

新住民技藝學習成效與因應對策之研究

內政部新住民發展基金補助研究報告

中華民國一百零五年十二月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

新住民技藝學習成效與因應對策之研究

受委託者：財團法人中華民國勞工教育研究發展中心
研究主持人：林國榮教授
協同主持人：成之約教授
研究助理：何漢麟

內政部新住民發展基金補助研究報告
中華民國一百零五年十二月

（本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見）

著作權授權書

茲同意授權內政部將本研究成果「新住民技藝學習成效與因應對策之研究」，進行典藏與無償再製利用，並得不限時間、地域與次數，以紙本或數位方式發行和出版，或進行數位化典藏、重製、透過網路傳輸，進行公開散佈，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、瀏覽、下載或列印，以利學術資訊交流。

立授權書機關：財團法人中華民國勞工教育研究發展中心

（請加蓋單位章）



中 華 民 國 1 0 5 年 1 2 月 3 1 日

目 錄

表目錄.....	III
圖目錄.....	V
摘要.....	VI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與目的	1
第二節 研究方法	3
第三節 研究範圍與限制	5
第四節 研究流程與章節安排	8
第二章 技藝學習成效指標之建構	10
第一節 學習成效指標	10
第二節 訓練成效指標	19
第三節 技藝學習成效指標	34
第四節 小結	39
第三章 研究設計.....	41
第一節 訪談對象	41
第二節 訪談設計	46
第四章 新住民技藝學習概況與問題分析	54
第一節 技藝學習辦理概況	54
第二節 學習問題與障礙	68
第三節 小結	76
第五章 新住民技藝學習成效發現與分析	78
第一節 縣市政府訪談發現與分析	78
第二節 民間團體訪談發現與分析	94
第三節 新住民個案訪談發現與分析	111

第四節 新住民技藝學習成效訪談分析	132
第五節 小結	152
第六章 專家諮詢.....	156
第一節 諮詢對象與設計	156
第二節 諮詢發現	158
第三節 小結	163
第七章 結論與建議.....	165
第一節 結論	165
第二節 建議	170
參考文獻.....	174
附件一 103 年度外籍配偶照顧輔導基金核定補助案彙整表	176
附件二 縣市政府訪談紀錄.....	196
附件三 民間團體訪談紀錄.....	225
附件四 新住民個案訪談紀錄.....	259
附件五 第一次專家諮詢逐字稿.....	300
附件六 第二次專家諮詢逐字稿.....	311

表目錄

表 2-1	訓練評鑑：認知、技能、情意三大領域之學習結果	11
表 2-2	表現指標之內容	16
表 2-3	我國大學學生學習成效評量指標	18
表 2-4	Kirkpatrick 模式概要	21
表 2-5	Brinkerhoff 六階段評估模式	22
表 2-6	世界主要國家職訓計畫過程評估之指標	26
表 2-7	世界主要國家職訓計畫成效評估之指標	28
表 2-8	各國職業訓練成效評估指標	29
表 2-9	公共職業訓練委外績效評估指標內容	32
表 2-10	技藝學習學習成效評估指標	35
表 2-11	技藝學習課程成效評估指標	37
表 3-1	深度訪談對象名單	43
表 4-1	103 年度新住民技藝學習課程類別及承辦家數	57
表 4-2	103 年度各類承辦單位核定班數及經費核定總額	59
表 4-3	103 年度縣市政府申請補助核定課程	60
表 4-4	103 年度學校機構申請補助核定課程	61
表 4-5	103 年度與 104 年度申請補助核定總數及總額	62
表 4-6	104 年度新住民技藝學習課程類別及承辦家數	64
表 4-7	104 年度各類承辦單位核定班數及經費核定總額	66
表 4-8	104 年度縣市政府申請補助核定課程	67
表 4-9	104 年度學校機構申請補助核定課程	67
表 5-1	103 年度縣市政府辦理課程情況	79
表 5-2	縣市政府 103 年度新住民技藝學習課程學員國籍別分析	82
表 5-3	103 年度民間團體辦理課程情況	94

