能夠提供大量檢索結果外，提供的資料除了來自官方網站、個人部落格、論壇網站、新聞網站等以文字形式呈現的資料外，還可以提供圖片、影片的資訊，具有提供多種類型資訊的特性，使得不管受訪者要檢索哪種資訊都可以使用 Google 獲取。

我覺得有 Google 很方便，比如啦！你們現在可以工作，在 Google 裡面打 D2 就可以看到我所有的資料，真的真的！我覺得 Google 真的就很方便。（D2：62）

我還是比較習慣用 Google，其實除了 Google 之外也是有，但是 Google 也會把其他外面的也會拉進來，所以其實從一個 Google 進去的話你就可以看到很多，外面的..他就會把它納入進來，那方便搜尋。（D4：168）

由於 Google 檢索有這以上的特點與方便性，因此成為使用者們最經常使用的檢索引擎，以及受訪者在資訊尋求行為中首先會使用的資訊管道。

大部分都要自己先 Google，這個是 Google，這個像地球的。（B2：105）

## 2、Youtube 檢索

受訪者在分享使用 Youtube 的經驗中有明確提到為了尋求某一種類型的資訊才使用 Youtube 尋找，顯示出受訪者在確認自己目前需要的資訊類

型適合以影片的形式表達或是能夠查到與需求相關的影片資源的之後，才會利用 Youtube 檢索。

根據訪談中發現大多用來檢索旅行、烹飪等以影音形式比較容易理解的資訊，考量到此類型資訊如果單看文字的話，可能無法清楚了解資訊內容，所以在一開始就因偏好觀看影片資訊而使用 Youtube 檢索。

什麼樣的資訊，就是看影片，煮飯啲。(B1：61)

Youtube 是這樣的，因為有時候我們在...資料，有時候我想去的地方，但是有時候在照片上面跟那個實際上面是不一樣的，有時候那些攝影師他們可能會選擇那些角落或鏡頭去拍，但是我們的感官會不一樣，那個 Youtube 它們都是影片，那 Youtube 比較真實。(D3：70)

除了利用影片比較好吸收的資訊類型會使用 Youtube 進行檢索之外，如果是受訪者認為在 Youtube 上可能會提供的資訊或是已經確定要尋找影片類型的資訊的情況下，受訪者也會直接使用 Youtube 來檢索。

有時候就是去 youtube 裡面，主要是找我們那邊的兒歌、故事，然後給學生學習。(A1：49)

就是他在講故事的過程，youtube 或者有作家在寫這本書的心得分享，我們就會看一下。(A2：65)

就是作家在寫這本書的由來啊！或者他對這本書的想法，我們就會在 youtube 上看一看。(A2：67)

對，煮飯還有聽音樂這樣子。(B1：63)

影片，我會從 YouTube 裡面找影片。(B2：119)

### 3、特定網站尋找

除了前面提到受訪者不知道哪裡可以找到資訊的會在 Google 檢索的情況外，當受訪者已經知道哪裡可以獲取到資訊、或是哪裡的資訊較有權威性，或是本人有偏好的資訊來源的時候，就會傾向去尋找特定的網站，例如：受訪者已經確定在新住民好學平台有很多免費課程的資訊的時候，受訪者就固定會使用那個網站去尋找；母語教師的受訪者也會去新住民子女教學網尋找其他教師分享的母語教材；認為維基百科將歷史與文化資訊會列出事件的詳細始末，所以偏好使用維基百科來看歷史相關資料，甚至在沒有需求也會去瀏覽。

就是去新住民子女的那個網站去看，新住民的子女教育網站，就是打新住民子女就會跑出來的網站，想要下載教材的話就會去那裏面，找自己想要看的、想要學的，就進去那個網站。(A1：47)

如果是要上課的話，有固定的網站，就是新北市的那個新住民好學平台，因為現在有在開新的課程。(B1：69)

我想找的資訊就是，比如說新住民子女教育資訊網，還有新住民全球新聞網，還有新住民好學平台。因為透過這個網路，我可以找很多，比如說最近新北市要開那些課程。(C2：38)

除了個人偏好的影響外，如果受訪者也會因為尋求資訊的類型是專業領域的知識，或者對於資訊的正確性要求比較高的原因，不去使用 Google 檢索，改為使用在值得信任的網站資訊。

然後移民署的話，就是..今年好像因為疫情的關係，所以沒有，移民署講到那個我們新住民來台灣文化....還有法令。(B1：130)

裡面會有一個其他的老師在教學，然後放在上面網站裡面，那我想...，這是比如說沈黃峰老師把..他就放在那個網路裡面，然後我想說我要學習他的教學的方法，我都點進去看。(C2：52)

另外，正因為受訪者相信透過可信任網站得到的資訊可信度較高，所以如過受訪者想要確認在其他管道得來的資訊是否正確、看更詳細的資訊，也會直接利用特定的網站進行尋找。

一般的話，我會有兩個方式，第一是很認真的看新聞，每天比如我在台灣..我來台灣兩年多，但是幾乎每天我都有那個公視，我都看那個中央社新聞，然後中央社的新聞，因為中央社它是一個頭條新聞對嗎？我現在看中央社新聞，如果他播出有關那個我們外國人的政策、新聞或跟我們有關、有利益關係存在的怎樣的，如果它說這是勞動部頒布的或移民署頒布的，我要仔細的，我就登入移民署或者勞動部的網路。(D3：56)

在使用特定網站尋求資訊的資訊選擇上，受訪者們對於新聞資訊的選擇較為嚴格，因為新聞自訊會因為立場而出現偏頗的狀況，必須保持自身是以中立立場與從不同方向去吸收新聞資訊，所以他們也會使用之前在 Google 中提到多方吸收資訊與檢查資訊的新穎性。

其實我覺得不同的媒體所報導出的消息，它會有不同的內涵，無論是在台灣還是在越南，還是在西方國家都是一樣，比如在我們越南跟中

國大陸，因為中國大陸跟越南是共產國家，我們沒有私人的媒體，只有官方媒體，因為媒體是國家管控的。(D3：103)

我不會，因為我這個人我肯定自己是總是站在中立的立場去看新聞，我有時候...因為我經常跟我們的外勞講你們不要隨便的分享一條新聞，你們在沒有那個真正的把握他的內涵跟影響，不要隨便分享，對嗎？因為很多新聞或者評論家他們會在最底下東西寫這只是代表我個人的立場，沒有代表一個公家機關或者一個政府的意涵，而且特別是現在，現在是那個數位發達的時代，而且新聞媒體的消息很多很多，我們要清醒地去了解。(D3：112)

其次，隨著時間的進展，即便在過去的被認為是真實的資訊也有可能在之後一段時間被發現是假訊息，所以時間的因素也是要來判斷資訊是否在現在的時空環境下依然是可以被相信的一個依據。

因為我會去找是因為最近有聽到什麼東西，看一下最近的新聞上面或報導上面，針對現在有疑慮的事情去看最近人家是怎麼報導的，有什麼樣的報導出現，哪比較久可能...搞不好我聽到的那則，不管新聞也好還是訊息也好，我去查詢之後才發現說那已經是兩年前的事情，假設這樣子，所以這件事情有沒有發生、是不是事實？可能是事實，但是以前的事實，不是現在的事實。所以時間可以判斷說那是什麼時候的事情。(D4：176)

除了上面已經提過的兩個判斷標準外，新聞資訊的權威性也是另外一個能夠拿來選擇標準，資訊來源是否為值得信賴的官方網站、資訊散布者的立場與能讓受訪者信任它所散布的資訊是正確等三項是此階段常用的評斷依據。

我平常會找類似..官方嗎？還是怎麼樣，如果這個信息是人家這樣講那我去看，新聞的部分就會看說比較哪一個報章他們有 po 上來的，那比較有可信度，或哪一個媒體有報導，當然這些不代表說他一定是正確啊！只是說這也是個依據，某個新聞台或是報章雜誌也有報導這個，你一搜尋關鍵字之後就會有很多則新聞，包括是語音檔或是文字檔，都有嘛！看一下然後...我也...，當然那個也是一個依據是誰 po 上來的，某某雜誌、報紙之類的，所以就可以看到這個說連這個他也有在報，可能如果這是錯誤訊息，一般這個報出來的那個雜誌他們會有一個更正的文出現，所以才知道，可能一開始錯誤認但馬上就有更正，誰知道說馬上就可以看到正確的是什麼。(D4：166)

## 二、 尋求補充資訊

雖然網際網路、人際分享十分便利，但不是所有資訊的類型都適合使用網際網路來尋找，在比起快速、效率來說更需要正確、權威、全面等性質的主題知識學習上，利用網際網路檢索得到的資料就不如其他方法得到的資訊來得完整，因此有時受訪者會利用網路之外的資訊管道來尋求資訊，利用比網路更值得他們信賴的管道來尋求他們認為比從網路資源更權威的資訊，或是將之作為在零碎時間中補充資訊的方法。

部分受訪者表示會使用網路與人際分享以外的方式來尋找補充的資訊與利用零碎時間來尋求資訊，以下介紹在訪談中每位受訪者用來尋求補充資訊的管道：

### 1、 書籍資料

書籍是系統整理知識的資訊載體，也是受訪者常用來吸收特定主題知識的管道，在訪談中受訪者們表示會因為工作上需要的專業知識、生活中特定主題資訊的原因閱讀書籍。例如：C1 因為家裡有洗腎的病人、應對丈夫的收藏癖好而去尋找有關洗腎與空間收納相關的資訊；D3 因為自身的認為閱讀書籍的學習效率較高，所以傾向利用書籍資料來學習相關知識。

因為瀏覽就是瀏覽，瀏覽就是你會看到很多東西，五花八門、很多樣的，但它不會深入留在你腦袋裡面，如果我們看一本書或認真看一份資料，它留給我們的印象會比較深。(D3：252)

在如何獲取書籍資料方面，受訪者們沒有特定獲取的管道，而是會按照個人最容易獲取的方法取得書籍資訊。根據訪談內容，受訪者用來獲取書籍資料的資訊管道分別有圖書館、出版社、書店等管道。

首先是圖書館借書的方面，在訪談中 C1 表示她是圖書館來尋找有關家人健康相關、空間收納、機車駕照考試相關的資訊，D3 雖然在第一時間視回答用出版社來獲取，但在後面補充裡有提到會在圖書館裡找相關書籍閱讀。

去圖書館，因為我帶小孩去圖書館的時候可以順便看我要看我自己要... 我喜歡的洗腎的方面要怎麼樣的照顧然後 要吃什麼、然後不能吃什麼、要注意哪一些，跟健康有關的我都會找出來。(C1：82)

大家建議我去考摩托車，考摩托車，因為我覺得沒有摩托車真的也是很不方便，因為今天我的高中就是要坐公車，也不好搭，然後又騎車、搭車真的很遠。對，然後就是希望大家都是趕快去考駕照啦！然後我說考駕照要看書誼！啊，去圖書館去找就好啦！（C1：116）

如果我們在圖書館或者出版社找資料，它是屬於那種比較資深、專業的資料，但它有個限制是它的公信跟那個新鮮的方面有問題，對嗎？現在就是書本媒體會不斷的更新，但是我們想深度了解還是要看書。（D3：260）

其次，是出版社獲取書籍方面，D3 一開始回答會藉由此管道獲取書籍資料，由於本人正是出版社的翻譯，所以對於資料有一定的要求，另一方面可能也是因為身為出版社的一員，D3 容易取得出版社內現有的書籍資料。

出版社啊！因為我是出版社的翻譯員，因為我不會隨便找。（D3：254）

最後，是書店獲取書籍的部分，在訪談中 B1 有提到自己會閱讀書籍來獲取資訊，但因為擔心去圖書館會吵到其他讀者的關係，所以一直以自行購買來做為獲取書籍的方法。

圖書館是...因為小朋友很小，有帶去但是很吵，不好意思去，怕吵到別人，因為去圖書館都很安靜，然後我們大部分看書啊幹什麼都是用買的。（B1：114）

另外，除了使用已出版書籍來獲取資訊外，也有受訪者表示會使用新住民會館、新住民中心等機構內提供的小冊子來獲取資訊，他會利用服務的空檔時間翻一翻服務現場提供小冊子或傳單來獲取最新消息與活動公告。

我們書的話，我們平常是看現在有什麼 DM，現場有什麼我們就可以學起來。（D1：114）

## 2、電視

電視除了作為打發時機的娛樂之外，因為部分電視節目也具有傳達資訊的特性，部分受訪者會將電視作為資訊補充的管道之一，在本研究中 C1 會收看漸漸健康資訊、D2 會在有空時用電視來看新聞，另外受訪者 D1 中表示在晚上的時候會收看自己認有可以從中學到新知的節目，並且特別偏好健康、親子教育相關的電視節目作為補充的資訊來源，D3 受訪者每天都會收看公視、中央社等頻道的新聞節目。

就是看電視啊！電視的一些那個簡單的那些健康的那一種，我都會看了啊！（C1：132）

沒有時間就不看啦！但是電視我是看新聞，其他的不會看，看新聞。（D2：103）

就比較屬於教育的啦！我們不是看那個快樂，就是他可以學到什麼東西在裡面，那個比較重要。（D1：209）

健康我們都看電視，晚上來弄一個吃的，一邊吃一邊看電視啊！（D1：185）

有時候是跟家庭有關係，比如說怎麼樣跟...父母親跟小孩子相處，跟青少年的那些小孩的相處，他們遇到什麼問題那種，親子教育的方式。有些就看比如說國外，我不知道是 Discovery 還是不是，他們有專門播那個醫生啊！他很生氣了，很快用開刀把它咻這樣子挖出來一個東西。（D1：198）

一般的話，我會有兩個方式，第一是很認真的看新聞，每天比如我在台灣..我來台灣兩年多，但是幾乎每天我都有那個公視，我都看那個中央社新聞。（D3：56）

### 3、廣播

在受訪者提到使用廣播來獲取資訊的有 D2、C2 位，根據訪談中理解到 D2 由於在故鄉的新聞有充足的國際新聞資訊，來台後不習慣台灣播報新聞的習慣，所以會用各種管道去尋求新聞資訊，廣播也是其中一種，C2 受訪者在提到使用新住民子女教學網、新住民全球資訊網、新住民好學平台來獲取資訊時也略提到了有一個廣播電台有放新住民資訊給新住民看。

就是那個新聞當然是廣播電台播出來的。（D2：248）

比如說他有一個廣播電台，也讓我們可以在哪裡看。（C2：40）

綜上所述，以下將各位受訪者在訪談中有關資訊尋求行為與管道的內容整理為表 17，介紹各位受訪者是如何選擇資訊管道、使用資訊管道來分別尋找的資訊類型以及實際在不同管道的資訊尋求行為：

表 16 受訪者的資訊管道與資訊尋求行為描述

編號	資訊管道	資訊尋求行為
----	------	--------

A1	網路、親友分享	<p>大部分透過 Google、youtube，以及新住民子女教學網獲取資訊。</p> <p>和其他母語老師面對面討論是資訊分享的主要來源，此外也會到圖書館尋找教學資源。</p>
A2	書籍雜誌→網路	<p>過去主要是透過書籍、雜誌來獲取資訊，但現在改以網路來取得，面對面討論是資訊分享的主要來源。</p>
B1	網路、書籍(自己購買)	<p>生活資訊的問題經常使用 Google 檢索來獲取資訊，在課程資訊方面會去看新住民好學平台，法令會到移民署網站上看。</p> <p>閱讀書籍也是其中一項資訊行為，但因為怕吵到人，所以不會去圖書館，是以自己購買為主。</p>
B2	書籍、單位→網路、書籍	<p>由於時間較少的原因，以網路為主要方法，圖書館比較少去，但是過去會去移民署找資訊</p> <p>閱讀書籍、雜誌是沒有課程可修時，學習知識的重要方法。</p>
C1	網路、親友分享、圖書館、電視	<p>網路是最主要的方法，但在生活資訊、教課相關的方面也會以人際管道和圖書館(空間收納、健康主題)來找資料，對於資訊尋找上面的困難抱有屢敗屢戰的心態，會一直尋找到滿足需求為止。</p>
C2	網路、親友分享	<p>以網路為尋找資訊的主要方法，在不同類型的資訊上會以不同的平台或網站去找：課程、活動、母語教學的資訊會透過新住民子女教育網、新住民好學平台、新住民全球資訊網等三個網站尋找；在 FB、LINE 上以人際交流的方式得到新住民生活資訊，Google 來找生活中簡單問題的資訊。</p> <p>和三重新住民中心有合作，所以也會得到該單位提供的新住民活動、課程資訊。</p>
D1	親友分享、網路	<p>在展覽相關的知識上會透過 Google、Youtube 來尋找，覺得 Youtube 的影片說的資料比較清楚，Google 方便做筆記，Line 群組裡面也會收到展覽相關的資料，在資訊行為上會因為當下時間多寡來選擇資訊管</p>

		道，並且能夠善用零碎的休息時間透過服務場所的小冊子、電視來獲取最新的消息與收看教育類節目。
D2	網路、親友分享、廣播 電台	<p>在故鄉養成了重視國際新聞、政治新聞的偏好，來台後對於也對於新聞十分重視，會透過網路(Google、Youtube、FB)、電台來獲取新聞資訊，除了新聞外，也會用網路找健康、食譜、導航、旅行等資料。</p> <p>在人際交流上以生活問題、教學問題為主，但因為覺得每個人的志工服務都不同，所以不會問有關志工服務的問題。</p>
D3	網路、電視、親友分 享、書籍	<p>有著每天閱讀新聞的習慣，因此美日收看新公視、中央社的新聞台、新聞網站，並且在有碰到問題的時候去查證。</p> <p>本人喜歡歷史、文化類的資料，並且有在台灣博物館當志工的緣故，所以會主要在網路上找相關資料，有沒有問題都特別喜歡去維基百科裡面找資料，甚至看維基百科這件事發展成為生活興趣。</p> <p>喜歡旅遊，會利用網路、詢問當地人、FB 社團分享等方式來獲取旅遊中的各地風俗、交通工具、旅遊景點、飲食文化等資訊。</p> <p>在人際分享上，會與朋友討論移工、外國人的相關政策。</p> <p>因為翻譯書籍的緣故，當接觸到較專業的知識的時候，會利用工作的出版社、圖書館來獲取相關的書籍資料。</p>
D4	親友分享、圖書館→親 友分享	<p>把上課、參與活動當成培養技能、獲取知識的方法，所以雖然自己不會主動找資料，但是特別在乎朋友分享的課程與活動訊息，將網路看作尋找補充資料、確認資料正確性的方法。</p> <p>從訪談中得知過去會去圖書館找資訊，但現在已經沒有再去了。</p>

對於大多受訪者來說圖書館、面對面討論、書籍、電視、廣播等管道都是補充現有網路獲取資料的不足、用來獲取更深入的知識的管道，甚至是零碎時

間閱讀之用，雖然並非是主要的資訊來源，但對於有不同閱讀動機的受訪者來說，這些管道獲取的資訊隨著動機的不同，有可能是不可或缺的資料或是休閒性的閱讀。除此之外，補充資訊的管道選擇經常是個人在生活上能夠接觸且值得信賴的資訊來源。

在補充資訊方面，可看出各位受訪者喜歡使用自己信賴與生活上方便進入資訊的管道來獲取資訊，例如：C2 受訪者與三重新住民中心有合作關係，所以三重新住民中心會主動分享向課程與活動訊息，D1 受訪者有著在零碎時間中獲取資訊的習慣，因此會翻看工作場所裡提供取用的小冊子，以及在晚間收看教育類節目，D3 受訪者因為過去讀歷史與文學的經歷，因此喜歡看維基百科這樣開放的網站，且由於自身有在出版社擔任翻譯的緣故，因此能夠簡單取得出版社的專業書籍來閱讀，並且也會因為工作的關係到圖書館借閱。

本段落提到的編碼項目、類別、定義與受訪者整理如表 18，從表中可發現網路檢索已成為現有尋求資訊管道的大宗，而非網路資源則成為各自受訪者用來補充網路檢索之不足，或是因為比網路資源更具權威性，而被個別受訪者使用。

