



居家式保母使用網路資訊科技之需求探討

周恬伊*、段慧瑩**

*愛彌兒幼教機構教師

**國立台北護理健康大學嬰幼兒保育系

副教授(通訊作者 huiying@ntunhs.edu.tw)

【摘要】

本文旨在探討居家式保母使用網路資訊科技之需求概況，並分析不同背景居家式保母使用網路資訊科技需求之差異情形。本研究採用問卷調查法，對象為台北縣、市之居家式保母，共發出 757 份問卷，有效問卷 537 份，採描述性統計，本研究之結論與建議如下：1.台北縣市居家式保母不論有無使用網路習慣，有九成五在其家中或托育場所均擁有電腦設備，且可上網比率高達九成，顯見大台北地區網路設施之普及性。2.托育地點為台北市，保母年齡越低，教育程度越高，有機構式托育經驗者，其使用網路的比率較其他背景者高；亦顯現托育地點、年齡以及教育程度都是居家式保母使用網路之數位落差因素。3.居家式保母對於網路資訊、溝通、配銷與消費交易等類功能的使用需求程度，以資訊提供需求最高，網路消費買賣使用需求最低。同時，有使用網路經驗的居家式保母較無使用網路經驗者，對網路資訊科技的整體需求程度較高。居家式保母於使用網路後了解網路之功能與便利性，提高其學習意願與需求程度。4.居家式保母對於 E 化進修需求強烈，開設之課程內容為電腦基礎課程，以及網路應用課程，以利用網際網路資源的便利性，增加媒合機會與提升托育品質。

關鍵字：網路、資訊科技、居家式保母

The Needs of Family Child Care Using the Internet Information Technology

Chou, Tien-Yi* 、Duan, Hui-Ying**

*Teacher , Emile Early Childhood Education Institution

** Associate Professor, Infant and Child Care Department, National Taipei University of Nursing and Health Sciences (Corresponding Author:huiying@ntunhs.edu.tw)

【Abstract】

The purpose of this study is to investigate the needs and different backgrounds of family child care providers using the internet information technology. There were 757 family child care providers in Taipei participated in this study by completing a questionnaire, resulting 537 valid questionnaires. The findings are as follows:

1. The results showed that 95% family day care providers have computers in there home, 90% having internet setting.
2. Family child care providers who used Internet were those who were younger, had higher educational levels, had 2-5 years in child care service or those who were not providing child care, and had computers and Internet connection.
3. Family child care providers used Internet mostly for “looking for information” and “virtual communication”, same as their needs for using the Internet between providers who were Internet users and non-users.
4. Family child care providers had high demands on learning about the Internet, including computer basics and the Internet skills. The Internet resources may increase the referral opportunities and the quality of family childcare.

Keywords: Internet, Information Technology, Family Child Care Provider



壹、前言

隨著網路資訊科技的快速發展，改變全球社會互動型態，Kranzberg (1989) 以「資訊時代」(information age) 形容資訊系統對個人、機構及社會無所不在影響力。網路 (internet) 幾乎成為人們生活的一部份，網路科技結合手機通訊產品的應用，更是席捲新世代風潮。臺灣不僅在電腦硬體產業有長期的耕耘，在網路使用方面更是持續穩定增加，根據臺灣網路資訊中心 2010 年「臺灣寬頻網路使用調查」報告顯示，截至 2010 年 2 月，臺灣地區上網人口約為 1,622 萬人，12 歲以上民眾曾經上網率達 72.56%；在所有寬頻網路使用者（個人）中，最常上網的地點以「家中」為最多，近七成七的家庭（戶數為 5,854,133）可以上網，平均每 4 戶就有 3 戶能夠上網（臺灣網路資訊中心，2010）。網路應用軟體不斷推陳出新，資訊應用範圍日益擴大，網路服務內容日趨包羅萬象。

相對於龐大的網路族群，因為個人、家庭和地區等等因素，有一群無法獲取資訊科技的弱勢，被摒棄在資訊社會之外（王奐敏，2005），資訊擁有者和資訊缺乏者間差距日益擴大，產生「數位落差」現象，加深社會不均衡的程度（項靖，2003）。這群不善於使用資訊科技的人，變成了 21 世紀的邊緣人（Ono & Zavodny, 2005），尤以女性、40 歲以上、高中學歷以下占多數（行政院研究發展考核委員會，2007）。而根據登錄在全國保母資訊網將近三萬五千名保母的統計資料顯示，我國保母年齡在 40 歲以上者佔八成，女性比例達九成九，但學歷在高中以上者達七成（全國保母資訊網，2010）。因此本研究欲了解網路資訊科技對這群中高齡女性居家托育服務工作者有何重要性？保母們對於網路資訊科技的應用需求情況為何？不同背景的保母在使用網路資訊科技時，是否有所差異？綜合上述，本研究目的如下：

- 一、 探討居家式保母使用網路資訊科技之需求概況
- 二、 分析居家式保母使用網路資訊科技需求之差異情形

貳、文獻探討

一、網路資訊科技應用與數位落差

網路擁有即時、快速、不受時間、地點限制等優點，成為現代人搜尋資訊的主要工具，應用於日常生活已相當普遍。舉凡政府部門、企業組織及民間團體等無不利用網路科技，以更有效率且直接的方式與網路使用者溝通互動，改變了過去較被動的服務，而轉為主動提供使用者服務的資訊（韓意勤，2001）。另一方面，網際網路的使用也帶來許多網路缺點與困擾，例如：錯誤資訊、駭客入侵、網路詐騙、沉迷網路世界。尤其在資訊科技快速發展以及網際網路普及使用的社會裡，網路族的使用壓力並不少，包括 78.4%擔心個人資料外流、77.6%怕電腦病毒入侵，73.6%對於電子郵件常收到垃圾、廣告信件感到困擾，對於被迫連結至色情或非法網頁(69.8%)、信用卡資料外流(59.4%)及被迫連結至合法廣告網頁(52.3%)等覺得困擾的人也超過半數（行政院研究發展考核委員會，2007）。

相對於電腦與網路資訊科技廣泛應用，其目的應該是希望能帶給全球各區域及社會各階層便利、公平的使用機會，促進社會經濟效益，改善人類的生活，但在這逐漸發展的過程中卻產生了「數位落差」現象（楊榮宗，2004）。使得民眾無法充分享受到網路具有的公平、近用等特性，社會間產生階級的分隔，部份弱勢族群因無法獲取必須的資訊科技而被摒棄在資訊社會之外（王煥敏，2005）。

2007 年數位落差調查報告顯示，我國不知如何上網的民眾以 40 歲以上、高中以下學歷者為特色；而沒有上網的三大原因，為「不需要(42.7%)」、「沒時間(26.8%)」及「不會使用(26.0%)」，其餘如：請家人幫忙、視力不好、無法負擔電腦費用、無法負擔網路連線費用等理由的比率都不高，低於 8%（行政院研究發展考核委員會，2007）。國內其餘研究也顯示指出，不同性別、年齡、教育程度、都市化程度、種族、職業、收入的民眾，皆存在程度不一的數位落差現象（王石番，2000；交通部，2004；陳敬如，2000；曾淑芬，2002；項靖，2003）。尤其，資訊科技的主要進展十餘年變化快速，其產品對於年長民眾來說相當陌生，加上中老年民眾生理逐漸退化，操作螢幕及鍵盤都較為吃力，接受程度自然遠不如年輕人（Loges & Jung，2001）。此外，年長世代接受的教育遠不如年輕人，不識字或不識英文者眾，都形成他們接近