表 5-4	103 年度新住民課後追蹤調查	112
表 5-5	縣市政府與民間團體辦理課程成效關聯與差異	138
表 5-6	新住民背景變項在技藝學習及就業之關聯性分析	144
表 5-7	新住民國籍變項在技藝學習及就業之分析.....	145
表 5-8	新住民受訪者年齡變項與技藝學習成效或就業的關連性分析.....	146
表 5-9	新住民受訪者自認之學習成效.....	148
表 6-1	專家諮詢參與人員	157

圖目錄

圖 1-1	研究流程	8
圖 2-1	表現指標架構	16
圖 2-2	Kirkpatrick 四層次模式	21
圖 4-1	103 年度新住民技藝學習課程課程類別及班數	56
圖 4-2	103 年度課程類別經費占比	58
圖 4-3	104 年度新住民技藝學習課程課程類別及班數	63
圖 4-4	104 年度課程類別經費占比	65

摘要

新住民在台灣已被視為第五大族群，政府因而設置外籍配偶照顧輔導基金（現為新住民發展基金），推動新住民整體照顧輔導服務，期望能有效整合政府與民間資源，共創和諧多元文化社會。新住民的技藝學習課程，理應為新住民產生效益或助益，為確實評估現有新住民技藝學習課程之成效，本研究發掘國內推動或辦理技藝學習課程之相關問題，並界定成功指標及進行案例分析，歸納其成功因子，進而反觀新住民技藝學習課程各項設計，提供改善方法及對未來之建議。

本研究採用之研究方法為文獻分析法、深度訪談（In-depth Interview）及專家諮詢。文獻部分以學習成果的效標、國際上學生學習成效評量指標、國內學生學習成效評量指標、Kirkpatrick 及 Brinkerhoff 評估模式、世界先進國家職業訓練成效評估指標及國內職業訓練成效評估指標做為參考。

在訪談部分，訪談對象為政府辦理課程 6 個單位、辦理課程民間團體 6 個機構及曾經參與課程的 10 位新住民。透過深度訪談，瞭解政府機關與民間團體在辦理新住民技藝學習課程時所遇到的狀況與困境，也從訪談中瞭解新住民在參與學習的障礙與情況，依據文獻資料及訪談內容建立技藝學習課程的成效指標，並整合二次專家會議的諮詢結果，提出有關建議供各單位參考。

經由承辦單位縣市政府及民間團體在辦理新住民技藝學習課程間的比較，本研究發現下列關聯與差異：

- （一）縣市政府技藝學習課程招生能力較民間團體佳
- （二）注重技藝學習課程師資條件與能力攸關學習成效
- （三）技藝學習課程有助於新住民適應在地生活
- （四）新住民學員對課程辦理皆高滿意度
- （五）對於學習較緩慢之新住民皆有課後輔導
- （六）技藝以考照為目標的課程時數略有不足

透過訪談參與技藝學習課程的新住民，不同背景的新住民在學習的成效上頗有差異，發現以下因素會影響學習成效：

- (一) 教育程度影響學習或理解速度
- (二) 家庭照顧或家務略影響學習狀況
- (三) 參與課程動機不影響學習成效但影響就業率
- (四) 語言能力影響學習與就業

新住民在參與技藝學習後，本研究發現影響新住民順利就業的因子如下：

- (一) 新住民家庭實質上的支持程度
- (二) 新住民在參與課程有明確的就業目標或動機
- (三) 新住民在課後考取丙級（或等同丙級）以上證照
- (四) 新住民在課後求職態度的積極性
- (五) 對新住民較友善的職場
- (六) 承辦單位對新住民的支援與輔導
- (七) 新住民所居住地區的就業機會

雖然新住民技藝學習課程已有相當之成效，但仍有更精進的空間，本研究因而提出有關建議如下：

- (一) 技藝學習課程回歸「社會適應、家庭和諧及職涯發展」之核心
- (二) 技藝學習課程種類及內容應多元化
- (三) 承辦單位應瞭解新住民家庭狀況
- (四) 技藝學習課程經費審核及預算應標準化
- (五) 機關間與民間團體協同辦理課程及跨部門資訊共享
- (六) 建立新住民重複參與類似課程之預防機制
- (七) 技藝學習課程滿意度調查制度化
- (八) 技藝學習補助計畫及成果報告格式應具體化
- (九) 技藝學習課程應持續辦理