表 17 受訪者資訊尋求管道的編碼表

類別	編碼項目	定義	受訪者
網路檢索	Google 檢索	受訪者利用 Google 來檢索資訊	A1、A2、B1、B2、C1、C2、D1、D2、D3、D4
	Youtube 檢索	受訪者利用 Youtube 來檢索資訊	A1、B1、B2、C1、D1、D2、D3、D4
	特定網站尋找	受訪者直接到特定網站尋求網站內的資訊	A1、B1、C2、D3、D4
尋求補充資訊	書籍資料	閱讀紙本、固定成冊的資料載體來獲取資訊	B1、C1、D1、D3
	電視	透過電視頻道來獲取資訊	C1、D1、D2、D3
	廣播	透過廣播電台來獲取資訊	C2、D2

## 第六章 新住民志工的資訊分享行為

親友分享一直以來都是新住民資訊的主要來源，不僅是藉由此行為來獲得資訊並解決生活中的問題，對於新住民來說分享資訊的行為本身可以包含入她們社交行為中，透過彼此的資訊交換來維繫雙方的感情、了解彼此近況，而在網際網路蓬勃發展下，在形式上從過去的面對面交流、電話聯繫轉變為FB、LINE等社交平台上的分享，但因為社交平台的特性不同的原因，所以在實際使用上有所差異，有關於這部分差異的內容將在以下進行描述。

在進行分析之前，先將本次研究的受訪者的資訊分享行為整理如下表，透過下表可以看出受訪者主要會用來當作分享資訊管道使用的有LINE、Facebook兩種社交平台。

在其他平台部分包含了Youtube與ZALO這樣受訪者故鄉常用的社交平台，在Youtube方面，雖然在訪談中受訪者的使用率高，但是相比當作自己分享資訊的管道而言，大多數的受訪者偏向將Youtube是為主動獲取他人所分享資訊的平台，所以在使用資訊分享平台類型上只有受訪者們將Youtube作為分享資訊管道來使用時才將其會計入其他平台中。

另外，由於新住民志工在聯絡故鄉親友的時候，部分會使用故鄉盛行的社交平台，所以也將這些台灣不常見的社交平台計入其他平台。

以下將針對受訪者資訊分享的動機、各資訊分享的使用行為與資訊分享行為中的特點進行分段進行描述。

### 第一節 資訊分享的動機

除了自己尋找資訊之外，在訪談中受訪者表示透過人際管道來取得資訊也是他們資訊尋找中一個重要的方法，他們偏好在可以提問的情況下，藉由分享資訊來進行討論，或者是利用人際管道來尋找自己獨自找不到的資訊與向其他人尋求協助。

應該是沒有，因為平常在志工上面的話，平常的時候會跟老師他們問...有提問，比如說這個要怎麼樣的呀、怎麼樣照顧孩子，這個我會問老師、問家長。(C1：78)

在動機分面，根據本研究的訪談中將受訪者們進行資訊分享的原因整理如下：

## 一、 互助

在受訪者本人無法尋找到相關資訊的狀況下，受訪者傾向透過人際關係來得到自己無法獲取的資訊，除了受訪者自身的解決問題需求之外，也藉由分享資訊來幫助其他人解決問題，是受訪者與其社交圈中彼此提供幫助的雙向關係，所以稱為互助。

在本次受訪者中 C2 在訪談中提到使用 Facebook 的群組，有人在上頭詢問簽證到期後該怎麼處理，C2 因為知道受到疫情影響下，政府決定可讓簽證延長 30 天的訊息，因此將之發在群組內來幫助提問者。

這 FB..FB 這有很多那個群組吧！那越南跟台灣那個新住民什麼那個，所以有人就在上面問那我老婆就是怎樣到期了不能回去，可是我想說好！那我知道這個訊息我可以跟別人分享：不要緊張，可以延長 30 天這樣。讓他們安心，對啊！我覺得也是一個蠻好的。(C2：68)

資訊分享的行為是雙向的，不只是受訪者會獲取到別人分享的資訊，大部分受訪者在接收他人資訊的同時本身也會分享資訊，透過這種方式互相分享彼此得到的資訊、與朋友互相討論以及糾正群組中的錯誤資訊來避免其他人誤信假訊息，例如：D3 受訪者在群組中與其他越南翻譯討論台灣政策改變對於移工的影響，D4 發現這篇資訊的內容有誤，因此將自己的資訊分享上去並提醒他人注意錯誤的資訊。這兩人的案例與上述提到的求助與回應求助的情況上不同，不是請求他人幫助，而是希望透過雙方的資訊交換來獲得更多對事情的分析或是更正確的消息。

然後我會通過我台灣朋友，比如緒文姊或者我認識台灣朋友他在那個勞動局工作、他在台灣某些政府機關工作，更加深入的了解，然後我會跟我的同行，因為在台灣有很多越南人跟我一樣都是翻譯，我會跟他交換意見，來討論一個主題、討論一個政策，那台灣頒發的新的政策會對我們那個移工來說會有怎麼樣的影響，那個幾個人會..我們幾個人會一起分享。(D3：56)

因為去搜尋之後就正確的、不正確的都會全部都出來嘛！那就可以看到這個是不是真實的，或者只是一個大家亂傳的。如果看到是亂傳

的，我基本上會提醒一下，這個不要在 po 喔！我會把正確的 po 上去，也不會太多的講什麼，我就看到這個部分，我把這個拿去做搜尋，如果這是好的東西我當然也是可以...我也可以去分享出去，或者是我自己有時候有受益的感覺，但是如果這個我一看結果是錯誤的訊息的話，我會把正確的 po 上去，然後有個對比，讓後面看到的人可以知道..這個知道就好了，大家都知道，也不用去評估這怎麼樣，因為可能他也是好心，知道有一個這個訊息趕快 po 給大家，結果這是錯誤的。我會先去搜尋在來弄。(D4：98)

此類型的資訊分享除了上面帶有提醒、討論議題的意圖外，也有些受訪者是藉由資訊交換來將自己生活中使用過的、碰到的有用訊息分享給社群，除了希望幫助朋友外，也是利用這種訊息上的交換來維繫社交關係。

就是提醒我們自己人，朋友就是好東西他們會分享，不好的東西他們也會告訴我們。(D1：293)

大家都會在裡面，如果是有什麼好的訊息或覺得那個故事還不錯，那大家都在群組裡面可以分享。(C2：109)

如果這是好的東西我當然也是可以...我也可以去分享出去，或者是我自己有時候有受益的感覺。(D4：98)

## 二、 群體中意見領袖分享資訊

在群體中擔任橋樑、主導者的角色往往也會是在社群扮演中積極分享資訊的資訊來源，群組中的其他成員將之視為主要的、可信賴的資訊來源。例如：A1 補校的主任不僅是介紹她來擔任學校國際中心的志工，同時也是提供他新住民資訊、課程資訊的重要來源，在本研究中有拜訪台灣博物館的新住民大使，在訪談中提到資訊分享的問題時，受訪者在被他人分享的時候有在志工群組中會收到負責管理志工的緒文姐的資訊，內容往往與接下來要導覽的內容相關，並提到會將分享的資訊做為準備志工服務的參考資料。

新住民資訊也是鄭主任提供的，她說有這樣的課程教，如果有興趣的人就可以去報名參加，他就會提供這些資訊，所以我說：诶，那好啊，因為我那時候沒有在上班，然後我就去報名上課，就是從那邊開始就一路走到現在的。(A1：127)

你要看什麼內容，那個鐵道路博物館，緒文會 po 一個訊息，然後我們從那裏點下去會有很多，然後我們在那邊點一個個的，就是參考。

(D1：160)

此外在受訪者作為分享者中也有這樣的情況，例如：D3 在自己所服務的移工社群中也擔任類似角色，會主動分享移工們關心的勞動法規、移民法規等資訊。

是，根據他們的需求來分享。比如那些外勞他們所關心的是台灣政府一些有關他們利益的消息，比如有加班的制度、有關薪水的、有關他們現在那個買機票返國返鄉、回國的人口他們的退稅等等，因為外勞他們很少外出，比如我跟我們的那些翻譯接觸，如果我跟翻譯的同行分享，我會分享我們要怎麼樣、怎麼樣的去了解台灣，或怎麼樣去幫外勞好好玩起來，或者我們會分享一些我們在這邊工作中經驗和工作中、生活中遇到的一些問題該怎麼樣處理，有時候我也會跟我的台灣朋友分享，如果台灣朋友分享可能說我們可以分享一些越南的消息，如果他們說他們現在...他們未來想來越南旅遊、工作，我會分享越南怎麼樣，一些消息給他們。(D3：86)

### 三、 有合作關係的夥伴分享

受訪者與資訊分享者兩者間存在合作關係，雙方基於合作關係下要進行資訊分享。這樣的情況在本次受訪者之中僅有一位受訪者會有合作夥伴分享的資訊，C2 受訪者作為八里的新住民會長與其他的新住民機構存在合作關係，因此可以從對方那裏得到最新的活動公告，D2 在收到這樣的資訊後，再與其他成員分享。

其他管道...因為我跟新北市那個三重新住民活動中心，我們有在合作。主要就是針對新住民有其他都活動、其他的課程，那裡的主任會告訴我，告訴我之後那我會跟姊妹們說這個活動這個課程，那你們排你們的時間，就可以來參加。(C2：80)

將本研究中影響資訊分享的動機編碼項目整理如下表 18，受訪者中以交換資訊成為影響最多受訪者進行資訊分享的動機，而與合作關係的夥伴分享則是因為大多受訪者並不像 C2 一樣是當地新住民關懷協會的會長，因此沒有這部分的資訊分享經驗。

表 18 資訊分享動機編碼表

編碼項目	定義	受訪者
交換資訊	受訪者透過交換資訊來滿足彼此的資訊需求。	C2、D1、D3、D4
群體中意見領袖分享資訊	受訪者在群組中負責分享與群組相關的訊息	A1、D1、D3
有合作關係的夥伴分享	受訪者與分享者有合作關係，因此能被分享	C2

## 第二節 資訊分享的管道

在 Facebook、Line 等社交媒體的興起的背景環境下，社交軟體已經成為大部分受訪者日常主要的資訊分享管道，但是在某些情況下，面對面討論仍是人們值得信賴或是傾向用來分享資訊的方式。

根據本次訪談內容發現受訪者們用來分享資訊的方式如下：面對面討論、使用線上社群平台分享資訊兩類，其中線上社群平台中主流使用的有 Line、Facebook 兩種類型，以及較少人使用的 Youtube、Viver、Zalo 三種管道，在較少被使用的管道中 Viver、Zalo 兩種與 Line 在實際上的使用方式相似，但是用來與故鄉親友聯絡之用，故將之歸入其他類。Youtube 則是與上述所有管道都不同，受訪者不是將其當作與親友分享資訊或是自己獲取資訊的管道，而是將之當作與不特定的觀眾分享資訊的管道，故以下將以面對面討論、Line、Facebook、Youtube、其他等分類進行介紹。

在本研究的受訪者中主要會用上述方式來交流志工服務的資訊、課程與活動訊息以及分享生活近況，但是不同的分享方式會影響到受訪者實際使用的行為，同時在使用上會根據使用群體、分享的資訊特性、使用習慣來調整自己的資訊分享行為，這部分結合資訊分享方式的類型在以下分述：

## 一、 線下的面對面討論分享

線下的面對面討論是指受訪者在不利用電話或是線上社交平台進行通訊的前提下，而是在現實生活中直接碰面進行討論，不論受訪者實際碰面的時間長短，只要他們是在現實生活中相遇並分享資訊，便將之計入面對面討論之內。

在本次研究中的受訪者們裡有 A1、A2 兩位受訪者習慣藉由服務的空檔間進行面對面的資訊分享，而不是使用線上社交軟體來分享資訊，這兩位受訪者在已經使用面對面分享來做為資訊分享主要方法的情況下，不僅是將面對面資訊分享作為主要的資訊尋求方法，還將 Line、Facebook 做為聯絡工具使用，例如：

A1 受訪者在會與其他母語教師在服務的空閒時間討論的情況下，對於使用 Line 或 Facebook 分享資訊這件事情興致缺缺，雖然有認識其他會利用 Facebook 來分享的母語老師，但她本人目前還未用 Facebook、Line 分享資訊。

就是..大部分我們去一所學校就是整天，那時候我們就會討論，就是會說自己的學生，比如說她這樣的個性，我們就會說出來討論一下，或是我這樣的用法也不錯喔！就是這樣彼此的互相分享自己教學的困難或是好的。志工那時候也是剛好跟母語老師同一天，所以就是會這樣的分享。(A1：43)

我們比較常用 LINE，大部分的時候是面對面的溝通，我個人不太會 po 上去，有些老師會 po，有些朋友有建議我 po，我目前還在考慮，目前還沒有。(A1：51)

另一個將面對面分享作為主要資訊分享方法的受訪者是 A2，A2 作為學校的故事媽媽的一員，本身學校就有規定他們何時是用來討論的時間，所以在有固定場合進行分享的情況下，她本人鮮少使用另外的分享管道，同時也因為在這段討論時間中就可以獲取大部分服務上必須的資訊，因此她是少有把面對面分享作為主要的資訊尋求管道的受訪者。

我們就是進班以後，然後就會留下來討論，討論就有一點像讀書會的那種感覺，只是沒有完全形式的讀書會，就是留下來討論.....討論也要討論兩個小時左右。(A2：56)

我們社交的軟體比較少分享，就社交軟體最最主要用來聯絡。(A2：59)

我們第一個是學校的故事媽媽，我們志工團體互相交流分享的。(A2：48)

對於 A2 來說，Facebook、Line 的使用已經不在是與志工夥伴的資訊分享的管道了，Facebook 成為私下三五好友間的生活分享，Line 則淪為徹底的聯絡工具。

fb....有，但我們比較沒有用 fb 在聯絡這一塊，fb 就變成我們私人的，比如說私人交流啦！私人的自己交流，就像旅遊分享心得那種。那算是朋友交流那種方式了。(A2：72)

LINE 就是聯絡而已，沒有用來分享。因為現在有的人會比較注意隱私啊，分享就比較少。(A2：78)

A1、A2 兩位受訪者都是藉由志工群體中事先約好的討論時間裡進行資訊分享，並且面對面討論的時候討論的主題單一，都是利用面對面討論的時間與一同提供服務的夥伴討論志工服務的內涵，針對現有的問題進行討論或是討論下次的服務方式，這一點與其他使用 Line 與 Facebook 的受訪者不同，其他的受訪者除了分享與服務相關的資訊之外，還會分享其他資訊。

## 二、 Line 的群組分享

本研究將訪談中提到使用 Line 進行資訊分享的內容在資訊分享行為中編到名為 Line 的編碼，以下將介紹在研究中的定義並列舉案例。

Line 使用好友機制來進行通訊，不僅需要雙方都是互相加好友後才能開始對話，還提供了讓使用者可以選擇以群組或個別好友的形式進行訊息的發送，並且由於有 ID 的關係，因此雙方都可以知道訊息的發送者與接收者是誰。同時在 LINE 的使用上人們會特別注意接收者的回覆，注意對方是否已經讀取自己的訊息，並且雙方都會期待另一方及時回復訊息，屬於使用科技仲介的雙向互動關係。再加上發送者還可以藉由群組的功能來選擇特定的接受者來接受訊息，因此使得 LINE 成為關係親密的小型社群會常用的社群平台。

本次研究中的受訪者因為 Line 可以藉由不同的群組來鎖定資訊接收者的特點，而將 Line 作為主要分享資訊的管道或是日常關心、詢問親友生活情況，以下列出受訪者使用 Line 的情況：

大部分現在是用 line 分享，有新聞他們都會用 line 來分享。(B1：57)

對，像現在這種疫情有沒有，這種疫情你看每個國家都會受到影響，然後呢我沒有做過用這樣的關心對方，啊！你們家在印尼麼樣啊？有沒有安全啦？有沒有健康啊？然後有要買東西有沒有方便？都是透過這樣子用臉書啦，就是是用 LINE 關心大家。(C1：147)

在如果是我們有學校，就是我們去上課的群組...那有新的訊息，然後老師或是主任都會跟我們說：啊！是什麼時候開課？或是哪裡有缺老師啊？或是哪裡有活動要辦、什麼時候？這樣子，讓我們知道。如果是想參加的時候，我們就可以從那裏報名。(C2：56)

LINE 是看我們自己，那個團隊是什麼樣，也不是說因為我們參加是什麼就是看什麼啊，也不會看到很多東西，其實你說 LINE 是朋友之間的訊息，也不一定，好像台灣博物館要辦這個事情，我們就是看台灣博物館那個群組才看到，所以說..不一樣的訊息是在不一樣的地方看，我們去看博物館知道嗎？不知道，所以你說看這個比較好、快還是那個快，這個不能說啊！看你自己想用什麼就是看什麼而已，沒有什麼特別的。(D3：216)

平常分享的話，就直接到群組會比較...大家都可以看到，有興趣的人可能直接來問我什麼這個活動是怎麼樣啊！我才會一對一的談，不然的話就直接放群組上，那有興趣的也可以自己去報名之類的。(D4：58)

### 三、 Facebook 的貼文分享

本研究將訪談中提到使用 Facebook 進行資訊分享的內容在資訊分享行為中編到名為 Facebook 的編碼，以下將介紹研究中的定義並列舉案例。

Facebook 雖然也有像 Line 一樣的好友機制，但是比起 Line 需要互加好友才可聯絡的方式，Facebook 只需單方面追蹤即可看到，雖然也是認識的人群彼此互相分享資訊，但是接收者與發送者的關係不一定都很親密。

另外在功能設計上，發送者可以在發文的時候，選擇公開、朋友圈、私人三種發布形式進行發文，但是不能像 LINE 一樣使用群組功能來指定讓特定的一群人看到發送者所發的文章，並且發送者對於文章的留言較少預期接收到回覆，也不會看到誰已經讀過發文，所以是偏單向、非語言互動的半媒體互動。

而 Facebook 之下的 Messenage 功能由於在行動版使用介面上必須另外下載應用程式，考量到目前新住民最常接觸、用來連接網路世界的載體還是智慧型手機，以及在功能上與 Line 重疊，最重要的是在訪談中受訪者無人提到使用 Messenage 的經驗，故不將其功能納入。

本次受訪者將 Facebook 作為資訊分享平台的同時，也利用 Facebook 的社團功能收集與自己興趣相關的資訊或是需要的官方訊息，以下列出各位受訪者使用 Facebook 的案例：

fb....有，但我們比較沒有用 fb 在聯絡這一塊，fb 就變成我們私人的，比如說私人交流啦！私人的自己交流，就像旅遊分享心得那種。那算是朋友交流那種方式了。(A2：72)

這 FB..FB 這有很多那個群組吧！那越南跟台灣那個新住民什麼那個，所以有人就在上面問那我老婆就是怎樣到期了不能回去，可是我想說好！那我知道這個訊息我可以跟別人分享：不要緊張，可以延長 30 天這樣。讓他們安心，對啊！我覺得也是一個蠻好的。(C2：68)

FB...，我就是說我喜歡看那個國家大事而已啊！（D2：242）

第二有就是在臉書用啊！在臉書會有幾個粉絲，比如他會有台語家經、台灣牛、台灣景點，那個台灣內部會怎樣怎樣的有很多的團體，在上面人家會分享，比如有些人他來台灣比較久或者他愛旅遊的話，他會分享。(D3：62)

FB 大部分我是看別人的訊息，我自己很少很少很少，那 po 文的話平常都是有一些...突然心血來潮想要 po 的什麼事情然後就 po 上去，或者有時候會覺得..唉！人家...就是...，或者不錯我會轉傳這樣子也會使用 FB 真的是很少。(D4：60)

#### 四、 Youtube 影片上傳分享

本研究將訪談中提到使用 Youtube 進行資訊分享的內容在資訊分享行為中編到名為 Youtube 的編碼，以下將介紹研究中 Youtube 的定義並列舉案例

Youtube 屬於不認識的人彼此分享的資訊，在 Youtube 上不論是發送者、接收者雙方都在現實生活中處於不認識彼此的狀況，並且發送者事前沒有對觀眾進行限制，而是直接公開在網路上，也不期待每位接受者都會回覆，故歸類為半媒體傳播，另外由於 Youtube 上影片的觀眾基本上處於被動接受資訊的角色，所以 Youtube 屬於單向的大眾傳播。