電腦、學習上網的障礙。

對於「數位落差」的研究，早期較專注於階級理論是否適用於數位時代的社會分化，容易讓人「落差」產生較為負面的印象；而近期的研究則較專注於個人對各項資訊科技使用的意願及資源分配是否不均而產生不公平的現象，因而讓人對「落差」的負面印象淡化了（王奐敏，2005）。如果要預防於未然，以期能消弭日漸擴大的數位差距，必須儘早將焦點轉移至個人電腦使用及資訊科技素養能力，因為設備不足得以由政策措施或資源投入而解決以縮小差距，但是個人電腦使用及資訊科技素養的能力是否不足卻難以察覺，而且將成為未來數位落差加速擴大的主要因素（吳俊陽，2008）。

二、家長托育服務網路資訊需求

依據內政部統計處（2009）資料顯示，2008 年出生嬰兒之生母年齡主要分布在 25-34 歲，平均年齡為 29.83 歲；三成六為 25-29 歲，三成五介於 30-34 歲。再由臺灣網路資訊中心（2010）推估臺灣地區 12 歲以上寬頻使用人數 26-35 歲人口使用網路的比率約為九成，正好也是孕產婦的高峰族群，慣於使用網路科技資訊。蔡綺妮（1998）、葉曉文（2001）、章莊壽美（2005）等人以孕產婦為研究對象，探求其獲得孕產知識與嬰幼兒托育照顧等資訊來源，發現隨著年代演變，電腦普及與網路硬體設施日益完備，其使用程度越來越高。尤其，書籍資料深度雖足夠，但資訊較舊；網路搜尋之資料最新，又能集中議題，雖有產婦認為不宜於孕期接觸電腦過多，其重要性僅在雜誌、書籍之後（章莊壽美，2005）。

當家長應用網路搜尋托育相關資訊時，網路商品悄然並進。依據鼎鼎行銷 HAPPY GO 卡對婦幼商品銷售通路分析發現，在實體通路中，婦幼親子玩具類商品在購買的金額及人數上都呈現成長，營業額近 6.5 億，較 2008 年成長 1.7%。但虛擬通路成長更驚人，親子玩具的購物人數、數量、金額，都比去年同期成長一倍以上，特別是兒童、嬰幼兒用品消費，更增長三倍（曹秀雲，2009）。網購與實體銷售成長差異，不只反應在一般婦幼用品，以出版童書為主的小魯出版社，2009 年 3 月份新出版《100 層樓的家》圖畫書，於博客來網路書店及誠品實體書店都高居童書

排行榜第一名。不過，在網路書店販售一個月不到，銷售量就衝到 1,800 多本，實體書店只賣出 300 多本，同樣一本第一名的書，低成本的網路通路卻有高達六倍銷售數量的差異（曹秀雲，2009）。

根據育兒生活雜誌（2004）對其讀者的調查，當稚齡嬰幼兒必須交由家人以外托育照顧時，其尋找保母管道，五成二的父母表示仍是透過親友介紹居多，一成九則是經由鄰居口耳相傳介紹，尚有約二成一人，會透過諸如網路的管道，搜尋保母組織轉介。李宜靜（2008）對四位職業婦女進行質性訪談後，運用內容分析法，包含網路，如討論區、部落格、托育網站等分享的資料做相關研究的對照。結果發現，網友（家長）最常使用的網站有保母協會、托育職業公會、家扶中心、彭婉如基金會、兒童局社區保母系統、內政部保母支持系統、今日保母、108 保母銀行等。有的是請朋友或先生代貼廣告，自己到各大網站刊登找保母訊息，或在自己的部落格貼出尋找保母的廣告；也有的是運用「Yahoo!奇摩知識+」發表問題，尋求網友的幫助，或透過網路查詢相關的資訊。例如：「如何找保母」，網路上均有相當豐富的資料分析可參考。王哲源（2006）曾對 108 保母銀行網站上的保母進行訪談，受訪保母幾乎都表示從網路接到家長送托的案件數，遠大於保母組織或社區保母系統之媒合數。顯見家長尋找保母的管道已從「請人介紹」的方式轉變成「自行上網尋找保母」的趨勢。

三、托育服務工作者網路資訊科技應用

相對於家長對網路科技資訊應用需求的頻繁，早期研究如林慧芬（1998）發現幼教人員使用電腦的頻率很低，有也只是文書處理而已，近八成的幼教人員未使用網路，如有使用也是「利用圖書館查詢系統」，所以對幼教人員而言，網路資源的認識與運用需要開發。吳德邦、馬秀蘭、徐志誠（1998）針對中部地區幼教教師對電腦的經驗與態度進行研究，發現年輕教師對電腦持有正面的態度，但年長者則持負面態度。幼教人員的電腦經驗最普遍是遊樂休閒，其次是電腦基本觀念構造和功能的認識，科技融入教學並不普遍；也發現學校電腦數量較多的教師，有較高的比例參加過正式的電腦訓練，但是電腦數量較少的學校則否。



其後，年代較近如陳惠珍（2003）研究發現幼教人員除了文書處理外，其他的軟體較少應用，也不知如何使用，所以使用電腦的頻率還是不高；年紀稍長的幼教人員對電腦的熟悉度與使用度都較低；大多幼教人員表示很想學電腦的知識與技能，希望有學習和進修的機會，但礙於名額有限，機會不多。此外，E 化運用於園所，更逐漸受到重視，傅玉琴（2006）建議托育機構的經營者，可以規劃自己機構專屬的托育網站，藉此行銷托育機構的服務概念，可促使資訊傳遞更多、更快速，使資訊的角色由被動轉為主動，而且更經濟實惠。顯見托育服務工作者網路資訊科技需求也日益增加中。

資訊化的社會涵蓋網路化的社會，諸多資訊經由網路進行交換，網際網路快速發展更加速訊息的傳遞。例如，經由文字或影音媒體，清楚的將托育服務內涵、服務費用、服務地點、交通概況、環境設備規畫等呈現於網站中，讓家長能清楚瞭解其托育服務特色。另外也可以將托育相關訊息置於網站，隨時方便家長閱讀，強化資訊面傳播，提高家長向心力與忠誠度，達到促銷之目的。甚至可以提供家長即時監控系統，讓家長隨時可上網瞭解孩子即時的生活情形。顯見於資訊世代，科技在人類的日常生活中的影響越來越廣泛，電腦網路資訊科技已經不僅是一種工具，使用電腦的知識與技能是一般人在資訊時代中生存與競爭所必須具備的基本條件。

四、托育服務網路資訊平台分析

以「Google」搜尋引擎，輸入關鍵字「托育資訊」，查詢結果約有 719,000 筆資料（檢索日期：2010 年 3 月 28 日），顯見有關托育資訊數量之多。首先，依據網域名稱之分類（粘添壽，2009），就數個較為普及具代表性的網站，統整分析其網路資訊內容。政府部門網路資訊首重政策宣達、服務部門簡介與查詢等公務事宜，諸如，台北市政府托育資訊服務網（<http://kids.taipei.gov.tw/>）即是在市政府社會局網頁之外，另闢專門網頁向大眾宣導正確托育訊息，積極進行兒童福利、兒童人權、親職相關議題觀念宣導、法令規章、托育補助等訊息；台中縣政府保母人力銀行（<http://social.taichung.gov.tw/babybank/>）則更進一步提供家長與保母免費媒合轉介的橋樑。商業性網站如 108 保母銀行（<http://www.108.com.tw/>）、熊媽媽嬰幼網