關鍵詞：技藝學習、學習成效、新住民課程、外籍配偶、技藝

第一章 緒論

第一節 研究背景與目的

隨著全球化的影響，跨國婚姻已成為台灣近年來重要的社會現象，使得外籍配偶被視為台灣第五大族群，依內政部統計，截至 105 年 1 月，外籍與大陸配偶人數總計 51 萬 0,930 人，其中大陸配偶計 34 萬 4,775 人（含港澳地區 1 萬 4,314 人），占 67.48%；外籍配偶計 16 萬 6,155 人，占 32.52%，主要原生國分別為越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨等國家。¹

行政院於 93 年 7 月 28 日第 2900 次會議指示「籌措專門照顧外籍配偶之基金」，並以附屬單位基金之方式設立於內政部移民署，自 94 年度起設置外籍配偶照顧輔導基金（現為新住民發展基金），推動新住民整體照顧輔導服務，期望能有效整合政府與民間資源，共創和諧多元文化社會。

103 年 1 至 12 月外籍配偶照顧輔導基金核定補助案，中央政府共計 22 案 2 億 4,900 萬 9,746 元（含全國新住民火炬計畫 1 億 5,756 萬 1,615 元）、地方政府共計 112 案 1 億 1,304 萬 1,094 元及民間團體共計 261 案 6,021 萬 1,924 元，總計 395 案，總金額為 4 億 2,226 萬 2,764 元，其中有關外籍配偶技藝學習課程，計有 151 案，核准金額合計 2,482 萬 4,562 元，占地方政府及民間團體核定補助案（373 案）中的 40%。由此可見，外籍配偶照顧輔導基金對於辦理外籍配偶學習課程，提升外籍配偶就業技能重視之程度（詳如附件一）。

然而，與一般外籍配偶職訓課程相較之下，技藝學習課程學習總時數較短，

¹ 內政部移民署，引自於 <https://www.immigration.gov.tw/public/Attachment/622417123376.xls>，瀏覽日期：105 年 3 月 1 日。

而且承辦單位多以辦理成果發表會的方式，來展示學員的學習成果。於結案核銷時，另提供有就業意願結業學員名單轉介當地就業服務中心協助後續就業服務，故課後多不會去追蹤結業學員的就業情況。根據有關研究發現，新移民參加技藝學習課程之動機，前三者依序為「對課程有興趣」、「提升就業技能」及「找到工作、增加收入」。由此可見，就業並非新移民參與課程的首要動機。該研究透過深度訪談亦發現，部分新移民的學習動機是為了創業，然而也有新移民上課只是為了打發時間。因此，瞭解技藝學習課程對新住民就業、所得收入或其他面向的效益，進而做為政府有關單位辦理技藝學習課程的參考，有其必要性與重要性。

新住民的技藝學習，理應為新住民產生效益或助益。為確實評估現有新住民技藝學習課程之成效，本研究發掘國內推動或辦理技藝學習課程之相關問題，並界定成功指標及進行案例分析，以歸納其成功因子，進而反觀新住民技藝學習課程各項設計，提供改善方法及對未來之建議。據此，本研究之研究目的為：

- (一) 以資料蒐集、訪查及深度訪談方式，瞭解當前縣市政府與民間團體辦理不同國籍新住民（如大陸地區、港澳地區、東南亞及其他國家）技藝學習課程的辦理情形，並比較政府單位與民間團體辦理課程方式及辦理成效（指輔導考照成效）之差異或連結處。
- (二) 分析不同背景變項之新住民（如教育程度、語言能力、參與課程之動機目的等），在技藝學習課程學習成效上之差異（後續就業、所得收入或其他面向之幫助）。
- (三) 相關輔導指標及案例分析，以發掘推動或辦理新住民技藝學習課程之相關問題，並歸納順利就業與未就業因子。
- (四) 依研究成果研擬政府相關政策之具體建議。