本次研究的受訪者中僅有一位受訪者因為 Youtube 影片較清晰，所以使用 Youtube 頻道來分享自製的影片，對這位受訪者來說在 Youtube 分享影片有兩類型，第一是為了分享台灣風景影片給寮國親友看，第二是上傳與自己售賣的商品相關的烹飪教學影片。

因為...就是...第一是拍台灣的風景，因為寮國人不知道...連長什麼樣都不知道，然後我就有一些拍影片放在那裏，因為影片比較清楚，如果我放在 fb 就比較不清楚，黑黑灰灰的這樣子。(B1：100)

那我現在是開始賣檸檬醬.....自己的商品，開始要做影片，煮東西的時候加檸檬醬...放上去這樣子。(B1：104)

#### 五、 其他，例如：Viver、Zalo

部分受訪者在訪談中表示會因為故鄉親友而去使用故鄉熱門的 Viver、Zalo 等社交軟體，由於在受訪者中僅有少部分人使用故鄉的社交軟體故將之歸於其他類。

受訪者中 D2、D3 分別因為要聯繫故鄉親友之故，所以會使用故鄉流行的社交軟體，其中 D2 受訪者同時有提到 Viver、Zavio 兩種，但是來台後已經較少使用 Zavio。

我緬甸的同學會就是用 VIVER。(D2：396)

這個(Zavio)有越南政府贊助，可是我來這邊後就很少用這個了，因為我看越南的朋友比較少。(D2：420)

是呀！如果越南人我會用 FB 或者 ZAVIO，我們的..越南版的 LINE。  
(D3：90)

將上述提到的編碼項目整理為表 19，在資訊分享分面，會受到受訪者所處的社群特質影響而出現不同的分享方式，A1、A2 兩位受訪者是由於學校已經有提供固定的集會機會，因此兩人透過參與此類集會討論就足以滿足自己因為服務而產生的資訊需求，所以便少用社群媒體進行資訊分享，其餘的受訪者因為社群媒體使用上所帶來的便利，因此主要以社群媒體的分享為主。在選擇社群媒體上受到受訪者所在群體與受訪者所要分享資訊的受眾的影響，前者如 D2、D3 為了要聯繫親友而特地使用 Viver、Zalo 等故鄉當地盛行的社群媒體，後者如在聯繫現實中認識的親友、分享特定群體會感興趣的資訊時使用 Line 作為分享媒介，與使用 Facebook、Youtube 分享受訪者想要公開於眾人、朋友圈內的資訊。

表 19 新住民資訊分享管道編碼表

編碼項目	定義	受訪者
偏好面對面分享	受訪者以面對面討論的方式進行分享	A1、A2
Line	使用 Line 來資訊分享	B1、C1、C2、D1、D2、D3、D4
Facebook	使用 Facebook 來資訊分享	A2、C2、D1、D2、D3、D4
Youtube	使用 Youtube 來資訊分享	B1
其他，例如：Viver、Zalo	使用與上述不同方法分享資訊	D2、D3

### 第三節 資訊分享管道的使用

根據訪談結果，LINE、FB、Youtube 等三種社群平台是新住民志工們常用的社群平台，並且結合受訪者們的來台時間，除了 D3 受訪者之外，其餘的受訪者都有五年以上或十年以上的在台居住時間，所以故鄉使用社群平台的經驗較少影響到他們在台灣使用社群平台的經驗。

而在這方面上，來台時間僅有兩年的 D3 受訪者在訪談過程中明確提到他過去在越南的使用社群平台與網際網路的經驗影響到他在台灣對待社群平台的看法，讓他覺得發在社群平台上有資訊安全上的疑慮，進而影響到實際的使用行為，使他與社群成員相約不會在軟體中分享政治敏感的資訊。

一般的話，如果我是用一些西方國家你們開發的 app 我會比較放心，因為我都知道美國、台灣跟你們是自由言論的，所以是用 LINE 或者 Fb 我們會比較放心，我們可以分享一些敏感的消息，但是如果在中國或在越南的時候，我們使用社交網站的時候要特別注意，因為這些消息政府都有管控，有時候我們有那個網路安全法，有時候你分享的消息你沒有把握他是真實還是虛假的消息你會不會發，甚至會被抓，而且我 fb 上面我不會分享一些敏感問題，因為我其實對 fb 的保密的問題也有擔心，因為我使用 fb 有時候我們不...有時候會不會開課，他們也可以會加我們的帳號。(D3：116)

本研究中最常被用來當作資訊分享管道的社交平台就是 Line、Facebook，以下整理受訪者對於 Line、Facebook、Youtube 三種資訊分享平台的看法，並且分析受訪者們使用個資訊分享平台的原因。

受訪者對於訊息接受者的考量會影響受訪者選擇資訊分享管道的傾向，受訪者認為 Line、Facebook、Youtube 三種管道中所接觸到的接收者不同，在關係親密性上面加在 Line 裡面的好友是比較親近、常接觸的朋友，Facebook 是比較陌生、較少相處的人。

line 是跟....他們會傳也課程啦，朋友分享大多是用 line。(B1：52)

我們在 LINE 了一定會常常相處，可是在 FB 有時候很多不常常相處的人會看到，太寬了。(D1：281)

Youtube 方面雖然沒有特別說出誰是他們所分享資訊的接收者，但是從訪談內容來看，Youtube 上的接收者是受訪者不認識的陌生人，僅是因為對分享的資訊有興趣而來獲取受訪者所分享的資訊。

因為...就是...第一是拍台灣的風景，因為寮國人不知道...連長什麼樣都不知道，然後我就有一些拍影片放在那裏，因為影片比較清楚，如果我放在 fb 就比較不清楚，黑黑灰灰的這樣子。(B1：100)

那我現在是開始賣檸檬醬.....自己的商品，開始要做影片，煮東西的時候加檸檬醬...放上去這樣子。(B1：104)

在考量了資訊接收者的情況下，使用 Line 作為資訊分享管道的受訪者認為 Line 因為有提供群組的功能，所以可以將想要分享的資訊按照自己覺得誰會需要而分享給一個特定群組，對於受訪者來說可以藉由這種方法來決定要給誰看到資訊。

在如果是我們有學校，就是我們去上課的群組...那有新的訊息，然後老師或是主任都會跟我們說：啊！是什麼時候開課？或是哪裡有缺老師啊？或是哪裡有活動要辦、什麼時候？這樣子，讓我們知道。如果是想參加的時候，我們就可以從那裏報名。(C2：56)

比如說我們在關懷協會裡面也有一個群組，那如果是有辦活動或是有課程的話，我會在群組裡面全部給他們。(C2：99)

Line 比較多。FB 很少，因為 FB 大家都看到。(D1：279)

我們在 LINE 了一定會常常相處，可是在 FB 有時候很多不常常相處的人會看到，太寬了。因為 LINE 有群組，比如說這個群組、這個群組，哪一個我們不可能 po 在全部的群組，相關什麼，比如說有關於印尼，我們就問群組在印尼的，我們不可能問在移民署的。(D1：281)

對，按照群組的那些人是怎麼團就是什麼團，教學團就是教學團。(D2：360)

LINE 群組的話，因為每個群組都有特定的對象，所以大概知道說我這個文要 PO 出去的話，是適合哪一個群組的人看，然後就我可以選擇這樣子，因為不會去全部放啊！就會選特定的群組。放在 Fb 的話就是公開了啊！(D4：63)

除非我這個文是希望大家都可以看到，那我會放 FB，然後覺得沒有必要大家一起看，那沒有必要放 FB。(D4：65)

在實際的案例上，最明顯表現出因為希望誰可以接收到而選擇資訊分享管道的受訪者是因為 Line 可以區分資訊接收者而使用 Line 來分享資訊、使用 ZAVIO 與越南親友聯繫的 D3，D3 本來在資訊分享上其實是比較偏好使用 Facebook 來獲取資訊的，但是在分享自己的資訊時，考量到將資訊分享給需要的人這一點，因此會選擇希望接收資訊者會看到的管道來分享資訊。

根據他們的需求來分享。比如那些外勞他們所關心的是台灣政府一些有關他們利益的消息，比如有加班的制度、有關薪水的、有關他們現在那個買機票返國返鄉、回國的人口他們的退稅等等，因為外勞他們很少外出，比如我跟我們的那些翻譯接觸，如果我跟翻譯的同行分

享，我會分享我們要怎麼樣、怎麼樣的去了解台灣，或怎麼樣去幫外勞好好玩起來，或者我們會分享一些我們在這邊工作中經驗和工作中、生活中遇到的一些問題該怎麼樣處理，有時候我也會跟我的台灣朋友分享，如果台灣朋友分享可能說我們可以分享一些越南的消息，如果他們說他們現在...他們未來想來越南旅遊、工作，我會分享越南怎麼樣，一些消息給他們。(D3：86)

如果我跟那個台灣人，現在用 LINE 啦！(D3：88)

如果越南人我會用 FB 或者 ZAVIO，我們的..越南版的 LINE。(D3：90)

使用 Facebook 的受訪者則因為考量到 Facebook 能夠在短時間中讓更多人看見自己發出去的文章，這類型的受訪者通常是將 Facebook 用來發一些他們認為所有朋友都會需要的資訊，考量到 Facebook 能收到對象比 Line 大，所以傾向使用 Facebook 來分享資訊，受訪者最經常用 Facebook 分享的資訊類型是受訪者個人生活分享，並且很少分享生活以外資訊。

PO 文，po 文也是，或者是分享一些新鮮的...活動之類的。(C1：141)

FB 等於是個人，LINE 在群組比較多。(C2：113)

很少，比如說我去哪裡，就是我跟他們說今天穿的漂亮衣服然後拍一拍，晚上會在 FB 發啊！哈哈哈，預先講好了，就是...等於是一個分享說我們今天下午做的什麼...做什麼，對！類似這樣子。(C2：117)

比如我今天我去..台博館，我會回去有個拍幾張照，然後我會分享在 FB 上面，因為無論如何我要承認 FB 他的..輻射的能力是比較大，對！跟其他那個社交網站相比，FB 那個輻射度是最強大。比如我分享台博館，今天我來..比如我說今天我博物館，然後台博館是什麼樣的博物館，然後如果想來博物館我們應該怎樣搭車到台北火車站，然後從南門出發，然後怎麼走怎麼走，進去要怎麼樣，要先買票還是用悠遊卡，然後我們進去，我們找到哪個展覽怎樣怎樣，都會有分享。(D3：63)

因為在 FB 的話，大家都會比較多各自的生活，然後 po 一些什麼美食啊、什麼旅遊史啊，或者他們自己在營業的一些商品啊，或者說他們服務的地方的一些活動，大概會有這一些東西。基本上我只會看自己的朋友 PO 上來的東西，我隨便加朋友(笑)。所以我那邊有一連串的朋友的建議，雖然我有些是認識，那會覺得可能已經沒有在聯絡，或者說有在聯絡但沒有必要讓他...，因為加了臉書對我來講是..就可以看到

你的生活，我追蹤你的生活所以就有一些互相在...以前會啦，剛開始的時候因為我沒有朋友，我需要從一些認識的、可以加進來，可能就擴大，那會覺得....，重點是因為我很忙，我沒有時間他一直去做這些 social，所以頂多朋友 PO 上來只是大家看一看就好了，我也很少去留言、偶爾會。(D4：107)

另一方面，Facebook 能傳播給更廣泛的觀眾的特性在受訪者獲取別人分享資訊的情況下也有所體現，受訪者藉由 Facebook 的社團或是追蹤其他使用者的功能來獲取其他在現實生活中不認識的 Facebook 使用者分享的資訊，通常是用來做為滿足自己有興趣的資訊需求，例如：D2 受訪者用來追蹤醫生的臉書，以此獲取健康相關資訊或是疫情相關資訊，D3 受訪者利用參加旅遊社團來獲取各地旅遊資訊。

因為 Facebook 是有很多不是自己的朋友，他們也會分享很多啊！很多資訊啊！不是一個國家，它是全世界都有分享出來，比如說我的朋友他認識那個朋友是在美國的，美國也分享呀！像現在疫情..就是我們國家那邊的人，有的小時候是在這個國家，然後去其他國家的很多，他們就會分享他們國家現在疫情怎麼樣。他們是當醫生嘛！他們很會照顧自己國家的要跟什麼...以前出過國家的說要怎麼去預防呀！去吃什麼東西啊！就是這樣，所以說在 Facebook，因為不一定是我們認識的朋友，我們是自己自然會看到，看到很多那個資訊。(D2：87)

第二有就是在臉書用啊！在臉書會有幾個粉絲，比如他會有台語家經、台灣牛、台灣景點，那個台灣內部會怎樣怎樣的有很多的團體，在上面人家會分享，比如有些人他來台灣比較久或者他愛旅遊的話，他會分享。啊！台南有哪些好玩的地方，然後如果來台灣，我們應該怎麼安排我們的行程，今天一定要去哪裡？如果去哪裡該怎麼去搭公車、搭火車、那個叫計程車？來這邊應該看哪個地方？看哪個奇美呀！看哪個古堡，或者應該吃什麼樣的東西，或者我會直接問那個在台南的朋友，因為他們是當地人。(D4：62)

在除開因為資訊分享平台本身因素而去使用的原因外，在訪談中資訊平台被誰使用這件事也是受訪者決定是否使用來分享資訊的另一個原因，例如：B1 受訪者同時使用 Line 與 Facebook 作為資訊分享的平台，但在後面詢問哪一個比較常用的時候，他回答因為 Facebook 比較多人用，所以比較常用的是 Facebook，D3 受訪者在訪談中也提到會因為朋友中使用的資訊分享平台而影響自己使用的平台，如果是要跟台灣人聯繫就會用 Line，如果是與越南同鄉聯繫便會使用當地流行的社交軟體。

我們那邊...我剛來的時候，台灣比較少用 fb，但我那邊東南亞的常用 fb，我們那邊現在第一可能是 fb。(B1：232)

LINE 主要是來台灣我需要用來跟朋友聯絡而已，很少在 LINE 上面看新聞。(D3：74)

如果越南人我會用 FB 或者 ZAVIO，我們的..越南版的 LINE。(D3：90)

除了上述提到的能否選擇發文對象的特點上是決定了受訪者們是否使用的一個原因外，部分新住民志工們表示決定他們使用 LINE 比 FB 多的原因之一是因為訊息收發的即時性。

這部分的受訪者認為 LINE 的訊息比較具有即時性，而 FB 的發文是因為不像 Line 一樣屬於能夠收到第一時間的訊息，導致他們收取 Facebook 上資訊的頻率較低，只有偶爾會上去查看，屬於比較少使用的平台。也正因為受 LINE 的即時性較高的特點影響，因此常將 Line 做為聯絡、分享資訊之用，直接導致 LINE 的使用頻率遠高於 Facebook，另外也有受訪者表示因為 Line 的即時性所以會互相把資訊搶先發到全組裡分享，以及相信 Line 的訊息多過 Facebook。

其實在 LINE 群組裡面，大家會比較喜歡...大家都在搶先，我得到了這個訊息，我就分享給朋友、分享給朋友，一些比較急性的東西，FB 也會，但是 FB...因為如果是一些課程，就剛才說嘛！我如果收到一些課程什麼，我就會再去搜尋、查證。反正 FB 我很少用就對了，看到了看一下留言才知道說這個在 po 什麼東西，那 po 的東西我平常如果有興趣看、想要了解的話，我才會去搜尋。所以我不會直接就相信你，因為覺得 FB 不能相信。(D4：96)

Line 與 Facebook 最後一點不同之處在於是否期待接收者回覆訊息，使用 Line 的受訪者在分享資訊的同時也期待收到回覆，但是使用 Facebook 的受訪者雖然有提到會去察看底下的留言來當作獲取資訊的參考，但未提到會與發訊者進行互動，也就是回覆訊息。

因為現在 FB 的 po 文大家至少會有一個照片，吸引大家的目光在那邊，然後他會寫一段話，就感覺不清不楚還是說怎樣，FB 部分我會看留言，然後也大概知道說大家...因為有些人寫 FB 真的沒辦法，我是覺得沒辦法信。然後上面寫一段有什麼的，也很不清楚，但是可能從下面的留言會了解更多到底是發生什麼事之類的，如果是一些輕鬆的分享那就看得過去就好了。(D4：93)

除了單純被分享資訊外，接受到資訊的受訪者也會去求證他所接收到的資訊是否正確，如果查證後發現資訊有誤的話，會再度分享正確的資訊到群組中，提醒他人不要再受騙上當。

就是雖然 LINE..也不一定，也時候也會一些傳那個謊那種也會有啊！比如說人家就是傳來的有一個可能是...連結什麼的，我還是會按照關鍵字去 Google 的搜尋一下，如果這個根本就是...因為去搜尋之後就正確的、不正確的都會全部都出來嘛！那就可以看到這個是不是真實的，或者只是一個大家亂傳的。如果看到是亂傳的，我基本上會提醒一下，這個不要在 po 喔！我會把正確的 po 上去，也不會太多的講什麼，我就看到這個部分，我把這個拿去做搜尋，如果這是好的東西我當然也是可以...我也可以去分享出去，或者是我自己有時候有受益的感覺，但是如果這個我一看結果是錯誤的訊息的話，我會把正確的 po 上去，然後有個對比，讓後面看到的人可以知道..這個知道就好了，大家都知道，也不用去評估這怎麼樣，因為可能他也是好心，知道有一個這個訊息趕快 po 給大家，結果這是錯誤的。我會先去搜尋在來弄。(D4：98)

在分享的資料類型上，訪談結果表示會因為生活、工作經驗、志工服務使用社群平台。

首先，在生活方面，除了先前提到用 Facebook 分享的受訪者外，D1 受訪者表示他本人會用 Line 來分享這方面的資訊，例如：D1 受訪者在訪談中表示會在 Line 群組中與朋友互相分享生活中發生的瑣事，這些事情不像是工作經驗、志工服務所分享的資訊一樣有明確的資訊來源，但他們所分享的每一條訊息都是與自身對於事情的實際體驗有關係的，並且希望藉此讓其他人也知道這件事。

比如說我們提供訊息，就比如說我們比較翻譯，比如說什麼單位，比如說哪一個城市的高等法院等等，我就跟他說我今天就在那邊！我們連交通費都不給我們，交通費不給我們，我說真的真的，然後另外一個人說：對！那邊的人就比較機車了！他不會給什麼。哦！這樣我們知道了，就是這樣而已。(D1：289)

在主動分享的工作相關資訊分面，本次訪談中 C2、D3 兩位受訪者會因為自身的職務而決定分享哪些類型的資訊。C2 受訪者由於是當地新住民關懷協會的會長，因此會在群組裡面分享新住民所需要的課程、活動或是相關的新聞到新住民社群的群組裡，針對服務對象來分享資訊；D3 受訪者會分享新住民或是移工相關政策給他工作中所要管理的東南亞移工們。

比如說我們在關懷協會裡面也有一個群組，那如果是有辦活動或是有課程的話，我會在群組裡面全部給他們。(C2：99)

都有了解。因為我的工作就是翻譯，我經常要跟我們的移工、外勞宣導台灣政策法規跟台灣政府一些新的規定，比如在生活、在工作上的規定，每當台灣政府有頒發新的規定，我都要從網上下載，然後我翻成越南文，然後我貼公告或者在我們的群組的上面 po 上去。(D3：48)

除了作為分享資訊者外，受訪者們也會從 Line 群組裡面獲取到機構中志工管理者所發的一些有關於志工服務內容的參考資料。例如：D1 在受訪中提到緒文姐會 po 一些關於台灣博物館未來重要活動相關的資訊給志工們參考，在看過分享的訊息後再自行尋找活動相關的資訊。

像現在...哪一個主題？就是他們最近推廣那個鐵道路博物館要開幕了！他們會 PO 在群組讓我們自己看。(D1：138)

那個主題平常是他們會給我們主題，然後我們在自己找。(D1：148)

不同資訊分享平台對受訪者接收到或分享出去的資訊類型的影響對於每位受訪者的感受都不同，有的受訪者覺得影響不大，也有的受訪者在意兩者在資訊公開程度的區別，因此會有意識的區分兩種管道使用的時機，總的來說從大部分使用者在兩種資訊分享平台上分享的資訊類型中可以看出，大部分的受訪者還是會因為使用的資訊分享平台不同而調整他們分享的資訊類型，並且在使用中表現出使用 Line 來分享那些有明確希望接收者是誰的資訊，以及使用 Facebook 分享公開給所有人的資訊。