(<http://www.e-nanny.com.tw/>)等，多半需要保母付費才能刊登基本資料，公開讓家長免費搜尋使用，以增加保母托育機會；此外，也會不定時提供訓練研習課程，招攬保母付費參加等，其服務內容與對象包羅萬象，舉凡到府坐月子、坐月子料理外送、家事服務、到府保育等服務無不涵蓋。信誼基金會(<http://www.hsin-yi.org.tw/>)、彭婉如基金會(<http://www.pwr.org.tw/>)雖同屬社團法人組織，但各有其不同取向的宗旨，例如藉以行銷基金會的幼教期刊雜誌、教材玩具等，同時提供諸多教養新知，較強調文教領域活動；有的則以社區化型態服務，強調女人幫助女人。其他如教育學術研究單位者，多半為幼兒教保育系所自訂之專題網頁，提供各類托育服務新知，較偏向學術性應用。

Angehr(1997)將網站建置空間功能概分為ICDT等模式(林欣諭,2005;吳紀勳,2002),ICDT 模式是VIS,VCS,VDS,VTS之合稱,係指虛擬資訊空間(virtual information space,簡稱VIS)、虛擬溝通空間(virtual communication space,簡稱VCS)、虛擬配銷空間(virtual distribution space,簡稱VDS)與虛擬交易空間(virtual transaction space,簡稱VTS)。僅以上述之台北市政府托育資訊服務網、台中縣政府保母人力銀行、108 保母銀行、熊媽媽嬰幼網、信誼基金會信誼基金會等五個網站分述說明其平台內容,並整理如表1。

(一) 虛擬資訊空間

1. 基本資料：內容包含網站或機構的成立宗旨、服務內容、服務對象、歷史與現況、計劃與展望...介紹。
2. 活動公佈欄：告訴各相關機構所舉辦的最新活動；匯整最新的托育相關新聞事件剪報，提供訊息接收管道；政府單位所發布最新的托育、兒童福利相關訊息；提供兒少福利專業人員最新課程訊息、教育訓練機會。
3. 專業學習：內容包含保母食譜、溝通技巧、工作經營策略、居家環境佈置與安全...等實用知識，提供保母更容易取得的進修管道，使保母在家便可以獲得學習的機會。
4. 托育查詢：保母可在此查詢家長所刊登的托育資料。
5. 尋找保母：提供家長尋找保母，可依地區、鄉鎮或根據個人需求分類查詢。
6. 政令宣導：彙整政府單位關於兒童與少年的相關法規。

7. 電子報：以E-mail的方式，主動將兒童福利、托育相關資訊與消息以E-mail傳送給訂閱者。
8. 相關連結：提供相關機構網站連結。包含有社區資源網絡、兒童繪本(故事)資源、兒童網路學習資源、兒童早期療育資源、兒童青少年福利資源、家長網路學習資源、媽媽網路學習資源...等網站。

(二) 虛擬溝通空間

1. 會員專區：強調只有加入會員才可登入使用的區域。
2. Q & A：提供線上幼兒與保母常見相關問題與法令規章諮詢，或將使用者經常遭遇的問題作一詳盡的回答，並整理於網頁中，提供方便有效的解決方案。
3. 討論區：當使用者有關於網站或托育服務問題、建議時，可透過網路進行討論交換。
4. E-mail 聯絡方式：網頁上提供使用者諮詢的代表E-mail帳號。
5. 線上問卷調查：調查使用者對網頁使用滿意度，或是詢問特定問題的看法。

(三) 虛擬配銷空間

1. 家長刊登托育需求：提供家長刊登尋找保母的資訊。
2. 保母刊登托育需求：保母刊登相關托育背景資料供家長查詢。
3. 刊登廣告：提供相關業者或廠商，刊登廣告。
4. 出版品：提供免費索取或下載托育服務相關資料；出版圖書、錄音帶、雜誌、玩具、光碟供使用者訂閱或購買。

(四) 虛擬交易空間

1. 郵政劃撥：提供劃撥帳號供使用者劃撥付款。
2. 銀行匯款：提供銀行帳號供使用者匯款。
3. ATM轉帳：提供帳號供使用者轉帳。
4. 傳真付款：提供信用卡卡號傳真付款單下載與付款專線。

綜合上述，網路資訊科技除了資料檢索之外，也是一種功能強大的行銷工具，同時兼具有通路、促銷、電子交易、互動功能、客戶服務，以及市場資訊蒐集分析

與提供的多種功能。它以聲光互動溝通的特質，作為跨越時空障礙的媒體，比起傳統平面媒體，更能吸引目光。但是，在此同時，網路也有一些待解決的問題，諸如網路交易機制的風險、流量的負載能力有限、技術及經費的需求等等，也都是使用者在使用網路之前，應詳加考量的問題。當商品或服務藉由網際網路的協助，在虛擬市場中，進行販售時，其內容與行銷方法，都需有不同的改革與創新。

表 1. 托育服務網路平台 ICDT 模式分析

		台北市政府托 育資訊服務網	台中縣政府保 母人力銀行	108 保 母銀行	熊媽媽 嬰幼網	信誼基 金會
虛擬 資訊 空間	1. 基本資料	◆	◆	◆	◆	◆
	2. 活動公佈欄	◆	◆			◆
	3. 專業學習	◆				◆
	4. 托育查詢		◆	◆	◆	
	5. 尋找保母		◆	◆	◆	
	6. 政令宣導	◆	◆		◆	
	7. 電子報	◆			◆	◆
	8. 相關連結		◆		◆	◆
虛擬 溝通 空間	1. 會員專區		◆	◆	◆	◆
	2. Q&A		◆	◆		◆
	3. 討論區			◆	◆	◆
	4. E-mail 聯絡方 式	◆	◆	◆	◆	◆
	5. 線上問卷調查		◆			◆
虛擬 配銷 空間	1. 家長刊登托育 需求		◆	◆		
	2. 保母刊登托育 需求		◆	◆		
	3. 刊登廣告			◆		
	4. 出版品	◆				◆
虛擬 交易 空間	1. 郵政劃撥			◆		◆
	2. 銀行匯款			◆		
	3. ATM 轉帳			◆		
	4. 傳真付款					◆

資料來源：研究者自行整理

參、研究方法

一、研究對象與樣本

本研究目的旨在探討網路資訊科技在居家式保母使用需求概況，以台北縣市加入社區保母系統之保母為問卷調查對象，經同意後於 2009 年 5、6 月保母研習活動期間親至各會場發送問卷，備便保母們不了解題意或有任何疑問，隨時給予解說。問卷係自編之「居家式保母網際網路使用現況與需求調查問卷」，分為提供有使用網路習慣的 A 卷，其內容包括「基本資料」、「網際網路使用現況」、「網際網路使用需求」與「開放問題」四部分；以及無使用網路者填寫的 B 卷，係刪除「網際網路使用現況」整大類項。本文係針對 A、B 卷皆填答的「網際網路使用需求」大項分析。總計發出 757 份問卷，回收 622 份，回收率達 82.2%；扣除廢卷 85 份，有效問卷計有 537 份，有效率為 86.3%。A 卷回收 234 份 (43.6%)，B 卷回收 303 份 (56.4%)。