第二節 研究方法

本研究主要運用質化分析，來評估新住民技藝學習課程學習成效，預計透過文獻分析、深度訪談及專家諮詢等方法，達成計畫研究預期成果。首先，蒐集相關文獻資料，進行文獻分析；其次，訪談政府單位、民間團體及曾經參與課程的新住民，以質化分析學習成效；最後，召開專家諮詢座談，邀請專家學者評估 103 年度外籍配偶照顧輔導基金補助之新住民技藝學習課程學習成效，並提供其制度面、規劃面、執行面，以及成功個案指標之卓見觀點。各研究方法執行方式如下：

一、文獻分析法

蒐集職業訓練成效/技藝學習課程學習成效評估指標的相關文獻並進行彙整及分析，進而瞭解職業訓練成效/技藝學習成效之評估方法並建立評估指標，以作為建構新住民技藝學習成效評估制度之理論基礎。其次，瞭解新住民學習概況，進而探討影響新住民職業訓練成效/技藝學習成效之因素，以發掘影響國內推動或辦理新住民技藝學習課程學習成效之相關問題。

另蒐集訪談對象辦理 103 年度內政部移民署外籍配偶照顧輔導基金補助之技藝學習課程之成果報告等相關資料，包括參與課程者的背景分析（如學歷、性別、身份別、年齡等）及政府單位、民間團體所開辦之課程資訊（如類別名稱及其開班數、課程時數、開課人數、結業人數、就業率等），以實際瞭解新住民技藝學習課程辦理情況與成效。

二、深度訪談（ In-depth Interview ）

由內政部移民署「103 年度外籍配偶照顧輔導基金核定補助案彙整表」可知，103 年度所辦理之技藝學習課程類別大部分類似，大致上可區分為：烘培製作類、美甲彩繪類、美容彩妝類、美髮設計類、新娘秘書與婚顧類、餐飲料理類、手工

藝實作類、服飾製作類等類別。綜合上述，本研究深度訪談執行方式，茲述如下：

（一）政府單位的深度訪談

由內政部移民署「103 年度外籍配偶照顧輔導基金核定補助案彙整表」中（詳如附件一）得知辦理 103 年度新住民技藝學習課程的政府單位，北部、中部、南部分別為宜蘭縣政府、新北市政府教育局、桃園縣政府勞動及人力資源局、臺中市政府民政局、臺南市政府勞工局及高雄市政府民政局，總計 6 個政府單位。本研究將針對這些政府單位進行深度訪談，以探討新住民技藝學習課程學習成效，以及瞭解承辦單位與教學過程中所遭遇到之困難。

（二）民間團體的深度訪談

本研究從「103 年度外籍配偶照顧輔導基金核定補助案彙整表」中（詳如附件一），北部、中部、南部各抽選 2 家民間團體進行深度訪談，而這些被訪談的民間團體，其所在縣市之政府單位必須同年度曾辦理新住民技藝學習課程，以利本研究比較政府單位與民間團體間辦理課程方式及辦理成效之差異或連結處。此外，也藉此訪談深入探討新住民技藝課程學習情況、困境及教學之成效，並且瞭解新住民課程學習過程中所遭遇之問題、困難及學習成效，進而發掘推動或辦理新住民技藝學習課程之相關問題，以及作為研擬政府相關政策建議之參考。

（三）新住民的深度訪談

本研究個案遴選方式是由訪談的政府單位或民間團體所推薦，分別選出 10 位個案進行深度訪談，北部 2 位、中部 3 位、南部 5 位新住民。此階段的研究主要是期望能藉由深度訪談蒐集個案背景資料，並分析其成效關鍵指標與策略，進而歸納出順利就業案例之關鍵指標，以及評估其展現考照率、社區或社會服務活動參與、家庭生活品質提升及創業與職涯規劃等技藝學習成效之面向，進而推論