綜上所述，新住民志工們在社群平台的使用上主要以 LINE、Facebook、Youtube 這三種管道為主，並且 LINE 以能夠選擇分享資訊的目標、即時性高的兩大性質成為新住民志工們社群分享的主要管道，讓同樣有社群分享的 Facebook 平台淪為偶爾會來瀏覽的平台。可以從這結果中感到對於新住民來說，隨著工作或志工經驗認識不同的社群的時候，使得他們在分享資訊的時候轉變為事先需要考慮對方是否對資訊有需求後再開始分享的行為模式，導致他們在訪談中傾向使用 Line 作為分享資訊平台的管道。

另外，與上述同樣的原因也讓 Youtube 對於多數的受訪者而言，還是屬於個人資訊的補充或是娛樂使用，除非是要用在需要向公眾、或社會上某一群體分享資訊的情況下，不然新住民志工們不會使用 Youtube 來做為主動分享的管道。

## 第四節 社交圈對於資訊分享的影響

在受訪者將資訊分享也視為資訊獲取中的一環下，受訪者的社交圈類型對於其能接受的資訊有著直接關聯，並對其資訊分享行為產生影響，當受訪者資訊分享的動機是互助時，此類受訪者的社交圈皆為新住民與同鄉人，體現新住民社群中以資訊分享作為獲取資訊的方法之一，藉由資訊分享來互相解決生活、工作、志工經歷上的問題。

本研究受訪者的資訊分享行為可分為線上與線下分享兩類，線上分享方面受訪者多與自己的朋友與服務過程中組成的交流社群分享資訊，並且會按照受訪者發送訊息時希望接收到資訊的社交圈人數多寡、類型來選擇分享資訊的管道，而受訪者在線下分享方面受到有自發與在服務機構外力影響下兩種，前者如 A1 習慣與其他老師在服務過程中進行面對面溝通，後者是受訪者會在服務機構的組織下，參加由機構所發起的討論會，例如：A1 受訪者提到的教學成果發表會、A2 受訪者提到學校有規定所有的故事媽媽都得參加的故事志工討論會、C2 受訪者參加過學校舉辦的共備課，以下分述之。

### 一、 線上的資訊分享行為

本研究中受訪者回答的線上社交分享行為大多產生在與來台後建立新社群之中，少部分受訪者會提到在日常中與在故鄉的親友保持聯繫，故研究中大部分受訪者常用的管道與台灣人常用的管道一樣，只有目前與故鄉親友聯繫的受訪者提到會使用當地盛行而台灣罕見的 Viber、Zalo 等社群軟體，以下將從受訪者資訊分享的目標群體與資訊需求切入來探討受訪者資訊分享行為。

在網路環境下，受訪者的資訊分享行為與社群息息相關，並且因為資訊分享的目標群體進一步影響到受訪者選擇分享管道的傾向，排除掉從不主動分享資訊，只是從 Line、Facebook 單方面查看他人資訊的 A1 受訪者之後，可以看到社交圈中有新住民、同鄉人的受訪者與使用 Line 作為分享管道的受訪者是重合的，顯示 Line 作為及時聯絡且從朋友圈中進一步區分資訊接受者的群組聊天功能，使受訪者能採取針對他們認為不同社群的資訊需求來區別分享的資訊類型的做法，使 Line 在受訪者中廣受歡迎，此情形可對應到 Wilson 的人際互動因素對於資訊尋求行為的影響，受訪者的社交圈的類型影響後續分享時他們選擇資訊分享管道的情況。

這樣社交圈對於資訊分享管道的影響除了在編碼上能夠互相對應之外，從訪談者的訪談也發現受訪者有著根據資訊的主題是否有指定資訊接受者類型、範圍的傾向，具體呈現在受訪者在分享給特定族群時往往會使用 Line 作為資訊分享的管道，而當分享的資訊是受訪者社交圈中大家都可以看或是大家都可能用得到的生活資訊時，就會傾向使用 Facebook 進行分享。

綜合以上兩點，當受訪者的社交圈是由新住民與同鄉人組合而起時，他們會使用 Line 群組功能區分不同場合下建立的一個個小社群，並且喜歡透過 Line 群組在這些不同社群中分享受訪者認為符合社群需求資訊，而非使用私密性較差的 Facebook，導致朋友收到不合需求的資訊。

在了解到受訪者的社交圈與資訊分享行為的關聯後，從受訪者對於自身社交圈的描述中整理出受訪者的在來台前後所建立常見的社交圈類型：

- (一)來台前的親友團：受訪者在故鄉成長、學習過程中慢慢建立親友的人脈關係，部分受訪者在來台後仍然保持與這些故鄉親友的聯繫，並藉由社群媒體的維繫上，受訪者從中獲取故鄉新聞、親友近況等資訊。
- (二)來台後的同學與活動社群：受訪者在來台之後，經由課程的參與會認識到一批關係緊密的同學由於不會中文，往往會加入夜補校或其他中文課程學習中文，在參與過程中碰到性情相合的朋友，從此建立自己在來台後，除了夫家親戚之外的第一個社交圈，也正是因為新住民們是在活動或課程裡認識的，故此社群的資訊分享類型大多是政府或機構開辦課程與活動的資訊，在訪談中受訪者表示大多以 Line 作為主要的資訊分享管道。
- (三)來台後的同事社群：受訪者來台後從事的工作、志工服務的過程中，會藉由一同工作與提供服務來認識更多與自己專業領域相關的社群。在社群中的資訊分享上，受訪者會與同事或是志工服務的夥伴討論工作或服務上碰到的難題，或是從中獲取工作與服務需要的資訊，在資訊分享管道上面，雖然大部分的受訪者會使用 Line 來分享資訊，但是也有一部分的受訪者表示因為機構本身有提供面對面討論時間，故主要用面對面討論的形式，從中可看出在同事圈中是以效率、易近程度作為選擇管道的方式，所以有面對面討論的受訪者對於社群平台的看法是將之當作連繫管道，而非資訊分享管道，反之沒辦法面對面分享的受訪者則是以 Line 這個對受訪者來說合乎他們分享特定社群資訊需求的社群平台作為資訊分享管道。

## 二、 線下的資訊分享行為

比起線上資訊分享，受訪者在進行線下資訊分享的互動群體就顯得十分單一且固定，在前面說明受訪者有兩種線上與線下資訊分享行為時有提到受訪者的線下資訊分享受到更多志工或工作服務的影響，讓受訪者進行線下分享的對象固定是其志工或工作上的夥伴，且因為線下的資訊分享是雙方面對面、在無時空差異的前提下進行討論，故雙方能夠第一時間針對模糊不清的地方進行說明，比起線上的資訊分享，線下的資訊分享能夠分享的資訊更廣且更深入，因此在受訪者有進行線下資訊分享的情況下，會減少受訪者使用其他資訊管道的機會，這點可以從 A1、A2 這兩位以面對面討論分享為主要資訊獲取管道的受訪者看出這點，雖然兩者在線下分享的情境有不同之處，A1 是利用服務空檔來進行線下分享，A2 是直接再討論會上進行線下分享，但兩者都是以線下分享作為主要的資訊來源，並將在此前提下透過網路來補充不足的資訊。

簡言之，線下的資訊分享行為會對其他資訊分享行為形成排斥，甚至因為與線上分享同屬於資訊分享行為，會讓 Line、Facebook 這種可用來線上分享的平台淪為日常聯絡工具。

綜上所述，受訪者的資訊分享行為在分為線上與線下兩類後，線上分享時受訪者自認為資訊的受眾多寡、受訪者社群類型都會影響受訪者後續資訊分享所選擇的管道，當受訪者今日進行資訊分享的對象是故鄉親友時，就會選擇當地人常用的社群平台，而當受訪者是台灣人時，則使用在台灣當地常見的社群平台，故在社群平台的分享上類似台灣民眾，其原因在於分享的對象皆居住於台灣，並且在融入台灣環境的過程中開始使用台灣人會用的社群平台，而採取另一類線下分享行為的受訪者，通常會利用服務的空檔、固定時段的工作會議來進行分享。

## 第七章 新住民使用資訊服務經驗

對於新住民來說除了尋求資訊之外，也喜歡藉由參加活動來培養技能與獲取知識，在本文中將這些受訪者可從中獲取資訊的課程與活動稱之為資訊服務，代表受訪者在參加這項服務的原因主要是因為能夠從該服務中獲取資訊。

新住民將機構所舉辦的課程、活動當作其中一種學習方法與社交場合這件事也影響到他們在前面提到的會尋求的資訊類型，在訪談中可以發現課程與活動訊息是他們最經常去獲得的資訊，從本次研究的受訪者對與活動與課程資訊的尋求狀況中也可以看出在新住民的日常生活中的資訊尋求行為與分享行為，活動與課程資訊不僅是每位受訪者幾乎都會獲得的資訊類型之外，部分受訪者展現出於活動與課程對於個人生活中終身教育的影響。

以下將本研究中受訪者是如何從他們所參與的課程或活動中獲取資訊來滿足日常、工作與志工服務上的需求切入，探討他們所參與的活動與課程中有哪些類型的活動是可以滿足受訪者的資訊需求、影響他們參與活動或課程的動機以及他們目前的參與現況與建議，並與以下分述。

## 第一節 資訊服務的類型

以下將整理訪談中研究者所參與的資訊服務類型，並且分別敘述有參加該類型資訊服務的受訪者案例：

### 一、 課程

本研究終將受訪者透過參與過由老師傳授知識的活動定義為課程活動，這裡的課程活動與前面背景介紹中的中文與非中文學習經歷不同，參加課程活動的受訪者並不會有學歷證明，但受訪者能從這樣的活動來精進技能與學習知識。

在所有的活動類型中課程是受訪者最常參加的資訊服務，從訪談中可以看出大多數的受訪者都有參加不同機構所舉辦的課程，並將課程當作自我進修的一種手段，利用課程學習或精進某一種她們在生活、工作、志工服務上需要的技能，並且透過教師的分享經驗來學習更多的知識：

我覺得他們為新住民開的這些課程都很好，現在...我常參加是我們漳和的新住民中心還有戶政事務所開的課。(B1：144)

最近有什麼就學什麼，就是沒有專屬是哪一個，其實多學一點沒有什麼差別。(B2：73)

那時候是...因為我是電腦不會，然後那時候就可以剛好去上那個電腦什麼...，那是什麼？(旁：那個...類似基礎課吧！對，基礎班，然後裡面有教電腦。)對對對，類似那種。(C1：213-215)

因為我們有..有時，就是學校會有...，應該是教育局有開課讓我們去受訓。對對，因為現在我在努力...就是可以考講師證照，這是今年我的目標。(C2：184)

好，課程是課程，課程是我們可以學到那個老師..，有時候很佩服他們老師可以教我們新住民不是很簡單的，我們也時候他講 A，我們變成 A 加 A，有時候加 B 這樣子，他們會有耐心。那課程，你懂我意思嗎？就是我們可以學到那個老師...我們自己是說我們有學到東西，當然學到東西，我們可以吸收多少就吸收多少，可是有時候我們可以學到另外一個不一樣，有時候說這個老師比較有耐心，他講的我們有很多課程學員從東到西南北，他都可以回答，回答是很清楚，而且不是那種...就是他們就是很有耐心。(D1：318)

在課程類型的服務之中，志工培訓課程算是除了幾乎人人必有過的中文課程外，最多受訪者參加過的，這類課程的參與大多是為了成為開辦機構的志工，從參加最多志工培訓課程的 D4 案例來看，受訪者在參與課程之前都有上完課會在這裡擔任志工的準備，並且會在課程中學習實際在志工服務中需要的技能與知識，另外從 D4 的案例中也能察覺出受訪者參與此類型課程的另一原因在於對於該項服務或是對課程本身感興趣而去參加的。

服務的部分像台博館當這個服務大使，基本上很多地方他們開課當然有背後他們的目的，有些地方他們開課希望說來上課的人就是接下來我能使用、我能應用到的一個人才，那去上那個課之後就會在那個單位做服務啊，比如說新住民服務大使這邊或者新移民會館，我現在已經沒有在那邊服務了，但是當時也是參加他們的課程，參加完之後還要經過考試，考試完了之後，然後就開始排班。對，服務的。比如說法院，法院也會開課程，通譯課程，讓一些有雙語能力的這些人才可以去上課，上完課經過考試然後就為法院當一個特約通譯，如果有 case 來就是在他們那邊去做服務。所以課程跟服務很多地方是直接連接的，就是因為看到這邊有在開什麼樣的課，我覺得這個很好我想要去上，但是也要有個心理準備，知道上的這個課之後就是為了要能夠在這裡服務。(D4：122)

在因志工服務而參與的培訓課程外，大部分的受訪者還會因為個人興趣或是實際在工作上或生活上的需求來決定選擇什麼樣種類的課程去上。在生活方

面大多是因為來台灣之後的語言或文化的適應問題而去選擇中文、法律或台灣文化相關的課程，其中中文課程幾乎人人都經歷過的資訊服務，因為已經在介壽志工背景與學習中文經歷的第二節提到過，因此不在此段贅述。

中文的部分啊...也只是在台灣生..生活，也是學中文。(A1：117)

就是有上這些課程才知道台灣的文化跟法律那些。(B1：152)

課程就是關於法律的課程，就可以學到東西，因為有時候課程，你看什麼課程。(D1：341)

在工作與服務方面，受訪者會選擇在實際工作或服務上會用得上的技能去學習，例如：A1 受訪者在訪談中提到因為在教學中會遇到電腦，所以會特地去巨匠電腦上免費的電腦課學習基本的文書處理。

電腦的話是有自己操作，就是教學的時候分享自己的文化就這樣子的話，一定要會用到電腦，所以電腦是...也是必須要會的。(A1：117)

電腦的話呢...我有再去那個新住民...就是移民署辦的電腦課程也有去上，就是他跟巨匠電腦合作，也有去上個電腦。(A1：69)

就是基礎的電腦課程，就是操作文書、簡報這樣的部分。(A1：71)

除了因為教學工作去學習文書處理的 A1 之外，B1 由於自行錄製自製檸檬醬烹飪教學影片的緣故，需要學習影片剪輯的技能，從訪談中可以發現 B1 也是利用課程來學習。

電腦...比較喜歡做影片，教怎麼剪影片這樣子。(B1：196)

除了與工作上所需技能相關的電腦課程之外，也有一些課程是教導新住民使用日常生活中常見的應用程式的操作，B1 在訪談中表示除了影片剪輯外，還學過 Google 導航、Google 相簿、word 操作和申請健保卡等生活中常見軟體的操作。

然後用 google 地圖類似這些資訊。(B1：198)

然後 word...還有現在再交申請健保卡這樣子。(B1：200)

還有用那個 google 相簿，就是教我們用 google 相簿。(B1：203)

在工作進修之外，也有一部分受訪者表示只要有時間就會去上課，這一部分的受訪者在課程種類的挑選上就會比較看重課程的時間安排而非實質的上課內容。

最近有什麼就學什麼，就是沒有專屬是哪一個，其實多學一點沒有什麼差別。(B2：73)

另外少部分的受訪者會按照興趣來選擇是否要參加，像是 D3 在回答的時候會很清楚的說出會去上的課程種類，並且從課程中學到的技術活用到日常生活、工作或是志工服務中。

就是一些..好像是導遊、這個美髮的我都有參加。(D2：434)

經驗就是我們去學美髮的話，會學到一些東西，自己可以自己去那個嘛！自己可以用嘛！自己頭髮在家裡剪一下，自己小孩也可以去慢慢剪，學來就要用，學來就是另外去學就用。(D2：438)

有啊，志工我都有兩次的榮譽卡了。(D2：440)

## 二、 各種集會

各種集會是指由第三方邀請受訪者前來討論與分享彼此經驗之活動，例如：研討會，這種集會非由新住民自行舉辦，而是由政府或其他私人機構主辦並邀請新住民前來參加的會議，新住民們在會議中可以透過講者來獲取資訊。本研究的受訪者除了參加課程之外，也有少部分的受訪者是利用與同伴交流來獲得資訊的，但是與上面提過的資訊分享不同，有些人會參加由政府或服務相關機構所舉辦的交流活動來與不認識的但從事同一工作的同伴進行討論與教學相長。

A1 受訪者在訪談中談到曾經去參加過一個成果發表會的活動，在該活動中不僅因為展現了自己的教學成果而感到驕傲外，同時也在同一場活動中獲得其他母語教師有關遠距教學的成果呈現，透過這樣的分享得到一點關於遠距教學的資訊。

就是那發表會那天，他們也就是會..遠距教學也有幾分鐘的表現，那天我想如果這部分我能夠做到的話，我也想要做到，所以那天我想有機會的話要學到遠距教學那部分，有學到一點。(A1：64)

與 A1 短暫的成果發表中的經驗交流相比，A2、C2 兩位受訪者在交流活動上面的收穫要豐富得多，在 A2 的訪談中可以看出他與同伴會一起組團參與研討會這一類的活動，並且會利用 Line 來分享這樣的活動訊息，從中看出 A2 過去不只一次參與這樣的活動，並且從後續的回覆中看出對於 A2 來說參與這類活動有助於快速熟悉故事媽媽的工作內容，與學會該志工工作需要掌握的技能外，

最重要的是通過活動來讓他們建立自信心，並慢慢在後續的服務中愛上故事媽媽的這個志工工作。

就是會有研討會呀，甚至有時候大家會組團去參加其他區域辦的這些活動，我們最主要是以在學校裡為主的，然後比較特別的就會在 LINE 上公布，就會志願參加。(A2：90)

參加這些活動...就是一開始我在當志工的時候，因為我在家裡帶小孩帶了很多年了，就比較沒有踏入社會，然後雖然說很想去當志...故事志工這一塊，但是剛接觸的時候，會很緊張也會很擔心、很恐懼的、也會很害怕，但是參加這些活動以後，然後就會有老師分享，然後他會教我們如何去講故事，然後也會辦一些團康活動，讓我們試著講出來或者試著講出上台，就會..就會膽量就會比較大了，然後就越來越...有勇敢。(A2：94)

C2 在實際參與交流活動的經驗與 A2 相似，也是由校方主動帶領他們進行交流活動，在 C2 的案例中是藉由教師共組的共備課群中一步步指導這些剛入教育界的新手老師如何寫教案、講課、實際教學方法等技能，然後從 C2 的回答中不難看出這樣的交流活動已經不僅是傳授一般教師的教學方法，而是針對 C2 這樣的新住民老師來傳授教學方式，並且彌補新住民老師在資訊上的缺口。

工作坊，就是校長...校長他們會不斷不斷的提醒我們就是從基本開始，然後利用假日的時間，我們是有一個課群的...共備課群，比如我當老師、你當老師，你是校長..你是校長，來指導我們怎麼寫教案、怎麼去教小朋友是會越來越好了，準備當講師，怎麼當有名的老師？對對對，有名的老師。(C2：188)

對，因為校長...校長他們很有經驗，他們有一個輔導團...新住民..新住民輔導團。(C2：190)

旁：其實就是有這樣的設備，就是有幫助到我們新住民的教師學習東西，如果不足他們慢慢教。(C2：191)

### 三、 同樂活動

同樂活動是指新住民來參加的主要目的非是為了獲取資訊，而是為了進行社交活動，也就是說新住民參加活動的動機是在認識更多與自己相同處境的朋友，例如：B2 在訪談中提到參加過新移民回娘家的活動，透過這樣的活動認識

了其他同為新住民的外籍配偶。在研究訪談中，也有受訪者表示他們同時也有部分活動的參與目的並不是為了透過活動學到資訊，而是藉由活動來擴大自己的社交圈，或者是單純只是湊熱鬧而已。

就是那個新移民啊！什麼什麼回娘家或者什麼新移民大場合的那種活動，大部分就參加那個比較。(B2：170)

滿意的活動，跟前面一起？比如說剛好今天有一個活動，然後很多姊妹可以在一起就好了，都好了。(C2：268)

在台灣的話，就是說..我想想，就是跟新住民姊妹在一起去參加一些活動。(D2：489)