二、研究工具

問卷設計除依據相關文獻，並參酌吳紀勳(2002)、周書華(2003)、林慧芬(1998)、許淑婉(2001)、陳佳伶(2004)、陳惠珍(2002)、蔡惠琦(2005)等進行內容編製，分為 A 卷(有使用網路者)、B 卷(無使用網路者，刪除「網際網路使用現況」整大類項)。再經六位幼保與資訊科技專家審查效度修正、117 份 A 卷有效預試等過程，問卷係採四點計分之量表，Cronbach alpha 信度考驗係數為 0.955。

「居家式保母使用網路的需求」題項是以 ICDT 模式為理論基礎，將網站服務與功能分類 ICDT 模式的虛擬資訊空間、虛擬溝通空間、虛擬配銷空間與虛擬交易空間等四個構面，探討分析居家式保母使用網路的需求；計分方式採用李克特式量表(Likert-type scales)，每個題目有「絕對需要」、「尚屬需要」、「不太需要」及「不需要」四個選項，但推測無使用網路習慣的保母可能因從未接觸過網路，並不清楚網路能提供的服務，故 B 卷多增一個選項「不知道」，以求選項更符合研究對象之感受。



三、資料處理與統計分析

本研究以描述性統計，次數分配、百分比、平均數等來描述研究對象在各變項上的分布情形，以及網路資訊功能各類項的需求情況，以及彙整分析有關開設電腦網路課程需求等開放式問題。

肆、結果與討論

一、不同背景保母使用網路資訊科技分析

沒有使用網路習慣的居家式保母人數略高於有使用網路習慣的保母人數，但保母家中電腦與網路硬體設備齊備；以有保母技術士證、41-60 歲、居家托育年資 2-10 年間之高中以上學歷之女性居多，約一成四曾在機構式托育服務，年資在 2-10 年最多；九成在職，其中四成保母帶 2 名幼兒。詳如表 2 所示。

表 2. 保母背景資料一覽表

基本資料(人數)	項目	個數	百分比
使用網路 (537)	a. 平常有使用	234	43.6
	b. 從未使用過	303	56.4
地區(537)	a.台北市	281	52.3
	b.台北縣	256	47.7
性別(535)	a.女生	529	98.9
	b.男生	6	1.1
年齡(444)	a.20-30歲	12	2.7
	b.31-40歲	86	19.4
	c.41-50歲	194	43.7
	d.51-60歲	145	32.7
	e.61-65 歲	7	1.6
教育程度(530)	a.國中 (含以下)	106	20
	b.高中職	287	54.2
	c.專科	104	19.6
	d.大學	33	6.2

居家式托育年資(523)	a.<=1年	62	11.9
	b.2-5年	141	27
	c.6-10年	143	27.3
	d.11-15年	96	18.4
	e.16-34 年	81	15.5
托育機構年資(74)	a.<=1年	10	13.5
	b.2-5年	28	37.8
	c.6-10年	17	23
	d.11-15年	12	16.2
	e.16-25 年	7	9.5
電腦設備(534)	a. 有電腦	510	95.6
	b. 無電腦	24	4.5
網路連線設施(510)	a.已連接網路	462	90.6
	b.未連接網路	48	9.4
保母技術士證(508)	a.有執照	496	97.6
	b.無執照	12	2.4
托育人數(516)	a.0 人	54	10.5
	b.1 人	18	36
	c.2 人	213	41.3
	d.3 人	58	11.2
	e.4 人	5	1

(一) 性別與年齡

表 3 顯示，受試保母以女性居多，研究結果與李建德（2008），段慧瑩、黃馨慧（2008），胡倩瑜（2003），高仁華（2005）的調查相同，女性比例約 99%。再者，由我國 2009 年取得保母技術證照的資料中得知，取得證照之合格保母以女性居多，佔總人數的 98.8%（行政院勞工委員會，2010）。顯示保母工作的確是個相當性別取向的行業。另，因男性保母人數太少，無法探究性別與使用網路的是否有關。

表 3. 保母背景資料之「性別」與「使用網路」之人數與百分比 (n=535)

變項名稱	類別	有使用網路	未使用網路	總和
性別	a.女生	231 (43.7%)	298 (56.3%)	529 (100%)
	b.男生	3 (50%)	3 (50%)	6 (100%)

就年齡特性而言，本研究對象年齡介於 23 至 65 歲之間，平均年齡為 46.9 歲，約四成三在 41-50 歲年齡層為最多，與國內學者（王哲源，2006；李建德，2008；段慧瑩、黃馨慧，2008；胡倩瑜，2003；高仁華，2005；路燕琴，2007）的研究結果一致。但相較於家長之年齡，97 年出生嬰兒之生母年齡主要分布在 25-34 歲，以 25-29 歲者 71,445 人，占 36.36% 最多；30-34 歲者 69,007 人，占 35.12% 次之；20-24 歲者 2 萬 5,843 人占 13.15% 居第三。生母平均年齡為 29.83 歲（內政部統計處，2009）。再由臺灣地區 12 歲以上寬頻使用人數推估 25-34 歲人口使用網路的比率為 91.35%，55 歲以上比率 21.61% 敬陪末座（臺灣網路資訊中心，2010），顯示因為年齡層分布的不同，有九成的家長有使用網路的習慣，但台北縣市只有五成的保母會使用網路，顯見在家長與保母間媒合管道仍有極大的數位落差。尤其，由表 4 顯示，越年輕的保母使用網路的比率越高，越年長的保母網路使用率越低，40 歲以下的保母，達 8 成使用網路。

表 4. 保母背景資料之「年齡」與「使用網路」之比較分析 (n=444)

變項名稱	類別	有使用網路	未使用網路	總和
年齡	a.20-30歲	10 (83.3%)	2(16.7%)	12(100%)
	b.31-40歲	69(80.2%)	17(19.8%)	86(100%)
	c.41-50歲	86(44.3%)	108(55.7%)	194(100%)
	d.51-60歲	34(23.4%)	111(76.6%)	145(100%)
	e.61-65歲	3(42.9%)	4(57.1%)	7(100%)

（二）居家式托育服務年資

半數的保母擁有 2-10 年的居家式保母工作經驗（詳如表 2），平均為 7.33 年，其中，年資最高者為 34 年。與國內文獻相比，胡倩瑜（2003）研究發現，有 6 成的保母年資為 10 年以上；再與段慧瑩、黃馨慧（2008）研究結果平均為 8.6 年相比較，本研究的保母工作年資較為資淺，其使用網路狀況為有使用者之托育年資也較短，約六成在五年以下年資，可能為保母年齡也較年輕。詳如表 5。

表 5. 保母背景資料之「居家式托育服務年資」與「使用網路」之比較分析（n=523）

變項名稱	類別	有使用網路	未使用網路	總和
居家式托育服務年資	a.1年以下	38(61.2%)	24(38.7%)	62(100%)
	b.2-5年	84(59.6%)	57(40.4%)	141(100%)
	c.6-10年	55(38.5%)	88(61.5%)	143(100%)
	d.11-15年	36(37.5%)	60(62.5%)	96(100%)
	e.16-34年	15(18.5%)	66(81.5%)	81(100%)

（三）托育機構服務年資

有 463 位保母未填寫托育機構服務年資，但因問卷上註明「若無工作經驗則免填」，故無法區分未填寫的保母是沒有托育機構工作經驗或是遺漏值。因此，此部分只分析有填寫的 74 位保母，表 2 顯示曾經在托育機構工作過 2-5 年的保母為最多，有三成八；6-10 年機構工作經驗的保母也有二成三，甚至有一成六的保母在從事保母工作前已在托育機構服務 11-15 年；平均每位保母在托育機構服務年資為 7.34 年。由表 6 顯示有托育機構服務經驗的保母，六成四有使用網路，顯見具機構式托育服務工作經驗的保母較無機構托育經驗的保母（36.5%）更多使用網路。由圖 1 顯示曾有機構式托育經驗 2 年以上，其使用網路比例均高於未使用網路者。

表 6. 保母背景資料之「托育機構服務年資」與「使用現況」之次數分配表 (n=74)

變項	組別	有使用網路	未使用網路	總和
托育機構服務年資	1年以下	3(4.1%)	7(9.5%)	10(13.5%)
	2-5年	19(25.7%)	9(12.5%)	28(37.8%)
	6-10年	12(16.2%)	5(6.8%)	17(23%)
	11-15年	8(10.8%)	4(5.4%)	12(16.2%)
	16-25年	5(6.8%)	2(2.7%)	7(9.5%)
	總和	47(63.5%)	27(36.5%)	74(100%)

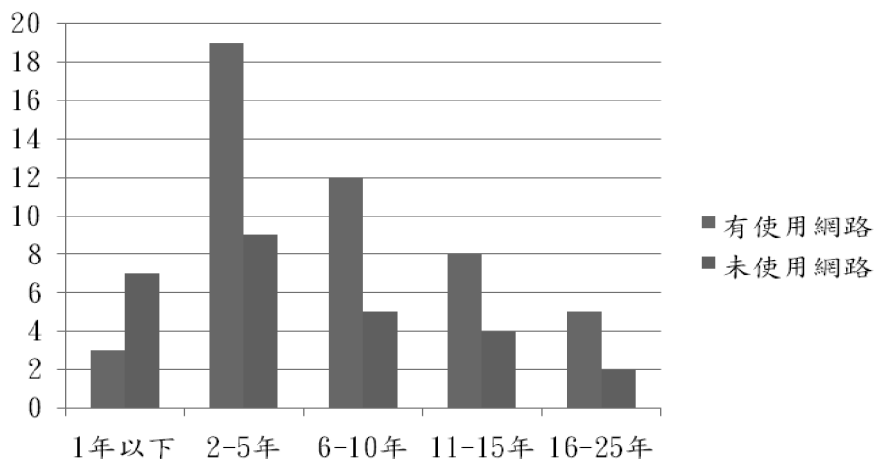


圖 1. 保母背景資料「托育機構服務年資」與「使用網路」長條圖 (n=74)

(四) 家中或托育場所的電腦及網路設施配置

臺灣網路資訊中心(2010)調查臺灣地區家庭可上網比例為七成七；依居住地區別來看，以台北市之家庭可上網比例為最高，為 83.62%。表 7 顯示，不論保母有無使用網路習慣，有九成五的保母在家中或托育場所擁有電腦設備，且可上網比率高達九成，也遠高於台北市家庭的上網比例。其可能原因是保母提供的托育場所多數是在自己家中，且與家人同住，其子女可能包含有高上網比率之學生，才有如此高比率之家戶網路設施。

表 7. 保母「托育場所的電腦及網路設施」與「使用網路」之次數分配表

變項	組別	有使用網路	未使用網路	總和
家中或托育場 所電腦設施 配置	有電腦	233(43.6%)	277(51.9%)	510(95.5%)
	沒有電腦	1(0.2%)	23(4.3%)	24(4.5%)
	總和	234(43.8%)	300(56.2%)	534(100%)
家中或托育場 所網路設施 配置	連接網路	228(44.7%)	234(45.9%)	462(90.6%)
	未連接網路	4(0.8%)	44(8.6%)	48(9.4%)
	總和	232(45.5%)	280(54.9%)	510(100%)

(五) 教育程度、保母技術士證與「使用網路」情形

保母教育程有五成四是高中職，專科以上為二成六（表 2），這與國內學者（王哲源，2006；段慧瑩、黃馨慧，2008；胡倩瑜，2003；高仁華，2005；路燕琴，2007）等全國性或區域性的研究對象分析結果約略雷同；但相較於家長之教育程度，97 年出生嬰兒之生母，有五成是專科以上最多（內政部統計處，2009），顯見台北縣市保母學歷稍低於家長之教育程度。而學歷也影響保母使用網路比率，表 8 顯示網路使用率隨著學歷的提升而增加。

另，依據「建構友善托育環境～保母托育管理與托育費用補助實施計畫」規定加入社區保母系統之保母至遲應於 2010 年 1 月 1 日須取得保母人員技術士證（內政部兒童局，2009）。因此，本研究對象有九成八已取得技術士證，難以發現保母技術士證與使用網路的關係。

表 8. 保母「教育程度」與「使用網路」之比較分析（n=530）

變項名稱	類別	有使用網路	未使用網路	總和
教育程度	a.國中（含以下）	18(17%)	88(83%)	106(100%)
	b.高中職	122(42.5%)	165(57.5%)	287(100%)
	c.專科	68(65.4%)	36(34.6%)	104(100%)
	d.大學	26(78.8%)	7(21.2%)	33(100%)

(六) 托兒現況

有九成的保母目前有收托幼兒。托育 2 名孩童的保母達四成，其次有三成六保母托育 1 名（表 2），在職保母平均托兒數為 1.56 位。沒有托育幼兒的保母，有使用網路的比例（64.8%）高於未使用網路者（35.2%），可能較有需求上網搜尋托育相關資訊，也有較多的時間上網。其他，在職托育幼兒的保母，未使用網路者多於有使用網路者（表 9）。

表 9. 保母「托兒現況」與「使用網路」之比較分析（n=516）

變項名稱	類別	有使用網路	未使用網路	總和
托兒現況	未托育	35(64.8%)	19(35.2%)	54(100%)
	托育1位	82(44.1%)	104(55.9%)	186(100%)
	托育2位	87(40.8%)	126(59.2%)	213(100%)
	托育3位	26(44.8%)	32(55.2%)	58(100%)
	托育4位	2(40%)	3(60%)	5(100%)

二、網路資訊科技各類功能使用需求分析

首先分析居家式保母對網路資訊科技整體功能使用需求。從表 10 顯示有使用網路的保母對於網路整體需求度在尚屬需要程度高於未使用網路的保母，接近尚屬需要程度，顯見保母於使用網路後了解網路功能與便利性，提高其需求程度。而不論有無使用網路的保母都認為網路的「資訊提供功能」已超過尚屬需要程度。再其次依序為互動溝通功能、虛擬服務功能與消費買賣功能。該四類功能標準差均小於 1，各類需求看法差異不大。另從有使用的保母群體，再調查其使用網路程度，發現其實際使用程度僅接近「偶而使用」，平均值低於其需要程度（表 11），顯見保母們已意識到網路資訊科技的需求性，但在消費買賣使用程度上，其標準差為 1.02，意見較為分歧。其實際使用之困境及其原因，於開放問卷分析。

表 10. 居家式保母網路資訊科技使用需求摘要表

網路資訊科技功能	有使用網路		未使用網路	
	平均數	標準差	平均數	標準差
資訊提供	3.34	.57	3.12	.74
互動溝通	2.96	.65	2.73	.88
虛擬服務	2.89	.71	2.62	.80
消費買賣	2.84	.89	2.37	.88
小計	3.01		2.71	

表 11. 有使用網路保母之網路資訊科技使用需求與使用程度摘要表

網路資訊科技功能	使用需求		使用程度	
	平均數	標準差	平均數	標準差
資訊提供	3.34	.57	2.77	.68
互動溝通	2.96	.65	2.38	.79
虛擬服務	2.89	.71	2.14	.90
消費買賣	2.84	.89	2.31	1.02
小計	3.01		2.4	