對 C1 來說最理想的活動經驗是可以跟很多姊妹一起的活動，對於活動的要求比起提供資訊更強調的是藉由這樣的同樂活動認識更多人，再透過彼此的分享來獲取資訊。

對，因為認識很多朋友也很好的，比如說有趣的課程啦、還是去大家分享。(C1：270)

B2 也是透過這樣的姊妹聚會的分享獲取資訊，不過在 B2 的描述中他所參與的活動形式應該是由彼此互不相識新住民自由擺設不同主題攤位組成的一個類似展覽的活動，像 B2 這樣的參與者可以自由選擇要去哪一個攤位上與攤主交流。

他就是有一些是很多啊！就是要講詳細就有美食分享啊！各國美食分享、然後有那個法律資訊啊！還有醫療資訊啊！還有一些那個...還有一些...有時他們都會分享他們國家的一些那個....就是他們國家有那個手作品。(B2：174)

對對對，比如一個人的活動裡面有 10 個國家，國家裡面都有擺出自己的那個東西出來啊！然後我們去參加的人，我們會透過他的分享，我們就透過這樣的，我們就了解其他國家的要用的東西、他們國家的風評。(B2：176)

對對，也可以算是回娘家，也是所以....也可以說就是一年一度的那個多元文化的那個節日，以我來說，我算是..它是回娘家了，因為事實去參加那個活動的話，我們會看到很多來自不同國家的人，越南、泰國、緬甸、大陸啊！就是很多很多，有看到我們自己越南同鄉的話，也算是我們回娘家的那個目的。(B2：188)

除了單純的經驗交流外，也有像是 DIY 教學的攤位，對於 B2 來說除了單純興趣導向來選擇外，還會考量到活動時間僅有兩小時的時間限制，因此偏好去排隊人數較少的攤位來學習，以便能在一次活動經驗裡得到最多的教學。

如果你參加那個活動，他教你彩繪的時候，你還要排隊啊！你不可能會...沒有什麼耐心在那邊等，叫他慢慢幫你彩繪你的手指，因為你就在那邊弄，後面的人排了三、五個，在那邊排隊。啊！看到他們在那邊排隊太多，我就找一個地方，哪一個攤位比較沒有人的攤位，我們去看一看那個攤位，如果人多我就不會加入，因為你去那個活動就兩個小時，但是你兩個小時你要用 30 分鐘來等待那個，比如那個是彩繪指甲，這樣好像很浪費時間，你為了這個攤位，而其他的東西都放棄，乾脆不要在這個攤位。(B2：186)

以 D2 的案例來說，他是台灣博物館的志工服務而由館方組織新住民參訪團去拜訪其他博物館的，在參觀博物館的同時，對他來說比較重要的是跟姊妹一起出去玩這點，是否能從參觀中獲取資訊來解決在志工服務中問題反而是其次的收穫。

就是說有一個我們好像是...，好像我們台灣博物館也有，就是出去訪談那個其他博物館，可以去玩也可以姊妹在一起，就是這樣。(D2：491)

出去呀！就是去參觀一些事情。(D2：493)

另外，在本次受訪者中的 D4 因為自己在工作上需要關心移工生活的緣故，因此會在空暇時間去參加移工之間的活動，以此了解移工們現在的生活狀況，以及觀察他們活動的成效如何。

我的工作是在關懷移工，就我每天都要去他們家，一家家去看一下他們在那個場域的工作環境，因為在台北市大部分都是那個家庭式的移工在照顧老人家，那我會去看那邊看一下說她照顧的對象是誰？照顧對象是怎麼樣狀況、身體狀況之類的，那他在工作上面有沒有什麼問題，或者說語言。……就是這樣子去關心他們，包括說他們如果在生活上面、工作上面有碰到任何問題該怎麼求救？去找誰之類的，那是我的工作。(D4：145)

就是比如說我在上班是有關移工，那如果看到有些移工的活動的話，我會特別去注意看一下，那個活動我能不能去參加。如果是在台北市，至少我看一下我時間上面有沒有會碰到我其他的課程在進行，如果沒有的話我也很想去看看他們活動辦得怎麼樣。就基本上我的考量是

時間啊！因為畢竟我上班時間一到五正常的，或者說正常活動是在週間，我覺得很值得去看，那我就去請假。就看時間上面的安排可以的話。(D4：142)

#### 四、 其他有益於受訪者資訊獲取行為的活動

其他有益於受訪者獲取資訊行為的活動是指受訪者所參與的此類活動不一定會直接提供資訊給受訪者，但對於受訪者的生活或工作上有重大幫助，其中部分活動雖未直接提供資訊給受訪者，但是卻改善了使用者的資訊獲取環境。

首先是有關於載具提供的活動，根據受訪者的描述中它是移民署專門為新住民所提供的服務，考量到新住民在 3C 載具的使用情況不像一般網路族一樣可以透過多種的載具來上網，而是偏向使用智慧型手機，所以由官方借給新住民免費使用的平板，一般借期長達一個月，並且可以連續借三次，通過這樣的方式來補足新住民與一般民眾在智慧載具使用上的差異，方便受訪者以平板來使用各地方圖書館所提供的電子書借閱服務。

它就是提供給新住民的這些，就是借你一個月…然後可以借用一個月免費的，他也有附..那個…那個網站，所以自己就不用再找。這是可以借用一個月，滿一個月後，他就再打電話問你要不要續約，要不要再借一下…這樣的，如果你有繼續要解的話也可以借，然後滿兩個月的時候，他又在打電話給就是在給其他的人借，如果你還要借的話要休息 1 個月，如果你要一次借的話，你可以直接可以借三個月，然後再休息 1 個月。然後可以再繼續…可以借用這樣。(A1：91)

其次是有關於創業經驗累積的活動，這部分的活動的在 B1 受訪者的訪談中提到有關於過去參加過最理想的服務，在訪談中 B1 提到過對他在生活上幫助做大的是過去曾經參與過擺攤創業輔導活動。

那就是新北市，因為我們住新北，就是辦活動給新住民有機會去那邊賣東西，因為新住民來這邊都有自己的商品啊！這些對，去那邊創業一下。(B1：178)

從 B2 在訪談中的敘述我們可以發現這是一項免收攤位租金的創業輔導活動，B2 曾經參加過由新北市政府與立法院舉辦的兩場活動，對於 B2 來說除了在訪談中明確提到的營業收入外，對於希望在未來開一家小吃店的 B2 來說，這樣擺攤活動也是無形之中透過實際的模擬經營體驗來累積下創業的經驗。

去那邊擺攤啊什麼的這些，因為我來這邊有去擺攤過，覺得很好，因為他們接受新住民的美食，我今年...去年吧！有去過兩個地方，12月的時候有去那個台北市政府他們有辦活動，就擺攤，就開放給新住民擺攤這樣子，賣自己的東西，他們都不會抽費，就免費擺攤，對，然後有一次，去年在立法院我有去過，去擺攤。(B1：180)

好像不是假日，那時候要選舉吧，叫什麼愛心活動，在12月幾號在台北市政府，我覺得這樣的活動很好，因為...就是有幫助新住民賺一點錢這樣子。擺攤活動這樣子。(B1：184)

最後，是D4受訪者在訪談中提到在少部分的時候會去參與的運動類型的活動或課程，從D4的描述中可以得知這是一次性的短暫活動，雖然在課程中會有相對應的運動知識教學，使D4能透過參加課程來學習瑜珈、舞蹈的技巧，影響他對於此類運動的現有知識狀況，但從D4的描述中可知他所關心的並非是在於學習到一種新的運動方式，而是將活動體驗著重在利用這樣上課機會中提高自己去運動的動力。

但是有一些舒壓的啊！可以去跳跳舞就覺很開心、健康也會有。去參加什麼瑜珈的運動的、跳舞，大概類似，這是比較一次性的，這一次的課程結束了就沒了的那種，但是覺得可以運動啊！好不容易有機會可以運動，因為平常很忙你要去運動也不容易，至少透過這個課程，你不得不就要來上課，你來上課就可以有機會去運動，這種我也會去參加。(D4：129)

將上述所提到的編碼項目整理為表20，在受訪者參與的資訊服務中課程作為受訪者補充現有能力的不足之方式，即便扣除了新住民經常會參加的中文課程外，也成為最多受訪者參與過的資訊服務，並且由於其具有的終身學習性質，成為受訪者學習專業能力的資訊尋求方法。除了課程之外的資訊服務，如集會、同樂活動、其他有益於受訪者資訊獲取行為的活動(以下簡稱為其他)，這三類資訊服務的參與過程中，受訪者能從活動獲取的資訊是依序減少，在集會上，受訪者還是以獲取資訊、滿足資訊需求為目的而參與的，但同樂活動與其他兩項中受訪者不一定是以滿足資訊需求為主要目的，只能說是受訪者在參與此項活動的過程中與資訊進行偶遇，藉此拐彎抹角的獲取自己想要的資訊。

表 20 新住民參與資訊服務類型的編碼表

編碼項目	定義	受訪者
課程	受訪者參與課程來獲取資訊	B1、B2、C1、C2、D1、D4、A1

各種集會	受訪者參與由服務單位舉辦的集會來互相討論、分享資訊	A1、A2、C2
同樂活動	受訪者參與的活動的目的是在於認識更多朋友，而非獲取資訊	B2、C1、D2、D4
其他有益於受訪者資訊獲取行為的活動	此類活動雖不能直接獲取資訊，但參加活動可能有益於受訪者的資訊尋求。	A1、B1、B2、D4

## 第二節 影響使用資訊服務的因素

從訪談中可以看出，如同受訪者的生活與工作環境對於資訊尋求的影響一般，在資訊服務的參與上，受訪者的個人興趣、生活需求、工作內容以及志工服務經歷仍會影響他們選擇參與哪一種類的資訊服務，除了上面的因素之外，還有一個時間是對於受訪者影響最大的因素，以下就訪談中受訪者對於影響他們為何選擇參與資訊服務的因素，分述之：

### 一、 個人特質

由於受訪者自身的因素，而非是受到受訪者的工作或環境等外部環境影響所導致受訪者參加該活動，當訪談內容中出現上述情況時，將之在影響參與資訊服務的個人特質因素，以下將在訪談中有提到與受訪者自身興趣或是性格相關的動機分述如下。

#### 1、 性格

根據訪談發現好學心是促使接受服務的因素之一。部分受訪者會因為愛好學習的性格特徵而導致他們主動去藉由課程或活動來獲取資訊，在本次研究中D3、D4兩位受訪者均在訪談中表示是因為想要學習的念頭而促使他們主動去參加資訊服務，希望藉由參加服務這件事來滿足自己對於知識的渴求。

第一就是我這個人屬於那種外向型的人，第二就是...我有個東西就是既然來到台灣，那幹嘛沒有去了解台灣的歷史、文化，幹嘛我沒有深入的參與到台灣社會的方方面面的工作，對嗎？我要真正的了解台灣。(D3：170)

學習(笑)，海綿寶寶，就是因為我不把自己限制我要參加什麼樣的類型，只要我的時間可以我願意去嘗試新的東西。(D4：137)

雖然同樣都是因為好奇心而去主動接收資訊服務，但兩者對此的態度不同，D3 是由於因為已經來到台灣之後，想要了解台灣的歷史、文化或者方方面面不同的事情，所以才決定接收服務的，而 D4 則是純粹地對於學習本身感到有興趣，並且樂於學習新事物。

此外，D3 除了好學之外，根據本人描述他覺得自己外向、愛玩的個性也有影響到，從訪談中可以看出他外向的性格對於資訊服務的類型沒有影響，但這樣的性格無疑使他本人樂於參與服務。

## 2、個人興趣

個人興趣是指對於某一特定事物感到有趣，因此在選擇服務的時候會特定選擇某一主題的資訊服務接收，在本研究中的 D4 即屬於此類，在前面提到 D4 本身就對學習報有熱忱，但是在所有主題中 D4 在歷史、文化的主題上，由於多年來擔任導覽志工的原因，所以也同時漸漸培養出對於歷史文化相關主題的興趣。

我就變成一直在走這方面了。我覺得這也不是我願意的，但是就是慢慢被引導，唉！果然我才知道說我的興趣就是這裡。(D4：124)

另外 D4 也是從參與不同類型的資訊服務中，逐漸摸索著未來想為走的道路，所以過去參加很多不同類型的培訓課程，並藉由這樣參與課程的機會嘗試不同的未來職涯道路。

培訓課程，就包括什麼法院啊，那個也是當志工嘛！然後培訓之後能當什麼？比如說我去參加導遊的培訓，培訓完了我也希望可以當導遊，從學校那邊的培訓出來希望可以當老師，母語教師。(D4：127)

我覺得趁我現在還年輕，可以搜尋一些東西，那可能我現在用不到，但是萬一有一天我需要這些東西的時候，不管哪方面，至少我知道我會、我有，包括說我有證照、我可以從事，所以我現在可能是說在累積當中，也沒有說全心投入在累積這些東西，我還是照樣生活、上下

班、家庭之類的，有多餘的時間我希望說充實自己，時間如果不衝突的話我會去參加。(D4：139)

## 二、 外在環境

除了內在心理的影響外，受訪者所身處的大環境或是他們在實際工作與提供志工服務的經歷有同樣有所影響，甚至於他們空閒時間的多寡也影響到他們參與資訊服務的意願，以下就訪談中發現的不同類型的外在動機分述之。

### 1、 生活環境

在生活環境部分指受訪者因為生活中因為適應新環境或是遇見困難等問題，為了解決這樣的難題而去選擇參加資訊服務來獲取可供解決問題的資訊，在研究中受到生活經歷影響而去參加資訊服務的受訪者可以分為因適應新生活、提高生活品質兩類。

首先是為了適應新生活而去參加資訊服務的部分，根據受訪者的回答可以看出大多和語言、文化或是一些在生活上實際可以使用的技能相關，對於因為語言或文化問題而去參加資訊服務的受訪者來說，初到台灣後接觸的一切都有別於他們過去的生活經驗，所以希望藉由資訊服務來快速適應已經改變的環境。此類受訪者會選擇參加中文、文化、法律相關資訊服務，例如：A1 在來台後發現中文口音與當地不同，故重新去夜補校學習中文。

雖然我是緬甸華僑，但是我在那邊就是讀緬甸的大學，所以我中文的話就是有去補習，嫁到台灣後，我就感覺到…因為我們那邊也沒有在學國語，雖然是在說越南話，但跟這邊講的也不一樣，所以發音、音調那些有不一樣，所以剛來台灣的時候，婆婆因為音調不准的關係，她就是有點聽不懂的表情。後來我就說這樣也不行啊，已經嫁到台灣來了，所以我就說中文的部分要好好在學一學，所以就去了夜補校。(A1：66)

就是有上這些課程才知道台灣的文化跟法律那些。(B1：152)

其次是為了提高生活品質而去參加資訊服務的受訪者，此類受訪者往往已經適應了在台生活，因此會去選擇生活技能相關的資訊服務，並且參與服務的目的已經不是在侷限於適應問題上，而是在已經適應的前提下，因為想要將自己的生活改善、增加生活品質而去參與資訊服務。

是我覺得未來的生活品質好，而且是一個...一個熱心去協助別人，還有...(旁：感到幸福?)還有感到幸福。真的是感到幸福。(C2：196-198)

經驗就是我們去學美髮的話，會學到一些東西，自己可以自己去那個嘛！自己可以用嘛！(D2：438)

## 2、工作環境

工作環境的影響是當受訪者自己有必要去為了解決工作上遇見的困難，而自願或被要求參加資訊服務在工作環境對於受訪者參與資訊服務。在訪談中實際案例裡可以發現有受訪者已知道會再工作上需要使用該種能力的緣故而影響受訪者有願意參與課程的傾向，例如：B1 是因為在賣自製果醬的時候會用到影片來作為行銷的一部份，所以會主動去參加影片剪輯的課程，D1 因為身為通譯人員，並且現在正為身心障礙者服務，因此被要求強制參加每年的培訓課程。

電腦...比較喜歡做影片，教怎麼剪影片這樣子。(B1：196)

幾乎是通譯人員上課，那個是花很多時間了，好多天、好幾個月，每年都上課。還有一些什麼...還有一些關於那個身心障礙的，因為我視服務身心障礙的，那個是因為必須要參加。(D1：351)

除了現有的工作環境外，未來的職業規劃也會影響受訪者接受資訊服務的意願，例如：D4 在訪談中透露自己是透過不斷參加活動與課程來摸索自己未來感興趣的工作。

但是後來我也沒有繼續，就是說這些類型我都有參加過，之後我自己有個選擇我要走哪一條路。(D4：127)

## 3、志工經歷與服務環境

在志工服務環境方面，部分受訪者在進行需要專業知識或技能的服務之前，會先考量自己現有的知識水平是否足以提供該項服務，如果發現不足以應付在志工服務過程中出現的難點的時候，大多會通過志工培訓課程來進修，但時由於志工培訓活動是由志工服務單位所舉辦，並且要求每位有志願來當志工的人接受，所以大部分的受訪者都不會在資訊服務上提到這項服務。

D4 是受訪者在訪談中明確談到她參與資訊服務經歷裡包含志工培訓課程的受訪者，從訪談中可以看出他是在了解志工培訓課程最終是為了去當志工的前提下，對於活動本身感興趣的情況下參加課程的。

所以課程跟服務很多地方是直接連接的，就是因為看到這邊有在開什麼樣的課，我覺得這個很好我想要去上，但是也要有個心理準備，知道上的這個課之後就是為了要能夠在這裡服務。(D4：112)

相比 D4 來說，A2 參與資訊服務的動機也與它自身的志工服務經歷有關，且比 D4 來說，A2 的動機更單純，從訪談內容來看 A2 是感受到現在志工服務環境與過去難度更高，所以積極主動地想要藉由參加交流會來獲取足以提供合適服務的資訊。

因為我們...就是我現在進去的是高年級。高年級進去就不再只是單純講故事給小朋友聽了，我們是針對每個小朋友都有一本故事書，類似是橋樑書或者是一本小說，請小朋友自己一個多禮拜的時間先看，看完以後我們故事媽媽就會進去跟他們討論書上的內容。因為討論的內容是...有時候就要本這書讀得很透徹，然後就會...就需要更深入地去研究它。(A2：108)

除了志工培訓課程之外，還有一部分的受訪者會因為在志工經歷或服務遇到的困難，或是單純希望提供更好服務的熱忱，另外自己去挑選並且主動學習他們覺得能讓他們提供更好服務的課程，例如：A1 受訪者在參加完前面為了適應台灣槍而參加夜補校課程之後，在服務過程中發現電腦技能與更好的中文語言能力能幫助他在服務中更好像學生們解釋課程內容後，選擇繼續學習中文並參加政府與巨匠電腦舉辦的電腦課程。

電腦的話是有自己操作，就是教學的時候分享自己的文化就這樣子的話，一定要會用到電腦，所以電腦是...也是必須要會的。(A1：117)

更好的教學方法，中文的話可能自己話中文的話，有可能解釋給小朋友聽的話，自己的中文要說的比較好一點，用語的方式這些也是自己要學，解釋的方面..就是說中文的方面很需要。(A1：119)

#### 4. 空閒時間

空閒時間是指受訪者是否有足夠的時間可用來參加資訊服務，在訪談中受訪者表示在選擇資訊服務的時候會將時間做為首要的考量條件，例如：D1 在訪談中就表示時間是她的基本考量，因為他平常有上班，所以原則上會挑選在周末舉辦的資訊活動，只有在自己覺得值得參加的資訊服務上，才會特別例外請假去參與。

就基本上我的考量是時間啊！因為畢竟我上班時間一到五正常的，或者說正常活動是在週間，我覺得很值得去看，那我就去請假。就看時間上面的安排可以的話。(D1：142)

將上述提到的影響受訪者資訊服務參與因素整理為表 21，受訪者會因為個人特質與外在環境的影響下去參與資訊服務，在個人特質方面，受訪者一方面因為個人的好學之心去增廣自己的學習方向，另一方面也可能因為興趣而去選擇特定主題的資訊服務，在選擇上受到個人好惡、主觀的影響甚深，在外在環境方面，受訪者主要是為了彌補現有知識與工作、生活、服務方面的鴻溝，所以選擇參加與之相關的資訊服務，在動機與資訊服務的類型息息相關。

表 21 影響受訪者資訊服務參與因素的編碼表

類型	編碼項目	定義	受訪者
個人特質	性格	受訪者因為性格上對於學習的熱忱而去參加	D3、D4
	個人興趣	受訪者因為服務與興趣相合而去參加	D4
外在環境	生活環境	受訪者認為服務能夠解決生活問題而去參加	A1、B1、C2、D2
	工作環境	受訪者認為服務能夠解決工作上問題而去參加	B1、D1、D4
	志工經歷與服務環境	受訪者認為服務能夠解決志工服務中的問題而去參加	A1、A2、D4
	空閒時間	單純是因為有空就去參與	D1

### 第三節 資訊服務的接受狀況與建議

此段針對新住民志工在做為服務接收者身分去參加上述的資訊服務的整個過程中，對於服務整體規劃的看法，以下將介紹包含滿意、不表達意見或是受訪者在接受資訊服務中感受到的困難與他們對於資訊服務的建議，分述之：

#### 一、 資訊服務的接受狀況

根據受訪者訪談中描述的現有服務的感受或者在訪談裡提到有關他們接受服務中遇到的困難於下分述之：

##### (一) 對服務感到滿意或接受

首先，第一種是對於接受目前活動現況的受訪者，在此類型受訪者在態度上分別為對服務感到滿意、對目前服務現況覺得可以接受的兩類。前者如同 B1 一樣直接了當地告訴你對於服務感到滿意，也沒有另外提出什麼樣服務過程中遭遇其他的問題。

都很滿意。(B1：174)

後者如同 A1、C1、C2、D4 等四位受訪者，雖然認為活動不到完美無缺的程度，但還是覺得可以接受目前的服務安排，此類的受訪者認可承辦單位有認真在辦活動，並且覺得目前所參與的活動有符合他們個人的需求。

其實也還好，沒有說不適合我的需求，其實都還好。(A1：160)

可是沒有特別誇張的地方，政府裏早做好了就是這樣。(C1：264)

那我覺得是都很棒的...服務啊！我覺得還好耶！都不會沒有哪一項不符合我的需求，沒有。(C2：232)

改善...基本上我是覺得承辦單位他們都很用心，就算說哪邊不足，我覺得並不是說一定要怎麼樣改善，人家也都已經很盡心在做了，有一些可能視線至於福利、交通還是怎樣，沒有必要說去苛責人家說一定要怎樣改善。(D4：189)

此外，其中 C1、D4 不僅肯定服務主辦單位在提供資訊服務時的用心外，更是認為問題出在接受者本身，覺得接受服務前就應該先考量到自身條件後再決定是否要去參加。

因為我想說應該是問題就在我身上這樣。(C1：266)

你最舒服你就留在家裡就好了、不用出來。(D4：189)

其中 D4 的態度比起其他的受訪者更明顯，當訪談的後續詢問關於服務的建議時，D4 比其讓他人被動服務，更傾向自己去尋找，所以對於目前的資訊服務抱持有自己需要的類型很好，但沒有也不會強求的態度。

就算是我希望，不見得人家就是因為我的希望然後就為我來辦啊！基本上我現在沒有很強烈的要求。這就是生活的磨練吧！求人不如求己。如果人家有提供出來非常的感恩，但是如果沒有的話我不苛求，就是現在我需要什麼我也不會去跟人家要，但是人家如果有提供這個剛好是我的需求的話，當然是最高興的！(D4：199)

## (二) 不表示意見

第二類型與上面的第一類在態度上有些許重疊之處，兩者都沒有在訪談中直接表示在參與服務上曾經碰到困難，但此類型的受訪者並沒有像第一類那樣表現出對於服務現況的滿意，而是表現出不願談論的態度。在訪談中 D2 初次回答沒有意見的時候，筆者有進行追問，在後續的訪談內容看不出她對於服務狀況是否滿意，但是 D2 的態度偏向是因為現況是這樣，所以她作為接受服務的一方會全盤接受。

但是他做得好不好已經他們辦了，我們不可以去講。(D2：473)

你說這個時間我不對的話，可能對方去參加的人那麼多，我們沒有這個資格去跟人家講。(D2：481)

追問到後面，D2 直接表示如果是因為時間與地點而無法參與的話，那應該是屬於自己的問題，而主辦方舉辦的資訊服務是面向公眾的，所以不好因為一個人的因素去調整，強調主辦方在資訊服務上有絕對的決定權，且不受參與者意見影響，或是可以直接說不需要考慮參與者的意見。

人多我就不講，講也沒有用，那個時間、這個時間對我來說我不行，你可以說嘛！你不行就不要去，他們那邊宣布的就是這個時間，地點也是這個意思，不能說是我想怎麼樣就是怎麼樣，因為大眾的問題，我沒有資格、辦法去跟人家講，如果我自己一個人的事我們可以改

變，大家的事情我們就要聽上面怎麼做，我們就去執行，沒有時間的話就不要去，只是這樣而已。(D2：283)

### (三) 時間、地點與時數等活動安排上的問題

此類的受訪者表示在資訊服務的時間、地點或者服務時數等感到不便，所以將之編碼為時間、地點與時數等活動安排問題，在本次研究的受訪者中時間是最終考量自己是否的重要因素，因此也有部分受訪者經常遭遇到活動時間設計不良而無法參加的困境，這些受訪者在平日的時間裡往往都去上班，因此只能選在周末的時間去參加，因此對資訊服務的選擇上只會選擇周末的活動，例如：B2、C2、D4 三位受訪者在描述自己在服務現況中碰到的困難都是因為活動未安排在周末所導致的。

因為有的時候我的時間不符合，有的時候我有周休二日，剛好周休二日沒有我想學的課程，變成我又停在那邊，又沒辦法上，其他的課程都是剛好都在平日，啊！平日我看一看過，唉！我沒辦法看，就當作不要上就好了，就比較沒有時間上，想去上但是沒時間。(B2：120)

時間的話，我因為針對新住民他一到五就..可以說是一到六，他們平常都是在工作，那如果是說盡量排那個活動是在星期日，讓他們就可以有那個時間去參加。(C2：236)

那如果看到有些移工的活動的話，我會特別去注意看一下，那個活動我能不能去參加。如果是在台北市，至少我看一下我時間上面有沒有會碰到我其他的課程在進行，如果沒有的話我也很想去看看牠們活動辦得怎麼樣。就基本上我的考量是時間啊！因為畢竟我上班時間一到五正常的，或者說正常活動是在週間，我覺得很值得去看，那我就去請假。就看時間上面的安排可以的話。(D4：132)

除了時間之外，在資訊服務的設計上另一個需要注意的點是活動場地的安排，本次的受訪者在訪談中表示地點偏遠的服務影響到受訪者的參與意願。

對，而且地方又很遠。(D1：239)

就有些他們比較好笑，他們弄在早上、星期日，地點可能地點比較偏遠、交通不方便的。(D1：418)

其中 D1 以自己的實際經歷舉例說明，D1 曾經參與過在大稻埕舉辦的藝術活動，但由於大稻埕本地沒有捷運，所以來參加活動的人較少，同時指出她認為因為沒有足夠的新住民參與此項展覽，所以她覺得主辦單位使用的經費比原先計畫少。

對，有些他們辦的藝術那種，有新住民可以參加的內容，可是那地方沒有捷運。(D1：422)

比較熱鬧的，對，那個來看的人又很少，經費又用不出去。(D1：424)

除了時間與地點之外，另一個與活動細節設計相關的困難是資訊服務中課程常見的參與時數限制，根據受訪者在訪談中的分享發現部份課程除了參與之外，對於參加者本身也有限制，例如：B2 所舉的案例是新住民在拿身分證中要求要有相對應的中文能力，要求中文考試六十分或是上滿七十二小時的中文課程，但在新住民需要全部的課都上到才能有七十二個小時，故 B2 覺得這樣的設計未考量到中途插班的情況，並且也沒有提供補課的方法，導致他們必須明年在上一次才能達到要求。

就是後來他們越來越就是改，改到說來這邊要讀七十二個小時才拿得到身分證，不然就要考試，要考六十分。對，講到考試的話，....事實那天我們也在討論說也是政府的好意啦！說讀七十二個小時，不然你就要考試，你考 60 分，講難聽我們台灣人應該也是很難考到六十分，因為好久沒用到也會忘記，何況新住民媽媽說你不讀書就要考 72 小時，就是要考...要讀七十二個小時，但是有一些就是剛來台灣的那個新住民媽媽，他中途插入，他沒有讀到 72 個小時的時候，他還要等到明年...，就補滿 72 個小時才可以，才符合政府規定七十二個小時，你聽的懂我意思嗎？(B2：285)

另外，D1 在訪談中也有提到由於活動上要求上滿十八小時外還要參與考試等較嚴苛的參與規定，使他無法參加該項活動。

對，沒有那個時間。以前都是沒有工作的時候想要參加長期的時間，比如說烹飪啊！(D1：355)

因為他們那個參加規定是比較嚴格，要十八個小時，你要記錄那個沒有工作的那個紀錄，當年的那個什麼的那種，三個月沒有工作，而且還要考試，還有什麼那個等等，那就算了。(D1：357)

#### (四) 不合需求

第四項與活動設計內容有關，將之定義為受訪者覺得活動內容與自身需求不同，因此希望能夠將內容更貼近自己的資訊需求上。本次研究受訪者中的 B2、D1、D3 三位受訪者表示資訊服務與個人需求不一定相合，有可能是資訊服務的主題不合需求或是在活動的安排不適合新住民，其中 D3 表示可能是因為對

於新住民不瞭解的緣故，有時候他會感覺主辦單位所設計的服務不符合越南新住民的需求，故會主動提出建議。

而且是有一些課程跟我們比較不合得來，就是有一些親子活動的啊！孩子來兩、三歲啊！三、四歲那種，我孩子都已經國高中，哪有可能會上到那些課程啊！所以根本沒辦法去啊！（B2：239）

然後有時候是不是未來想要往這一個路。（D1：239）

你們怎樣都不能比我們越南是...，因為我們是越南人，我們對越南人士最了解的，他們的性格、他們的思維、他們的觀念，對嗎？有時候我會跟他們建議。那如果我們針對那個越南族群我們要怎麼樣、我們應該怎麼樣的規劃、安排怎麼樣的行程。（D3：199）

#### （五） 自身的困難

在介紹完以上活動本身造成的困難後，最後一項是由於自身困難導致的問題，此類的受訪者覺得活動本身設計沒有問題，但因為自身的特殊情況或特殊需求而不願意參加，簡言之就是他們覺得是因為自身的原因造成參與過程的困難。

對於新住民來說除了工作讓他們的平日不方便參與活動與希望用假日休息外，由於本次研究中的受訪者多是在家庭中負責家務的媽媽，所以即便活動時間在假日，對於這些新住民媽媽來說也可能因為小孩沒人幫忙照顧，而選擇不去參加，例如：B2 在訪談中表示參與課程這件事會讓他失去原有的休息時間，而且也透露出其他需要照顧孩童的新住民媽媽無法拋下小孩來參加活動。

變成這個課程對我們來說，難處也是很多。我就是要假日啊！一般的新住民媽媽就是孩子還四歲、五歲那些，就要有保母，啊！有一些課程根本沒有人幫你顧小孩。（B2：243）

在資訊服務接受現況中所用到的編碼項目整理如下表 22，大部分的受訪者對於服務現況感到滿意或接受，在受訪者提出可以改善的項目中時間、地點等活動安排是最多人提到的，顯示出一個服務能夠是否被受訪者所接受的主要取決於活動設計上，一個好的資訊服務應該要能讓新住民容易收到服務訊息，安排在周末、晚上這種方便有工作者參加的時段，以及舉辦地點宜挑選在交通便利處，使新住民能夠搭乘大眾交通工具來參加。

表 22 受訪者描述資訊服務現況的編碼表

編碼項目	定義	受訪者
------	----	-----

對服務感到滿意或接受	對於服務現況覺得可以接受或滿意	A1、B1、C1、C2、D4
不表示意見	不願意對目前服務現況表示意見	D2
時間、地點與時數等活動安排上的問題	覺得時間、地點等設計上有瑕疵	B2、C2、D1、D4
不合需求	認為服務內容不合自身需求	B2、D1、D3
自身的困難	覺得是因為自身的原因造成參與過程的困難	B2

## 二、 建議

根據上面提到的困難，部分受訪者在訪談中提出他們認為應該如何調整服務來就覺上述的困難，或者是他們希望未來資訊服務能夠改善的地方，以下分述之：

### (一) 希望更符合新住民的需求

首先，在服務內容方面，根據本次受訪者的訪談內容可以發現受訪者們所提出希望多舉辦的服務主題大多與他們個人需求有關，因此也希望服務能夠滿足他們的需求。

在本次研究中唯有 B2 受訪者從身邊其他新住民朋友的適應問題出發，希望提供更多與台灣生活相關的資訊服務，不僅是教中文而已，更重要對於日常各項事務的協助。

一般我們去...剛來台灣的姊妹，他有些他聽不懂，而且他看不懂，然後他...，比如你叫他去搭公車，它也搞不清楚東西南北，去哪裡都是人家要帶他去，那個也是一個大問題，然後好像他們要去銀行要辦的事情，自己開個戶頭，他們也沒辦法自己開戶，都要靠那個她的丈夫、她的先生，但是有時他的先生也沒有這麼時間多來帶他去處理這一塊，然後它對他們來說也是很難的，就是很難自己去做..自己去踏出去，尤其是他們也會怕，他們也會怕說那個喔~進去裡面人家會怎麼樣看我，會不會幫。你了解我的意思嗎？所以他們就是...有些關於這邊的方面的話，他們就會卡在那邊，他不會說：喔！我要去到新北市政

府，我就有一個越南服務處，而且我要有一個翻譯的地方，因為有時你去銀行，你根本沒有這個東西給你，所以他們就...大部分他們去到銀行裡面，都是一個大問題，然後他們有時候搭車的時候，因為搭車大部分都是中文的、英文的，因為我們這邊中文為主，他們....。如果有摩托車，他們是最好騎摩托車啦！如果你沒有騎摩托車的時候，他們第一不認識路，第二的話，他們也不會看那個字啊！啊！他們出去了就變迷路，那個也是他們很大的那個問題，還有時因為問法律方面的話，他們就可以去到新北市政府那邊就有啦！但是有些公所裡面也沒有法律諮詢。(B2：273)

除了 B2 從身邊的朋友碰到的問題出發之外，其餘的受訪者從自身出發，建議應該多舉辦一些符合符合需求的活動，例如：B1 受訪者因為正在準備開店創業，所以希望多舉辦類似創業輔導的擺攤活動。

希望辦些活動，讓我們可以去做東西的。(B1：240)

B2 受訪者因為自身有在做特教方面的服務，因此表示比較喜歡去尋找特教主題的課程，對於其他課程覺得有就可以了。

對，其他的話有的學就好，有的就可以。是因為我比較喜歡這個特教方面，所以我大部分找那個資訊就是找這個特教的，除了特教以外的其他課程的話，有的就可以...就剛好周休二日剛好可以上就上。(B2：267)

C2 受訪者從自身展覽志工與新住民協會會長的身分出發，希望多舉辦親子活動與各種類型的展覽與課程，在展覽上希望能夠介紹新住民與台灣雙方的文化與習俗，將新住民與台灣文化關聯整理後向新住民們導覽，並且不只是針對新住民，希望也能響應政府的新南向政策來為東南亞遊客設計展覽活動。

因為有的人就是...他就這樣說文化就是十三行博物館要怎麼來的，就是來源，或是融入就是把他們的生活，就是在台灣的生活..就是跟其他的姐妹們在越南的佛教也不同，這是習俗。(C2：248)

大人也可以，就是最好...最好就是親子活動，要有那個親子間們的互動，還有導覽...美食還有導覽，因為像說新南向吧！就是東南亞有許多的遊客會來台灣玩，那不管越南還是泰國、柬埔寨或是印尼都這樣子多開這個課，讓他們就是....(做導覽) 對對對。(C2：256-258)

另外，C2 也希望在課程上能夠多開一些與母語教學、美容等自己有興趣的課程類型，結合 D1 的經驗可以看出新住民在上課時，除了教材本身的資訊外，

老師的經驗分享也是另一個重要的資訊來源，除了母語教學與美容外，還可以按照之前新住民經常參加的課程來找出符合新住民需求的課程類型。

我希望是多開課程，比如說母語教學、美容。(C2：252)

課程可能就是說比較..，因為我們參加很多課程，有些老師講得比較簡單的，比較負面的，有時候他講的真的願意分享和我們他們的經驗，除了課程他們還有分享比較深入的經驗，跟一般老師不一樣，那個才有..我們說這個老師不錯，以後這個單位又開什麼課程，我們就會想要參加，可是如果簡單簡單，就這樣那樣。(D1：435)

## (二)改善現有活動設計

根據訪談中受訪者提出與活動設計相關建議裡有時間問題、活動舉辦過程、事後評估三種，將以上三種建議編碼為改善現有活動設計。

其中在時間上，之前在受訪者服務現況中遭遇的問題一段中已經有提到過活動舉辦時間在平日這點對於有工作的新住民來說，讓他們即便對活動主題有興趣，但也因為時間衝突而無法撥空參加，針對此項問題最直接的解法就是如 B2 受訪者建議的一樣，將活動時間改為周末。

對對，時間上應該要改。(B2：235)

不會刻意就是為了上這個課程，我要請假或怎樣。除非我的時間上真的...我的時間跟我的課程是不會衝突的話，我都會去上這個課。但是如果是你叫我為了這個課程，我這個時間要挪出來，我就不要。(B2：267)

除了將活動改為周末舉辦外，也可以按照在活動形式上改為線上的活動，像是課程或是資訊宣導這類型的活動就非常適合且容易改為數位形式，除了讓新住民自由選擇自己有空的時間參與以避過時間的問題外，還可以像 C2 所說的讓新住民熟悉電腦操作。

也可以啊！讓他們就是熟悉的網路這樣也很棒。(C2：240)

另外 D1 在建議中提到希望花少時間學到東西，與他本人在問題上反應的部分課程要求一定的參與時數相對應，改為線上的函授課程雖然無法解決部分課程時數的要求，但是將之改為新住民可以自由選擇學習的時間來塑造出時間管理上的彈性，使新住民能利用零碎時間進行學習。

我可以說花少時間學到東西嗎？(D1：347)

除了時間外，另一個受訪者認為在活動設計上可以修改的地方是資訊服務的場地，D1 訪談者過去曾經參與過大稻埕舉辦的一個藝術展覽，認為由於大稻埕當地沒有捷運，所以參與的人不多，因此建議之後服務可以舉辦在交通方便之處。

對，有些他們辦的藝術那種，有新住民可以參加的內容，可是那地方沒有捷運。(D1：422)

在對活動舉辦方的建議，D1 認為在服務的安排希望透過妥善的安排改善借場地的新住民在活動舉辦時亂丟垃圾的場地清潔狀況，並且讓活動能夠順利進行，另外，D3 則針對現有的服務現況，提出現在雖然有很多與新住民有關的計畫，但是政府卻沒有評估這些計畫的效益，因此建議活動舉辦方在活動辦完之後能夠評估服務本身帶來的效益，藉由評估結果來改善下次服務品質。

服務或是活動我們就是該做什麼就照著做，時間到了就走了，也沒有...就可能服務的幫助就變成說他們安排如何，比如說從頭到尾順利、也不會亂丟垃圾，也不會怎麼樣，就是順利的，如果不順利的就怎麼會這樣。(D1：437)

嗯。比如現在第二代的....，台灣政府也贊助很多，也有很多計畫，對嗎？但是這些計畫到底他們發揮什麼樣的效益，就沒有去評估，對嗎？(D3：220)

### (三)加強宣傳

在訪談中受訪者提到目前活動上存在宣傳不夠廣的問題，所以建議強化宣傳面，將之編碼為加強宣傳的建議。例如：D1 受訪者認為有些時候不是沒有舉辦新住民有興趣的活動，而是主辦單位對於活動的宣傳時間與宣傳方法沒有掌握好，造成新住民們不知道有符合自己需求的服務或是獲取服務資訊太晚，以至於無法參加，有關於這樣的宣傳上的問題，D1 建議在像是捷運等人來人往或者人多的場合進行宣傳。

嗯，還有時候他們時間撥了、告訴其他人的時間太趕，沒有很多人知道。(D1：443)