其次，再探究網路四大類功能 27 項目中，保母們使用需求以「查詢政府單位所發布的托育、兒童福利相關訊息」、「查詢托育相關機構基本資料」、「查詢政府單位所發布的托育、兒童福利相關訊息」最高，顯見保母們對於政府部門資訊的重視，也寄望可以從網路中獲得有助於托育服務工作的相關補助資訊。上述項目也吻合保母使用網路資訊科技功能最多之前五項目。而需求最低的項目則是「付費記錄寶寶日誌，並提供給家長瀏覽」、「購買嬰幼兒生活用品，例如：牙刷、沐浴乳…」等，與保母最少使用網路的項目也吻合。以下詳述各大類功能之各細項使用需求情況。



(一) 網路之資訊提供功能使用需求

對於有使用網路的保母而言，網路之資訊提供功能 10 個項目中，最高需求是「查詢有關嬰幼兒補助、福利及服務等辦法或規定」、其次為「查詢政府單位所發布的托育、兒童福利相關訊息」；第三為「查詢托育相關機構基本資料」。而未使用網路的保母則認為最需要網路提供的服務為「查詢政府單位所發布的托育、兒童福利相關訊息」、其次為「查詢托育相關機構基本資料」、再其次為「查詢托育相關機構舉辦的托育相關活動」（詳如表 12）。整體來說，無論目前是否有在使用網路，保母在網路之資訊提供功能中需求度頗高($M=3.34$)，除了未使用網路的保母認為較不需要「查詢有關嬰幼兒活動設計的資訊」平均數低於 3 之外，保母對於其餘服務之需求度，皆高於 3，介於「尚屬需要」與「絕對需要」之間。有使用網路的保母對「資訊提供功能」需求看法的集中程度約略高於沒有使用網路的保母，其標準差都在 1 以下，僅在沒有使用網路的保母對於網網相連使用需求，意見較為分散，其標準差為 1.05。

表 12. 網路之「資訊提供功能」使用需求摘要表

題 目	有使用網路			未使用網路		
	N	平均數	標準差	N	平均數	標準差
1.查詢托育相關機構基本資料。例如：兒童局電話、社區保母系統地址...	229	3.41	.68	291	3.27	.95
2.查詢托育相關機構舉辦的托育相關活動	234	3.28	.72	303	3.24	.88
3.查詢托育相關新聞事件	234	3.37	.71	297	3.11	.92
4.查詢政府單位所發布的托育、兒童福利相關訊息	233	3.48	.65	303	3.29	.85
5.查詢有關嬰幼兒補助、福利及服務等辦法或規定	234	3.49	.65	303	3.05	.88
6.查詢有關照護嬰幼兒技巧，例如：如何幫寶寶刷牙	234	3.31	.80	303	2.99	.96
7.查詢有關和家長溝通的技巧與相關資訊	233	3.33	.73	301	3.06	.98
8.查詢有關規劃、布置嬰幼兒環境的資訊	234	3.24	.73	303	3.08	.88
9.查詢有關嬰幼兒活動設計的資訊	234	3.29	.74	302	2.87	.85
10.使用網站相關連結或網網相連，連結至其他網站	234	3.26	.78	300	3.12	1.05

(二) 網路之互動溝通功能使用需求

Jackson、Ervin、Gardner 和 Schmitt (2001) 對於男性與女性上網所使用的功能比較研究中也發現，女性較多使用電子郵件等具溝通性質的功能，而男性則是上網搜尋資料居多。表 13 顯示，在網路之互動溝通功能 5 個項目中，有使用網路的保母對於網路資訊科技之「Q&A 服務，例如：問問題、看他人的問答」與「討論區討論托育服務問題，例如：閱讀、發表」都達到尚屬需要的程度。未使用網路的保母其使用需求排序也是雷同，但都在尚屬需要的程度以下。整體而言，本研究之保母對網路互動功能使用較不熱衷，不似時下年輕、上班族群長時間掛網 MSN 或使用 E-mail 聯繫頻繁，保母對於網路資訊科技的溝通互動功能，例如「線上問卷調查表達想法」、「即時通訊軟體，例如：即時通、MSN 或 Skype…」之使用需求較低，而沒有使用網路的保母對使用需求看法，意見較為分散，標準差為 1.14。相較於 Jackson 等人 (2001) 所做的男女性使用網路功能比較結果不同，推測與研究對象族群之差異有關。

表 13. 網路「互動溝通功能」使用需求摘要表

題 目	有使用網路保母			未使用網路保母		
	N	平均數	標準差	N	平均數	標準差
1. Q & A服務，例如：問問題、看他人的問答	233	3.14	.75	299	2.91	.96
2. 討論區討論托育服務問題，例如：閱讀、發表	233	3.16	.71	303	2.90	.92
3. E-mail 詢問問題	232	2.88	.77	298	2.75	1.08
4. 線上問卷調查表達想法	231	2.69	.86	302	2.62	1.08
5. 即時通訊軟體，例如：即時通、MSN 或 Skype...	231	2.96	.89	296	2.46	1.14

(三) 網路虛擬服務功能使用需求

由表 14 可看出，在網路之虛擬服務功能 8 項目中，不論是否使用網路的保母都認為「免費尋找托育需求，找到家長資料」之需求程度最高。會使用網路的保母更

對於「免費刊登我的托育資料，供家長查詢」、「下載托育服務相關資料」需求程度平均值都高於 3，尚屬需要之上。顯見保母對於網路免費提供其拓展托育機會的功能需求殷切，也需要能免費下載托育服務相關資料。但使用網路部落格、E-mail 紀錄托育點滴或是與家長溝通則認為較無需求。但保母對「虛擬服務功能」使用需求的意見較為分散，標準差在 1 左右。分析其原因，可能保母與家長每天見面，以當面溝通較多，或是 E 化能力有限。網路所提供之虛擬服務功能，有無使用網路的保母需求排名大致相同，且有兩點共通性，保母對免費網站需求多於付費網站、被動接收網路資訊多於主動刊登自己的訊息。

表 14. 網路「虛擬服務功能」使用需求摘要表

題 目	有使用網路			未使用網路		
	N	平均數	標準差	N	平均數	標準差
1.免費尋找托育需求，找到家長資料	233	3.25	.90	302	3.01	1.06
2.付費尋找托育需求，找到家長資料	233	2.84	1.01	297	2.45	1.08
3.免費刊登我的托育資料，供家長查詢	234	3.24	.89	301	2.97	1.04
4.付費刊登我的托育資料，供家長查詢	234	2.83	1.05	295	2.58	1.05
5.免費空間(如：部落格...)記錄寶寶日誌或相片，並提供給家長瀏覽	234	2.87	.97	301	2.59	1.09
6.付費記錄寶寶日誌，並提供給家長瀏覽	234	2.34	1.04	297	2.16	.98
7.與家長聯絡溝通，例如：E-mail、部落格...	234	2.7	.99	299	2.30	1.02
8.下載托育服務相關資料，例如：保母實務手冊...	233	3.09	.91	300	2.79	1.00

(四) 網路消費買賣功能使用需求

網路買賣已是消費型態的一個重要型態(臺灣網路資訊中心，2010)，但對本研究之保母而言其需求性不高，因此，網路上選擇消費買賣的品項排序也無多大差異，表 15 顯示，在網路之消費買賣功能中，不論有無使用網路的保母都認為「購買嬰幼兒圖畫書」較有需求、「購買嬰幼兒玩具、教具、影音光碟」則為更其次。寶寶貼身生活用品或許大抵都由家長提供，或實體通路採購，因此網購需求程度較低。即使