就是其實政府很多做任何服務，可是很多新住民就不知道，他們現場可以在什麼常見的場合，比如說捷運上啦！比較人多的地方。(D1：451)

綜上所述，受訪者對於資訊服務的建議分布在服務內容、活動設計、宣傳面上，如表 23 所示。大多數的建議集中服務內容與服務設計上，在內容方面，

受訪者希望提供服務的機構能夠調查過去服務的數據、新住民現有需求，以提供出更符合需求的服務，且受訪者在訪談中談到想要更多的課程類、內容與就業或生活相關的資訊服務，在活動設計上，受訪者提到舉辦時間、參與所需時間、交通、活動規劃等問題，其中時間與交通是之前在問題中已經提過的，另兩項的參與所需時間、活動規畫則是新出現的建議，都是與改善新住民在服務過程中有關的建議，其中在參與活動所需時間上面，受訪者提到的是課程的時數認證太高，導致他們雖然有興趣但不敢參加服務，考量到專業能力培養需要的時間，建議可以改為線上課程的形式舉辦，鼓勵新住民在家利用空餘時間進行學習，且以累積時數的方式來達到課程畢業的門檻，如此一來主辦方既有充分的授課，新住民們也能減輕學習上的負擔。

表 23 受訪者資訊服務的編碼表

編碼項目	定義	受訪者
希望更符合新住民的需求	受訪者認為服務應該更貼近新住民的需要	B1、B2、C2、D1
改善現有活動設計	建議能夠在時間、地點、活動流程等問題改善	B2 C2 D1 D3
加強宣傳	建議強化宣傳面	D1

#### 第四節 資訊服務的使用情形

受訪者將資訊服務當作尋求資訊的手段之一，故其參與資訊服務的動機包含進修、獲取未來職業所需技能等動機，在服務類型上以課程為主，輔以政府與機構主辦的、討論與分享彼此工作經歷的集會，其餘剩下的服務類型還有同樂活動與受訪者職業相關與幫助受訪者資訊近用的其他資訊服務。

上述四種服務可用受訪者欲從活動本身來尋求資訊的角度來劃分，前兩種的課程與集會活動可分為受訪者想直接藉由活動本身來滿足資訊需求，故其資訊服務的內容會與受訪者在生活、工作與志工服務中碰到的需求一致，例如：A1 受訪者為了母語教學工作去參加文書處理的電腦課程與他在訪談中提到參與教學成果發表會的過程中獲取其他老師的教學經驗一樣，受訪者的資訊需求與資訊服務事有直接關聯。

後兩種的同樂服務與其他有助於資訊尋求的服務在動機上不一定與受訪者的資訊需求相關，其參與服務的動機可能是想透過活動來認識新朋友、接觸自

己工作服務群體或是對於服務本身主體感興趣，但不論受訪者的參與動機為何，他們在參與服務的過程中多少都會獲取資訊。與前面提到的服務不同的是，透過這樣方法或取到的資訊大多與生活相關，不會是與工作、志工服務經歷有關的資訊。

綜上所述，受訪者們參加服務的過程中或多或少能夠從活動經歷中獲得資訊，但其參加資訊服務的類型與受訪者的參加動機是否為獲取資訊有關，當受訪者藉由參與服務來獲取資訊時，主要會參加課程與各專業機構辦理的聚會，如果在非資訊尋求的動機下，則是會去參加同樂活動、擺攤活動、平板借閱等主辦單位沒有直接提供資訊，但是受訪者仍可透過參與活動來獲取自己想要的資訊與改善資訊進用環境。



## 第八章 結論與建議

本研究以新住民志工為研究對象，探討新住民志工的資訊需求、資訊尋求行為與資訊分享行為，透過各國小、博物館介紹來訪談在機構內服務的新住民志工，從中獲取新住民志工們的資訊尋求行為與資訊分享行為，本章歸納上述章節裡研究分析的結果，並與先前學者所提出的資訊行為模型相關文獻進行對應，整理以下結論。

### 第一節 新住民志工日常資訊需求與資訊行為特徵：人物誌分析結果

本研究中訪談的新住民志工在資訊需求上有生活、健康、課程、工作或志工相關資訊、興趣相關的歷史與旅遊資訊、新聞等不同種類資訊，並且本研究中的受訪者同為新住民志工並且彼此認識、志工服務性質類似，造成研究的受訪者的外在環境方面同質性高，在這樣的情況下能夠看出受訪者在外在因志工經歷所造成對於展覽、教育類資訊產生需求的前提下，內在動機、資訊認知對於資訊尋求行為與使用服務的影響。

按照新住民們在訪談中對於自己尋求資訊的動機或目的描述可分為：為了解決現有問題而去尋求、為了增進能力來應付改變的環境而去尋求資訊，以及為了滿足好奇心而去尋求等三類型。

1. 為了解決問題：受訪者尋求資訊的目的是因為現有知識無法解決困難，故需要為了解決現有生活、工作、志工服務過程中的問題，而主動尋求資訊。
2. 為了精進能力：受訪者為了因應未來可能產生的問題，所以在還未碰到問題的現在，尋求資訊來學習專業能力。
3. 為了滿足好奇心：受訪者因為個人愛好，故願意在空閒時間去尋求資訊來滿足自己的好奇心。

另一方面，在資訊尋求行為方面，本研究的受訪者的尋求管道有 Google 與 Youtube 的網路檢索、新聞網瀏覽、查看移民署官網的公告等線上資源，其次還可透過 Line、Facebook、聚會等形式利用自己的社會網絡來獲取人脈所帶來的社會資源，最後還有透過遊客中心等官方服務管道、書籍資料、政府與非政

府提供的課程與活動等各式各樣管道，共可分為網路檢索、社群、從特定管道獲取資訊等三種類。

1. 網路檢索：受訪者主要通過 Google、Youtube 檢索，來獲取資訊，個別受訪者在訪談中有描述自己是如何篩選適合的資訊，並對於資訊偶遇抱有正面看法，認為通過資訊偶遇的方式獲取到意想不到的非原來檢索目的的資訊。
2. 社群：可再分為線上社群與現實生活中的討論，本次研究中利用社群獲取資訊的受訪者們有兩位是透過現實生活聚會討論來滿足大部分的資訊需求，並且已經利用討論滿足需求後，他們是將網路檢索當作補充資訊的方法，其餘使用線上社群的資訊分享獲取資訊的受訪者們則是將社群平台視為重要且可信賴的資訊管道，並且會以訊息目標受眾來決定資訊分享管道，其中 Line 社群被受訪者們認為上面的資訊比其他平台的更值得信賴。
3. 從特定管道獲取：受訪者由於過去曾經有過類似的資訊需求與透過特定管道獲取足夠滿足資訊需求的經驗的狀況下，及受訪者受到過去資訊行為中對於資訊產生的認知影響下，受訪者在展開資訊尋求行為之前，對於自己所需要的資訊有明確認知，此時他們將會拋棄以 Google 檢索大量、需要一一辨別適合性與正確性的駁雜資訊，轉而使用在自己過去成功經驗中已經確認可以獲得正確資訊的管道來尋求資訊。

綜合上面提到的資訊需求類型與資訊尋求行為，可以從訪談者的描述中整理出以下受訪者在資訊行為方面的人物誌，並對其背景、目標、個人特質描述、過程中的問題進行描述：

1. 在生活方面的資訊需求下，使用網路檢索或圖書館與其他易取得的資訊管道來尋求資訊。此類型受訪者的背景為操持家務的家庭主婦，因此對於維持良好的生活品質、家人健康的資訊特別關注，其尋求資訊的主要目的在於解決生活上遇到的難題與改善現有生活品質，偏好去尋求與收納、健康、子女教養等資訊，並且使用易於取得的資訊管道，如：網路、圖書館、電視等尋求資訊，對於資訊的正確性、新穎性等條件的要求不高，且因為能透過網路尋求到足夠的資訊，所以在尋求資訊的過程中，除了因為身為非中文母語者，所以難免會打錯字外，資訊尋求的過程一切順利。

2. 為了滿足工作與志工方面的資訊需求，使用社群分享來尋求資訊。此類的受訪者背景為在工作、志工兩方面投入很深的受訪者，本身除了因為想提供更好的服務，而努力尋求資訊的積極性外，同時也得到工作與志工經歷上伙伴、服務機構的幫助，能夠藉由工作、志工建立起的社會網絡裡，以資訊分享的方式獲取社會網絡所提供的資源，在資訊分享管道的選擇上存在排他性，及當受訪者已經從某一管道獲取足夠資訊的情況下，受訪者就不會再使用其他分享管道來滿足資訊需求，而是以網路檢索的方式進行補充，而這樣的資訊分享則仰賴社群間的凝聚力與信賴程度，所以在志工方面，無論是面對面的討論還是虛擬的線上社群，其建立都是機構有關，並負有管理的責任，最後，在資訊尋求過程的問題上，受訪者透過可信賴的社群分享，在分享的過程中除了滿足受訪者絕大部分的需求，並降低受訪者自己尋求資訊的成本外，在資訊正確性也有一定的保障，由於社群是由每一參與者所維繫的，故即便一開始分享的消息為錯誤消息，之後也會有人在找到正確資訊後將之發布於社群中提醒社群成員。
3. 為了精進能力，受訪者利用課程學習。此類型的受訪者是為了工作與未來就業的準備，特點是其工作或志工服務內容要求受訪者必須有一定的學識與專業能力，並且受訪者自己對於工作、志工服的品質有要求，希望提供更好的服務給他人。此類的受訪者在資訊尋方面選擇以課程作為學習專業技能的手段，且在尋求課程資訊上透過利用新住民好學平台這樣對於課程資訊整理完善的網站，因此在尋求過程裡能夠快速找到在時間、內容合乎需求的課程資訊。
4. 為了滿足好奇心，受訪者利用個人偏好的特定管道尋求資訊。此類受訪者對於特定主題資訊抱有強烈的好學之心，所以願意撥空去了解該主題資訊的內容，特點是受訪者在資訊尋求的過程中容易受到資訊認知的影響，在選擇資訊來源上有自己的偏好，例如：因為D3受訪者從過去尋求資訊的經驗中發現維基百科的資訊條理清楚、詳細介紹事件的來龍去脈，故喜歡透過維基百科來了解歷史事件，也正是因為每位受訪者偏好的資訊管道不同，所以此類的受訪者資訊來源與資訊需求呈現多元化的情況。另外，由於受訪者在資訊尋求上偏好使用自己確認過能檢索到資訊的管道，所以在檢索過程本身沒有困難，但因為受訪中發現當受訪者尋求資訊的主題涉及敏感議題時，容易出現無法找到公開資訊的狀況，使受訪者必須藉由人脈來獲得未公開的資訊。

## 第二節 結論

整理分析結果中資訊尋求行為中的內容，並與過去學者們提出的資訊需求、資訊尋求行為模型與其影響因素的理論進行對比，以下將先按照受訪者不同的資訊需求、資訊尋求行為與影響因素的研究分析結果進行說明。

### 一、 新住民志工資訊需求有課程與活動訊息、生活資訊、服務相

#### 關資訊、個人需求

以下將按照研究分析結果的資訊需求與影響因素進行說明，本研究發現新住民志工的資訊需求與其志工服務、工作環境、生活需求、課程與活動訊息與個人興趣資訊進行分述：

### (一)、 志工服務、工作經歷影響服務相關資訊需求

由新住民志工的訪談中發現與新住民志工服務、工作經歷相關的資訊是受訪者們都需要的資訊類型，資訊的主題與受訪者本人提供的服務密切相關。例如：從事母語教師工作的受訪者為了提供更好的教學品質，因此去尋求自己認為有助於教學的補充資料或者參考其他老師的教學影片來調整自己的授課方式，並且透過訪談發現當新住民志工所提供的服務要求志工們具有一定專業知識或是要求服務中提供的資料需要正確性的時候，會刺激新住民志工主動去尋求此類資訊的動力，在此類情況下服務機構可能與新住民志工分享與志工服務相關的資訊。

另外在受工作經歷影響而去尋求資訊的方面，訪談中發現當新住民志工的工作內容中有包含向其他新住民或移工提供服務時，此類的受訪者會主動去政府官方網站，如：移民署、勞動局，尋找最新的法規資訊或是公告消息，並將之翻譯或轉發給他們服務的對象。

此類的受訪者 Wilson(1981)所提出的影響因素中的人際關係、環境因素可相對應，首先，受訪者會受到工作環境而產生資訊需求，並因此開始尋求資訊這點，其次，會主動尋求資訊的受訪者在服務中擔任的是教導或是告知其他人的角色，因此在人際關係上，這樣工作上的身分使他們對於自己的服務具備較強的責任感，讓受訪者覺得應該提供正確與對方需要的資訊與服務給接受服務者。

最後，在環境因素上，此類受訪者的工作環境中樂於分享的風氣也使他們容易獲取相關資訊。以母語教學來說，新住民子女教育網內不僅有大量與母語教學相關的教學資料與各種在教學過程中可能會需要注意的事項，還有培訓課程影片等資料，受訪者在教學過程中碰到的任何問題都可從中找到解答。因志工經歷而去尋求資料的受訪者也是如此，除了個人所尋求的資訊外，招募單位中也會主動分享資訊給志工，或是介紹新住民志工參加與直接開設相關培訓課程。

## (二)、 興趣、工作、生活使受訪者經常尋求課程與活動

### 訊息

在課程與活動訊息的需求上面，根據訪談發現大多因為興趣、工作或生活去尋求，受訪者在尋求行為上可分為主動去尋求與被動分享兩類，其中主動尋求的受訪者習慣使用新住民好學平台去尋求課程資訊，並且受訪者最重視資訊的即時性。

在尋求課程與活動訊息時，受訪者就如 Wilson(1995)所指出的使用者的資訊尋求行為會受到對於個人特質中對於資訊價值的認知、過去尋求經驗、個人動機等因素與經濟中的獲取資訊的時間與金錢成本影響，受訪者對於課程與活動訊息抱有不同的態度，重視此類資訊的受訪者從過去經驗中發現新住民好學平台裡有著免費的課程資源，因此習慣從中尋找自己想要的課程訊息，並且由於自己將課程視為彌補自身能力不足的重要途徑，故多半主動去網站裡尋求此類資訊。

對課程與活動訊息較不重視的受訪者則是透過 Google 檢索來直接鎖定自己需要的主題，而即便是不會主動尋求的受訪者也能透過社群分享來獲取課程與活動訊息，在訪談中也發現受訪者除了從社群中獲取課程與活動訊息外，也會

像社群分享自己得到的資訊，在課程與活動訊息的分享上如 Wilson(1999)提出的資訊尋求模式裡顯示的資訊尋求行為中找到的資訊除了自己使用外，也會透過資訊交換傳給社群中的其他人，新住民社群中分享此類資訊的狀況十分常見。

### (三)、 生活經歷影響受訪者的生活需求資訊

在生活資訊上，受訪者主要受到 Wilson 所提到環境因素的影響而產生需求，透過訪談中了解到生活需求大多與受訪者本人的日常生活息息相關。除了 D3 是因為對旅遊感興趣後，經常去尋求此類資訊，並且因為自己的好學的個人特質，D3 在訪談中表示不僅是單純收集名勝景點的資訊，也會將當地的狀況與台北進行比較，希望能夠更了解自己去旅遊的城市。

其餘受訪者不論是尋求居家收納資訊、親子教育資訊、健康資訊、台灣適應相關資訊等主題的需求，都是受到環境因素中的生活因素而產生的。例如：C1 受訪者因其丈夫的收藏癖，因此尋求居家收納相關資訊，以及因為研究期間正值新冠病毒疫情期間之故，受訪者有出現尋求簽證資訊的情況。

### (四)、 個人特質影響個人需求資訊

個人興趣資訊尋求方面，主要是受到各位受訪者的個人特質影響。透過訪談了解受訪者會去尋求的資訊主題有：故鄉消息、新聞資訊、創業資訊，影響受訪者去尋求的原因是使用者心中對於未來生活、故鄉狀況、國際事務、台灣社會等事情的關心。個人特質中的心理、情感與認知因素驅使受訪者去尋求此類資訊的主要動機，就如 D3 在訪談說的一樣，如果本人沒有這方面的興趣的話，就算身處在相同環境下也不會去尋求資訊。

## 二、 新居民的資訊尋求行為與管道有網路檢索、資訊分享、補充

### 資訊尋求管道

透過研究發現新居民志工在資訊尋求行為上有網路檢索為主，輔以資訊分享與其他受到受訪者個人特質影響的補充資訊尋求管道，以下將介紹網路檢索、補充資訊尋求管道兩種類型的資訊尋求行為，而在第三節介紹受訪者的資訊分享行為，並介紹影響資訊尋求行為的影響因素。

### (一)、 網路檢索有 Google 檢索、透過特定網站尋求

本研究的受訪者在網路檢索方面與 Wang 等(2020)從文獻整理中發現網路是移民基本的資訊獲取管道這點可相對應，且在這個基礎之上，新居民志工的網路檢索行為還可以分為兩類：Google 檢索、透過特定網站尋求，以下分述之。

#### 1、 Google 檢索

Google 檢索是最常使用的方式，其原因不僅因為使用方便、不需下關鍵字之外的其他檢索技能，還有 Google 檢索能夠提供受訪者大量的來自不同來源、媒體形式的網路資源，因此受訪者喜歡透過 Google 檢索來獲取一般生活問題甚至是在志工經歷、工作中遇見的問題。

Google 以資訊容易獲取的優點成為受訪者首選的資訊尋求方式，從受訪者的訪談中提到他們認為 Google 可以解決大部分需求，並且其簡單好使用的系統設計、範圍廣泛的資料庫內容都降低使用 Google 檢索的成本，使他們能夠在短時間中滿足資訊需求。

除了上面依據採用的管道所造成的不同外，當受訪者能夠用來檢索的時間短，或者受訪者認為自己處於不方便進行複雜的檢索過程時，受訪者傾向使用 Google 檢索來解決。

以上兩點可以對應到 Wilson(1996)提到的阻礙因素中經濟、環境/情況兩類，Google 之所以能成為受訪者普遍使用的資訊尋求管道的原因在於 Google

檢索的獲取成本最低，且受訪者何時何地都可以藉由智慧手機來檢索資訊，可解決受訪者具有急迫性的需求，且讓他們即使在任何地點也能使用。

## 2、使用特定網站尋求與影響因素

當受訪者透過特定網站來尋求資訊時，他們對於自己所需求的資訊已經有一定要求，這是藉由受訪者過去在尋求此類資訊時所建立起的對於自己使用的網站、資訊的內容以及形式的要求。即是受到自身過去尋求經驗之影響使受訪者在尋求如：新聞、課程資訊、歷史文化資訊、影片等特定主題、類型的資訊時，會從過往經驗中分析出最有尋求成本最低的管道來尋求此類資訊。

此類受訪者在資訊尋求行為的影響因素可對應到 Fidel 與 Soergel 所提到的資訊需求者的學科背景、檢索經驗、問題的主題以及 F. Wilfrid Lancaster 指出的使用者對於資訊價值、過去經驗的影響，當受訪者在過去有過移民署、新住民好學平台、新住民子女教學網等網站獲得到豐富資訊的經驗，之後受訪者在未來尋求類似資訊時，會複製過去成功的檢索經驗，故直接選擇相對應的網站資源來尋求資訊。

## (二)、 選擇信賴、確定能找到資訊的管道作為補充資訊

### 管道

除了透過網路的資訊尋求行為外，部分受訪者會使用網路之外的管道，如：書籍、電視等去尋求資訊，從訪談中可以看出此類受訪者在選擇資訊管道上受到環境、個人特質、對資訊認知等因素的影響。

在環境方面，當受訪者可從工作場所或服務地點獲取資訊時，例如：取得小冊子、書籍，甚至是當服務單位有提供新住民志工們討論與分享彼此資訊時，在工作環境中已包含可靠的資訊來源時，新住民就會傾向透過該方法進行資訊尋求，或是將之做補充網路檢索資料的資訊來源。

在個人特質與資訊認知方面，受訪者會依據自己偏好來選擇信賴的資訊管道，因此在訪談中可以發現受訪者使用電視、遊客中心、新住民中心、維基百科等個人認有權威性、全面性的方式來獲取資訊，以及受訪者確信能夠在較低的經濟、時間成本下取得資訊。

此類受訪者選擇這些管道與自己過去檢索資訊的經驗和對資訊與該資訊來源的認知有關，過去的尋求同類資訊的經驗使受訪者自己在開始資訊尋求行為前已經確信能夠從這些來源滿足自己的資訊需求，故在一開始跳過 Google，直接選擇利用這些資訊管道來獲取資訊。

### 三、 新住民志工的資訊分享行為

在訪談中發現新住民志工的資訊尋求行為中的資訊使用上如同 Wilson 在 1999 年模型，使用者可能會透過資訊交換分享資訊給他人，以下將介紹使用者進行資訊分享的動機與行為的影響因素。

#### (一)、 新住民志工的資訊分享動機以互助互利為原則

根據訪談可以發現促使新住民與社群分享資訊的動機有三項：資訊交換、作為意見領袖分享資訊、與合作夥伴分享資訊等皆是建立在社群中的互助互利的基礎之上。

在方法上，除了面對面分享的兩位受訪者是在學校的志工團體內部進行資訊分享與討論外，其餘受訪者都是使用網路平台的進行社群分享，故新住民志工的資訊分享行為以網路社群分享為主。

在訪談中發現以面對面討論為主的受訪者是藉由參加服務單位所舉辦的定期討論來獲取自己志工服務相關資訊，而他們本身透過討論取得志工服務的大部分資訊，因此將其他資訊尋求管道視為補充資料之用。

在網路社群分享方面的管道有 Line、Facebook、Youtube 與其他管道，如 Zalo、Viver 等受訪者家鄉親友常用的社群平台，從人物誌、訪談資料中可以看出受訪者將網路社群當作取得社群分享資訊的管道，其動機包含分享好事、受訪者認為他人需要的資訊、新住民相關活動資訊、新住民法規資訊，甚至用於討論受訪者關注的議題，上述動機皆可概括受訪者資訊分享的心態為希望藉由雙方互相幫助來改善自己與他人生活、工作、志工相關經歷，以及在社群中透過粉想近況來獲取情感上的回饋。

本研究的受訪者參與不同網路社群的動機在於人際關係、自我興趣、休閒娛樂、滿足資訊需求等多種原因，受訪者從上述提及的原因中找尋與自己有相

同特質者，並與之建立社群，受訪者透過群體結識與自己相同需求者，在這樣有相似資訊需求的前提下，與希望收到此類資訊的共同目標下，社群中人互相分享資訊，如：C2 的資訊分享即是透過一同上課的老師與同學組成的群組建立了社會網絡，並且社群中老師們分享的課程資訊與 C2 受訪者等的新住民同學的需求相符，而由於 C2 受訪者也因為與分享者是現實生活中的熟人，故信賴對方所分享的資訊。

D3 訪談者的資訊分享行為中明顯可以看到維繫受訪者社群的規範要素，如：D3 社群中相互約定好不在社群中分享過於敏感的政治資訊，就是在社群中明確制定出共同遵守規範的最佳案例，雙方從這樣的規範中建立資訊分享過程裡雙方應遵守的禮儀規範與資訊分享規則。

此外，在從網路社群中獲取的資訊類型來看受訪者透過加入社群的行為來獲取更多能滿足自己社交、興趣、娛樂等方面的需求之外，受訪者分享的資訊內容也離不開課程資訊、導覽志工所需的展覽資訊、工作事項討論等與滿足受訪者資訊需求息息相關的內容，從中可看出新住民志工的社群建立在雙方共同的信念之上。

在成員方面，本研究的受訪者建立起的網路社群以現實生活中的朋友、志工伙伴、相同興趣者組成，在社群中分享資訊時會根據社群中的規範分享社群成員感興趣或需要的資訊，也有社群是會互相約定不分享的資訊類型，這些社群信念依據社群形成的原因而不同，有鬆散的、建立在分享資訊上的社群，也有因為提供更好服務的社群共同目標，最後在信任上面，本研究的受訪者對於社群中資訊信賴程度極高，正因為社群成員彼此信任的緣故，才能建立起資訊上的互惠關係。

綜上所述，新住民志工的資訊分享受到本人所處的工作、生活、志工等環境影響，造成不同的受訪者出現多樣化的資訊分享型態，分為兩類：(一)、透過集會以面對面討論獲取大部分資訊；(二)、以資訊分享與同好、工作同伴分享彼此需要的資訊。

## (二)、 新住民資訊分享行受到環境影響

本研究的受訪者主要使用的資訊分享管道有面對面分享以及使用網路管道如：Line、Facebook、Youtube、Zalo、Viver 等。本研究發現受訪者利用上述管道所分享的訊息是受到環境因素，如日常生活、工作或志工服務等，或是個人特質中興趣的影響。

在分享行為方面，除了面對面分享方面是利用服務結束後的空檔時間與服務夥伴進行討論，並且是以紙本資料為主要的資訊交換載體之外，其餘使用網路平台的資訊分享行為都會受到資訊接受者、對平台的信任度的影響。

首先在資訊接受者方面，受訪者會根據他們在分享前認為誰對於要分享的資訊有需求來判定要使用哪一分享管道，當明確知道是哪一群體需要此資訊時，會使用 Line，如果是不清楚誰需要的資訊就會使用 Facebook、Youtube，而本研究的受訪者由於是新住民的緣故，因此在聯絡親友方面可能會使用 Zalo、Viver 等故鄉常用的通訊軟體。

其次是對於平台的信任度，受訪者中有一名受訪者來台時間較短，故在資訊使用上受到過去在故鄉的經驗影響，特別注意社群中貼文的主題是否牽涉到敏感的政治議題，表現出對於平台的信任程度會導致受訪者不願意透過平台來分享過於敏感或隱私的資訊。

#### 四、 新住民志工使用資訊服務經驗

本研究的受訪者大多會尋找活動與課程的相關資訊，並且在之後會以參加活動與課程的方式來進行終身學習或培養技能，因此本研究將這些與資訊依樣會改變參加者現有知識的活動與課程稱之為資訊服務，並研究其參與狀況、動機與參加者對於活動的建議，以下分述。

#### (一)、 新住民志工的使用資訊服務經驗有課程、各種集

##### 會、同樂活動與其它有助於資訊尋求的活動

本研究中受訪者參與的課程類型有課程、各種集會、同樂活動以及活動本身非直接提供資訊但是受訪者覺得有助於其資訊尋求的其他活動，根據訪談發現上述資訊服務的參與經歷分別與志工經歷、工作環境、興趣有關，受訪者會將課程當作工作進修、培養工作中所需能力的管道，本研究中參與集會的受訪者有故事志工與母語教師兩種經歷，他們所參與的集會都是由校方舉辦的，其目的在於改變現有的服務狀況，受訪者則利用參與集會活動的機會，獲得與工作夥伴、前輩教學相長的機會，研究中受訪者參與同樂活動的目的比起尋求資訊更強調的是認識其他的新住民，而參與同樂活動的新住民會獲取的資訊偏向

其他新住民的生活分享，因此在資訊主題上也和上面課程與集會所獲取的專業技能不同。

最後一個資訊服務類型是不直接提供資訊，但對於受訪者資訊尋求行為有幫助的活動，從訪談中受訪者的回答可以發現受訪者也是有獲取到資訊，但對於受訪者來說獲取資訊本身並不一定是參加的主要目的，參與此類型的受訪者較重視的是參與活動之後的帶給他們新的體驗。

## (二)、 新住民志工資訊服務的參與動機受到個人特質與

### 環境影響

根據訪談發現新住民志工們參與資訊服務的動機可分為內在的個人特質與外在的環境兩種。內在方面，受到性格與個人興趣的影響，這與 Wilson 所提到的個人特質相符，而在外在方面主要是受到生活環境、工作環境、志工環境的影響，這點可與 Wilson 的人際關係中的工作角色、工作參與、參與層次，以及 Wilson 環境因素的工作環境、物質環境相對應。

研究中雖有受訪者參與資訊服務的內在動機為好奇心與對於特定主題抱有興趣因此會主動去參與活動，但此類受訪者較少，更多受訪者是因為外在動機的生活環境、工作環境與志工環境而去主動尋求適合的資訊服務或者是參與服務單位所舉辦的資訊服務來學習新知識。

## 第三節 建議

### 一、 資訊服務建議

研究中去除對於資訊活動感到滿意與不願意表達意見者後，受訪者針對資訊服務提出的主要問題有：時間、地點、不合自身需求以及自身困難等四種類型，在這些問題中只有自身困難方面，受訪者只有指明具體情況是小孩無人照顧，但未針對此問題提供建議外，受訪者均針對其餘三項問題提供下述意見。

在時間方面，受訪者建議資訊服務舉辦的時間應該避開星期一到星期五的工作時間，建議在周末舉辦資訊服務以方便新住民能夠撥空參與。其次在地點方面，有受訪者以自己的經驗說明了當活動舉辦在交通不便利的地點時，會影響活動的參與人數，因此建議活動的場地應該設置在交通方便之處，以上兩種也可解釋新住民志工對於目前活動的安排設計上希望得到改善，從訪談內容來看除了主要的時間、地點兩個需求外，新住民志工還有活動進行管理、加強宣傳力度等次要需求。

在第三項不合自身需求的問題上，新住民表示有些活動的設計不符合自己的需求或者是認為舉辦方對於新住民的了解不足，在這項問題上新住民建議可多多舉辦生活適應、未來求學與就業指導、在台應注意的新住民法規宣導與介紹台灣與新住民故鄉文化為主的資訊服務類型，或者也有受訪者建議在活動設計之前，應該先調查新住民需求，以了解新住民目前真實的需求。

綜上所述，受訪者認為資訊服務現況存在的問題都與服務設計相關，並且建議舉辦單位在進行服務設計前應該先了解服務所針對的目標群眾，並且考量新住民能夠參加的時間與方便抵達的地點來降低新住民參與服務的困難。

另外，在圖書館的部分，雖然研究中的受訪者較少使用圖書館的資源，但是有使用圖書館資訊的受訪者希望圖書館能夠提供其在母語教學上或是故事志工的教學上所需的資訊，例如：收集東南亞兒歌的視聽資料、分享館內故事志工的服務資訊，考量到圖書館現有人力未必能夠支援東南亞館藏的採購，故推薦可以請當地新住民關懷協會協助，收集當地新住民之需求來作為東南亞語館藏採購的參考依據。

研究者認為除了上述受訪者提到的兒歌館藏與故事志工教案分享之外，圖書館在展覽志工方面，可與新住民志工所服務的單位進行合作，雙方可從共同舉辦走讀活動與博物館的展覽連動推出書展的方式，讓圖書館的館藏與博物館的展覽相結合，除了提供資訊給展覽志工導覽所需外，也能為參與展覽的一般民眾提供展覽相關的視聽、書籍資訊，使民眾對展覽內容有更深入的理解，此外在學校的故事志工方面，圖書館有可以邀請所在地區的故事志工一同參與工作坊，藉此分享雙方在學校與圖書館服務的經驗。

簡言之，在資訊化的時代下，圖書館服務應該主動出擊，並且將服務延伸至讀者工作與生活息息相關之場所，將圖書館現有服務告知社區內的新住民讀者已發展潛在讀者，且透過融入社區來建立圖書館與當地社區居民的聯繫，並且針對像新住民一樣較為弱勢的居民提供更符合需求的服務。

## 二、 未來研究建議

本研究針對新住民志工進行資訊尋求行為、資訊分享行為與資訊服務參與經歷之探討，在研究中發現新住民對於資訊服務的需求會因人而異，因此建議未來研究者可針對新住民的資訊服務需求進行更深入的研究，探討在網路時代的影響下，新住民有哪些資訊服務需求，以便提供更適合的服務。

最後，本研究一開始是從圖書館的故事志工切入，但因為碰上新冠病毒疫情而無法到圖書館訪談的情況下，轉而透過補校、博物館來聯絡受訪者，所以本研究中的受訪者不僅同為新住民志工並且彼此認識、志工服務性質類似，造成研究的受訪者的外在環境方面同質性高，固本研究結果不適用於展覽、故事、母語教學等類型外的志工，若想探討其他類型之新住民志工的資訊需求與行為，建議可從志工服務之機構進行接觸，並且在訪談前先接觸志工管理者，在了解志工服務內容的前提下進行研究問題或訪談大綱的設計。



## 參考文獻

### 一、 中文文獻

內政部(2017)。外籍配偶人數與大陸(含港澳)配偶人數按證件分 10810，  
取自：<https://www.immigration.gov.tw/media/51121/2-1-10810%E5%A4%96%E7%B1%8D%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E8%88%87%E5%A4%A7%E9%99%B8-%E5%90%AB%E6%B8%AF%E6%BE%B3-%E9%85%8D%E5%81%B6%E4%BA%BA%E6%95%B8%E6%8C%89%E8%AD%89%E4%BB%B6%E5%88%86.xlsx>

公共圖書館統計系統(2018)。2016、2017、2018 新住民推廣活動報表，取  
自：<https://publibstat.nlpi.edu.tw/Frontend/Definition/Events#tw>

王秀卿(2001)。網路使用與資訊尋求行為之文獻探討。《大學圖書館》，  
5(1)，144-162。

台北市圖書館多元文化中心 107 年度活動回顧(2019/12/03)，取自：  
[https://tpml.gov.taipei/News\\_Content.aspx?n=F068F68A8763723C&sms=DFBE1C85AE4A459E&s=5DB6F71DA490DBB0](https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=F068F68A8763723C&sms=DFBE1C85AE4A459E&s=5DB6F71DA490DBB0)

吳芳茜、李麗日(2009)。台中縣新住民女性學習經驗之研究—以其學習動  
機與學習態度探討之。[A Study on the Learning Experience of New  
Female Immigrants in Taichung County—in Aspects of Motive and  
Attitude]。(14)，31-55。doi:10.6556/tjsser。

劉仁翔(2011)。公共圖書館合作提供多元文化服務。國立臺灣師範大學圖  
書資訊學研究所碩士論文，台北市。取自  
<https://hdl.handle.net/11296/bac5qu>

吳奕祥(2012)。新住民使用公共圖書館之行為探析，臺北市立圖書館館  
訊，30 卷 2 期，頁 30-37。

吳美美(2013)。公共圖書館與資訊素養教育。[Public Library and  
Information Literacy]。31(2)，26-33

吳彩鳳、梁鴻翔(2015)。族群間的橋樑：國立公共資訊圖書館多元文化服  
務。國立成功大學圖書館館刊，24，24-39。

林志忠主持(2015)。新住民數位落差與需求之研究(內政部外籍配偶照顧輔導基金會補助研究報告, 1041F306), 檢自:

[https://ifi.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=7999&ctNode=36484&mp=ifi\\_zh](https://ifi.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=7999&ctNode=36484&mp=ifi_zh)

柯宇玲(2006)。公共圖書館的新使命—服務外籍配偶家庭。[A New Mission of the Public Libraries—Serving to Foreign Spouses]。24(1), 66-73。

高鵬、林淑芳(2017)。公共圖書館建構優質新住民服務—以新北市立圖書館為例。公共圖書館研究, 6, p. 7-12。

國家發展委員會(2018)。106年新住民數位機會現況與需求調查(AE090003)【原始數據】取自中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心學術調查研究資料庫。doi:10.6141/TW-SRDA-AE090003-1

張瀚文(2012)。素養。圖書館學與資訊科學大辭典[Online]。(2019/06/11) 取自:<http://terms.naer.edu.tw/detail/1678771/>

莊道明(2012)。滾雪球取樣。圖書館學與資訊科學大辭典[Online]。(2019/12/29) 取自:<http://terms.naer.edu.tw/detail/1678729/>

陳向明(2009)。社會科學質的研究。台灣：五南。

曾淑芬、吳齊殷(2015)。數位參與和社會包容：過去與未來，資訊社會研究, 201507, p. 1-26。(2019/6/2)檢索自：  
<http://ccis.nctu.edu.tw/word/01%E6%95%B8%E4%BD%8D%E5%8F%83%E8%88%87%E5%92%8C%E7%A4%BE%E6%9C%83%E5%8C%85%E5%AE%B9%EF%BC%9A%E9%81%8E%E5%8E%B%E8%88%87%E6%9C%AA%E4%BE%86.pdf>

葉乃靜(2005)。多元文化下的資訊行為研究。台北市：三民。

葉怡君(2011)。新住民使用公共圖書館之動機與行為研究。輔仁大學圖書資訊學系碩士論文, 新北市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/2kppbb>

廖雪如(2007)。臺北市新住民會館對新住民社會網絡及生活適應之影響。世新大學行政管理學研究所(含博、碩專班)碩士論文, 臺北市。 取自 <https://hdl.handle.net/11296/gcs2xg>, p. 38

蔡燕青(2012)。圖書館提供新住民服務的規劃與展望—以國立中央圖書館臺灣分館為例, 臺北市立圖書館館訊, 30卷2期, 頁16-29。

賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如 (2001)。圖書資訊學概論。台北縣：國立空中大學。

## 二、 英文文獻

Bates, M. J. (2009). Information Behavior. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, Third Edition (pp. 2381-2391). Taylor & Francis. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1081/E-ELIS3-120043263>

Belkin, N. J., Oddy, R. N., & Brooks, H. M. (1982). ASK FOR INFORMATION RETRIEVAL: PART I. BACKGROUND AND THEORY. *Journal of Documentation*, 38(2), 61 - 71. <https://doi.org/10.1108/eb026722>

Case, Duncan O., Given, Lisa M. (2016). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior* 4<sup>th</sup> edition. Bingley, UK : Emerald.

Devon Greysona, Heather O'Brien, Jean Shovellerc (2017). Information world mapping: A participatory arts-based elicitation method for information behavior interviews. *Library & Information Science Research*. Volume 39, Issue 2, April 2017, Pages 149-157

Fourie, I. (2007). Public libraries addressing social inclusion: how we may think. *IFLA Conference Proceedings*, 1-9.

Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American society for information science*, 42(5), 361-371.

Linden, K., Bartlett, J., & Beheshti, J. (2014). New Immigrants' Perceptions and Awareness of Public Library Services / L'opinion des nouveaux immigrants et leur sensibilisation aux services des bibliothèques publiques. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 38, 65-79. doi:10.1353/ils.2014.0008

Lloyd, A., Lipu, S., & Anne Kennan, M. (2016). On becoming citizens: examining social inclusion from an information

perspective. *Australian Academic & Research Libraries*, 47(4), 304-315. doi:10.1080/00048623.2016.1256806

Oguz, E., & Kurbanoglu, S. (2013). Strengthening social inclusion in multicultural societies through information literacy. *Bilgi Dunyasi*, 14, 270-290.

Oh, J.-H. (2016). Immigration and social capital in a Korean-American women's online community: Supporting acculturation, cultural pluralism, and transnationalism. *New Media & Society*, 18(10), 2224 - 2241. <https://doi.org/10.1177/1461444816655627>

Rutter, S., Clough, P. D., & Toms, E. G. (2019). How the information use environment influences search activities. *Journal of Documentation*, 75(2), 435-455. doi:10.1108/JD-07-2018-0111

Shepherd, J., Petrillo, L., & Wilson, A. (2018). Settling in: how newcomers use a public library. *Library Management*. doi:10.1108/LM-01-2018-0001

Shoham, S., Rabinovich, R. J. T. i. i., & review, I. (2008). Public library services to new immigrants in Israel: The case of immigrants from the Former Soviet Union and Ethiopia. *40(1)*, 21-42.

Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and Information Seeking in Libraries. *College and Research Libraries*, 29(3), 178-194.

Vibha Kaushik & Julie Drolet (2018). "Settlement and Integration Needs of Skilled Immigrants in Canada," *Social Sciences*, MDPI, Open Access Journal, vol. 7(5), pages 1-14, May.

Wang, C., Huang, R., Li, J., & Chen, J. (2020). Towards better information services: A framework for immigrant information needs and library services. *Library & Information Science Research*, 42(1), 101000. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.101000>

Wang, H. (2012). Immigration in America: library services and information resources. *Reference Services Review*, 40(3), 480-511. doi:10.1108/00907321211254715

Wilson, T. (1997). Information Behaviour: an Interdisciplinary Perspective. *Information Processing & Management*, 33, 551-572.  
doi:10.1016/S0306-4573(97)00028-9