是有使用網路的保母，其實際使用網路消費買賣功能程度也接近不太使用。

表 15. 網路「消費買賣功能」使用需求摘要表

題 目	有使用網路			未使用網路		
	N	平均數	標準差	N	平均數	標準差
1.購買嬰幼兒圖畫書，例如：繪本...	233	2.93	.93	302	2.56	.97
2.購買嬰幼兒玩具、教具、影音光碟	233	2.91	.91	302	2.47	1.01
3.購買嬰幼兒生活用品，例如：牙刷、沐浴乳...	233	2.70	.99	302	2.16	.97
4.訂閱或購買育兒相關書籍雜誌	233	2.85	.92	302	2.32	.96

三、居家式保母對電腦網路相關課程需求

不論有無使用網路的保母，均請其開放表達相關單位辦理居家式保母電腦網路課程進修之看法或建議，例如：是否需要開設？需要的研習內容為何？計有 146 位保母填寫回覆，分析如下。

（一）開設電腦、網路課程之需求性

有 133 位保母認為需要開設相關課程，對於電腦、網路進修課程表達強烈需求，不然「會跟不上時代」(A97)。但也有 9 位保母認為目前並不需要開設，諸如，「保母還普遍不會使用電腦，所以不用開設」(A19)、「沒有需求」(A9)。

（二）電腦、網路課程內容

有 15 位保母認為須開設基礎電腦使用課程，幫助保母學習使用，讓保母能上機找到相關托育資訊，如：「幫助保母學習電腦，讓每一位保母都能上機找資料」(A37)；4 位保母建議可教授保母基本功能之使用，如：「需要開設免費電腦課程(基礎)、能夠紀錄托育工作內容、日誌教學」(B99)；6 位保母建議課程內容為網頁製作或部落格之使用。除了學習如何使用網路之之基礎課程外，保母也希望能藉由影音圖像及遠距教學學習專業知能，提升托育品質 (A415、A419、A424、A506)。保



母建議可學習空中大學的教學方式，將課程放在網頁上，此舉的優點是保母可以利用空閒時間自行上網學習、閱聽瀏覽，不受時間與空間的限制，保母也可依個人學習狀況而調整學習進度，在學習上擁有較大的彈性，例如：保母（A415）提出「遠距教學對保母使用上應可增加便利性及專業知識即時 Q&A，專業人員隨時解答...」。

四、居家式保母使用網路資訊科技之困境

針對有使用網路的保母另外提出之開放式問題為：在使用網路過程中，曾經遭遇的問題或瓶頸？例如：托育資訊充裕度、媒合轉介機會性等；如何解決這些困境？計有 55 位保母回覆，其分析如下。

（一）網站要付費才提供媒合轉介托育機會

有 16 位保母對於須付費才能使用媒合轉介功能，或是成功率低，感到困擾。諸如「目前網頁上都是需要付費才可使用托育，轉介機會依區域性效果不彰」（A162）、「希望有免費平台可使用，或是登入單一平台資料，其他相關官網或系統可查詢到保母資料...」（A537）。

（二）擔心個人資料外洩

隨著網路詐騙事件頻傳以及個人資料保護的重視，有 4 位保母會擔心個人資料在網路上公開，有危險性（A3、A11、A19、A537），例如：「...登記太多會員怕資料外洩或訊息干擾」（A537）、「...常要登記會員，不是會員無法使用，不夠普及，因偶而用，資料不想曝光」（A11）。

（三）對托育資訊充裕度看法不一

有 7 位保母認為網路資訊充足，都能搜尋到想要的資料，目前無問題與瓶頸，諸如：「有時候小孩健康出狀況想要馬上了解網站上的醫療資訊，並能合適解決問題」（A165）、「會接到來電問有關寶寶的問題。家長透過網路找保母，媒合成功率很好。解答來電的問題表示滿意，並有機會介紹其同事的小孩給我帶」（A374）。但也其中有保母認為網路所提供之托育資訊雖然充足，但其正確性可再加強（A21、A146、A526），且有部分網站僅提供保母登記單向資訊，保母無法主動連繫有需求

的家長詳談，較為吃虧（A527）。另有 5 位保母認為網路托育資訊提供不足，常在蒐尋過程中找不到想要的結果，如「托育資訊不足是事實，而不是充裕」（A174）、「有些網站提供的資訊不夠充實多元，對保母沒有很多實質的幫助形同虛設」（A182）。

（四）保母個人電腦配備與使用能力有限

有 4 位保母表達，電腦配備、使用技巧與能力皆是保母無法順利使用網路之原因，諸如：「不太會用」（A1）、「家中筆電配備有新舊版的問題，導致無法瀏覽內容」（A417）、「本身電腦技巧、能力，只能搜尋資料，未能有進一步的互動」（A425）、「打字速度較慢，較花時間」（A427）。

（五）請親友解決網路使用困境

當保母使用網路遭遇到困難時，解決方式為詢問親友或社區保母系統（A31、A42、A390、A420、A506），也有保母因為不會使用，而放棄使用（A419），或「媒合轉介處於等待狀況，只好請其他認識的人介紹」（A509）。



伍、結論與建議

本文旨在探究居家式保母對網際資訊科技應用之需求，各種不同背景使用者的需求差異情況，以及對於電腦網路課程等需求看法。研究結論與建議如下。

一、結論

- (一) 台北縣市居家式保母不論有無使用網路習慣，有九成五在其家中或托育場所均擁有電腦設備，且可上網比率高達九成，顯見大台北地區網路設施之普及性。
- (二) 托育地點為台北市，保母年齡越低，教育程度越高，有機構式托育經驗者，其使用網路的比率較其他背景者高，且達顯著差異；亦顯現托育地點、年齡以及教育程度都是保母使用網路之數位落差因素。
- (三) 居家式保母對於網路資訊、溝通、配銷與消費交易等類功能的使用需求程度，以資訊提供需求最高，網路消費買賣使用需求最低。同時，有使用網路經驗者較無使用網路經驗者，對網路資訊科技的整體需求程度較高。顯見保母於使用網路後了解網路之功能與便利性，提高其學習意願與需求程度。
- (四) 網路各類項功能中，保母們使用需求以「查詢政府單位所發布的托育、兒童福利相關訊息」、「查詢托育相關機構基本資料」、「查詢托育相關機構舉辦的托育相關活動」最高，顯見保母們對於政府部門資訊的重視，也期望可以從網路中獲得有助於托育服務工作的相關補助事項。
- (五) 網路各類項功能中，保母們對付費使用類項需求最低，諸如「**付費**記錄寶寶日誌，並提供給家長瀏覽」，其次為網路交易消費如「購買嬰幼兒生活用品，例如：牙刷、沐浴乳...」。此外，保母與家長接送托育兒時面談溝通較多，因此「與家長聯絡溝通，例如：E-mail、部落格...」等需求性也低。
- (六) 居家式保母對於電腦、網路進修表達高度需求，認為需要開設相關課程，其課程內容，包括有基礎電腦使用課程、網頁製作或部落格之使用、通訊器材之使用；保母除了學習如何使用網路之相關課程外，也希望藉由影音圖像及遠距教學學習專業知能，提升托育品質。
- (七) 保母更期望透過網路科技資訊，免費獲得更多托育媒合的轉介機會，對於常

要登錄會員資料的網站，也擔憂個人資料外洩，或遭不法詐騙。

二、建議

- (一) 網路資訊科技具備低成本，不限空間與時間的特性，適合推廣於居家式托育服務領域，藉以建立保母網路社群協力團體，分享托育資訊，互相鼓勵支持托育服務熱誠。
- (二) 中高齡居家式保母與家長間數位落差明顯，其媒合轉介管道有限，應將電腦網路等基本訓練逐步納入保母研習課程，其課程設計應分階與注意中高齡女性使用者之特質，操作步驟簡單化，功能具體的友善化界面。
- (三) 托育服務主管機關應多建置公益推廣性的居家式托育服務資訊平台，諸如：提供托育專業知能訊息、媒合轉介服務、嬰幼兒相關用品供需消息以及討論區平台，使保母能透過此類網站進行經驗的交流與分享。除了可以縮短蒐集資訊的時間，更有效率的獲得相關資訊、機會、經驗及物品外，另一方面由於資訊提供與連結的便利性，也可增進保母使用網路的意願，也能提昇網路使用能力，更能有效傳達政府與居家托育服務工作者間的訊息互動。
- (四) 保母以居家場所作為托育服務主要場域，因此，不受時間與地區限制之網路科技應用顯見其重要性，建議未來研究應對保母背景與使用網路有何差異性進行深度探討。



參考文獻

- 內政部兒童局(2009)。**建構友善托育環境～保母托育管理與托育費用補助實施計畫**。
- 檢索日期：2009年11月9日，取自：<http://www.cbi.gov.tw>
- 內政部統計處(2009)。**2008年新生嬰兒生母狀況分析**。檢索日期：2009年11月9日，取自：<http://www.moi.gov.tw/stat/>
- 王石番(2000)。**網路使用者人口結構及使用動機調查分析**。行政院研究發展考核委員會委託研究報告。
- 王奐敏(2005)。**不利偏遠地區學校資訊素養教育推動因素之研究**。國立交通大學傳播研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 王哲源(2006)。**我國推動「社區保母支持系統」對提供子女照顧影響之初探**。國立中正大學勞工研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 交通部(2004)。**2004年民眾使用網際網路使用狀況調查**。檢索日期：2009年4月9日，取自：<http://www.motc.gov.tw>
- 行政院研究發展考核委員會(2007)。**2007年數位落差調查報告**。檢索日期：2008年10月17日，取自：<http://www.rdec.gov.tw>
- 行政院勞工委員會(2010)。**合格保母技術士證照統計資料**。檢索日期：2010年04月9日，取自：<http://www.evta.gov.tw/>
- 吳俊陽(2008)。**高中職學生數位落差與教師資訊素養之研究**。國立東華大學教育研究所學校行政碩士在職專班碩士論文，未出版，花蓮縣。
- 吳紀勳(2002)。**非營利組織運用網路行銷之研究—以臺灣基金會網站為例**。逢甲大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 吳德邦、馬秀蘭、徐志誠(1998)。**臺灣中部地區幼稚園教師對電腦經驗與態度之研究**。*幼兒教育年刊*，10，53-79。
- 李建德(2008)。**嘉義縣市家庭式托育證照保母其工作滿意度與就業服務意願之研究**。國立嘉義大學幼兒教育學系研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 李德純(2004)。**社會工作管理—運用資訊網路科技之趨勢**。內政部社會福利工作人員研習中心。

- 李宜靜（2008）。**職婦托育資訊需求與管道研究**。載於台南科技大學幼兒保育系主辦之第三屆幼兒保育論壇，114-138，台南科技大學。
- 育兒生活雜誌(2004)。全台保母托育問題大調查結果公佈。**育兒生活雜誌**，11，42-47。
- 周書華（2003）。**拍賣仲介者經營拍賣網站之關鍵成功因素－基於使用者觀點**。義守大學資訊管理所碩士論文，未出版，高雄縣。
- 林欣諭（2005）。**虛擬網路行銷之ICDT 模式與消費者整體滿意度及忠誠度之相關研究**。嶺東科技大學經營管理研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 林慧芬（1998）。從幼教老師電腦網路使用現況與需求探討幼教老師專業成長的管道。**幼兒教育年刊**，10，91-106。
- 段慧瑩、黃馨慧（2008）。臺灣證照保母托育服務概況調查。**幼兒教育年刊**，19，19-50。
- 胡倩瑜（2003）。**我國合格保母之托育服務品質認知調查研究**。國立台北護理學院嬰幼兒保育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 高仁華（2005）。**保母之個人特質、工作特性與保母證照制度關係之研究－9個個案之分析**。中國文化大學勞動學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 曹秀雲（2009）。**宅媽咪血拼 網購業績倍增**。檢索日期：2009年04月14日，取自：
<http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/090413/4/1hq9w.html>
- 許淑婉（2001）。**教師使用網際網路行為之探討--以大台北國民小學教師為例**。淡江大學管理科學所碩士論文，未出版，台北市。
- 陳佳伶（2004）。**幼教老師之電腦素養與電腦使用現況分析研究-以高雄市公立園所為例**。國立嘉義大學幼兒教育學系碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 陳惠珍（2003）。**嘉義市幼稚園教師透過網路在職進修之需求與態度之研究**。嘉義大學幼兒教育研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 陳敬如（2000）。**臺灣地區中等學校學生數位鴻溝差距狀況初探**。國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 章莊壽美（2005）。**臺灣產婦的資訊需求分析**。南華大學出版事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 粘添壽（2009）。**資訊與網路安全技術**。台北：旗標。
- 傅玉琴（2006）。托育服務之行銷。**社區發展季刊**，115，186-196。

- 曾淑芬 (2002)。數位落差。資訊社會研究，2，234-237。
- 項靖 (2003)。邁向資訊均富：我國數位落差現況之探討。東吳政治學報，16，127-160。
- 楊榮宗 (2004)。校園數位落差因應策略分析之研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 葉曉文 (2001)。初次懷孕婦女孕期健康需求之探討-以孕婦需求面論。國立陽明大學社區護理研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 路燕琴 (2007)。臺北縣保母人員工作滿意度之研究。中國文化大學生活應用科學研究所在職專班碩士論文，未出版，台北市。
- 蔡惠琦 (2005)。由網站內容與設計探討私人博物館數位化之面向與層次。國立中山大學藝術管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 蔡綺妮 (1998)。婦幼衛生護理。載於尹祚芊等編著之社區衛生護理學，台北：國立空中大學，165-195。
- 韓意勤 (2001)。資訊時代的非營利組織，國立政治大學社會學系碩士論文。
- 臺灣網路資訊中心 (2010)。2009 臺灣網路資訊中心網路使用調查。檢索日期：2010年3月14日，取自：<http://www.twnic.net.tw/index3.php>
- Angehrn, A. (1997). Designing mature internet business strategies: The ICDT Model. *European Management Journal*, 15(4), 361-369.
- Jackson, L. A., Ervin, K. S., Gardner, P.D., & Schmitt, N. (2001). Gender and the Internet: Women Communicating and Men Searching. *Sex Roles*, 44(5/6), 363-379.
- Kranzberg, M. (1989). The information age. In T. Forester (ed.) *Computers in the Human Context: Information Technology, Productivity, and People*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Loges, W. & Jung, J. (2001). Exploring the Digital Divide: Internet Connectedness and Age. *Communication Research*, 28(4), 536-562.
- Ono, H., & Zavodny, M. (2005) Gender differences in Information Technology Usage: A U.S.-Japan Comparison. *Sociological Perspectives*, 48(1), 105-133.