新住民技藝學習課程辦理與運作的成功模式。

三、專家諮詢

本研究將召開二次專家諮詢座談會議，預計邀請的學者專家共計 10 人次，將邀請專家學者評估 103 年度新住民技藝學習課程辦理成效，並提供制度面、規劃面、執行面，以及成功個案指標之卓見觀點。為使專家諮詢更具實效，因此所邀請的對象將擴及產業界、學術界、訓練中心及政府部門，二次座談會預計邀請 10 人次參加，與會對象如下：

- (一) 民間團體：以參加課程學員、承辦單位代表為主要邀請對象。
- (二) 學術界：大專校院現職教授或對新住民就業相關議題有深入研究的專家學者。
- (三) 政府部門：辦理 103 年度新住民技藝學習課程之政府單位，以及「外籍配偶照顧輔導基金管理會」之委員等。

第三節 研究範圍與限制

本研究以「新住民技藝學習成效與因應對策之研究」為核心，以下將分別說明研究範圍與研究限制。其中，研究範圍主要係以研究主題與研究對象來加以闡述，如下：

一、研究主題

本研究以「新住民技藝學習成效與因應對策」為研究主軸，主要係探討當前縣市政府與民間團體辦理不同國籍新住民（如：大陸地區、港澳地區、東南亞及其他國家）技藝學習課程之情形，並比較政府單位與民間團體辦理課程方式及辦理成效（指輔導考照成效）之差異或連結處。其次，分析不同背景變項之新住民

(如：教育程度、語言能力、參與課程之動機目的等)，在技藝學習課程學習成效上之差異(後續就業、所得收入或其他面向之幫助)。再者，發掘推動或辦理新住民技藝學習課程之相關問題，以及影響學習成效與就業之相關因素。最後，針對新住民技藝學習課程目前之相關問題，提出相關政策之具體建議。

二、研究對象

本研究之研究對象為內政部移民署「103 年度外籍配偶照顧輔導基金核定補助案彙整表」(詳如附件一)中之承辦單位(含政府單位、民間團體)及參與課程的新住民，說明如下：

- (一) 政府單位：宜蘭縣政府、新北市政府教育局、桃園縣政府勞動及人力資源局、臺中市政府民政局、臺南市政府勞工局及高雄市政府民政局等 6 個政府單位。
- (二) 民間團體：北部、中部、南部將分別遴選 2 家民間團體進行深度訪談，而這 6 家民間團體，其所在縣市之政府單位必須 103 年度亦辦理新住民技藝學習課程。
- (三) 新住民：北部訪談 2 位、中部訪談 3 位、南部各訪談 5 位新住民，總計訪談 10 位新住民，而這 10 位新住民必須曾參加內政部移民署 103 年度外籍配偶照顧輔導基金核定補助之技藝學習課程。

三、研究限制

本研究於 104 年 7 月向內政部外籍配偶照顧輔導基金提案申請，當時計畫書所研擬之研究對象為內政部移民署「103 年度外籍配偶照顧輔導基金核定補助案」之承辦單位，故本研究深度訪談對象仍按原訂計畫執行，並且參考內政部移民署「103 年度外籍配偶照顧輔導基金核定補助案彙整表」，總計訪談 6 個政府

單位、6 家民間團體及 10 位新住民。

倘若參考名單更新為「104 年度外籍配偶照顧輔導基金核定補助案彙整表」，則辦理該年度技藝學習課程之政府單位總數將減為 4 個政府單位，分別為宜蘭縣政府、臺中市政府民政局、臺南市政府勞工局及澎湖縣政府，而非當初計畫書所提之宜蘭縣政府、新北市政府教育局、桃園縣政府勞動及人力資源局、臺中市政府民政局、臺南市政府勞工局及高雄市政府民政局等 6 個政府單位。因此，基於上述因素，本研究研究範圍及研究對象將以內政部移民署「103 年度外籍配偶照顧輔導基金核定補助案彙整表」中之承辦單位及其核定課程為主。

第四節 研究流程與章節安排

依循前揭本研究之研究目的與研究方法，本研究執行流程如下圖 1-1 所示。

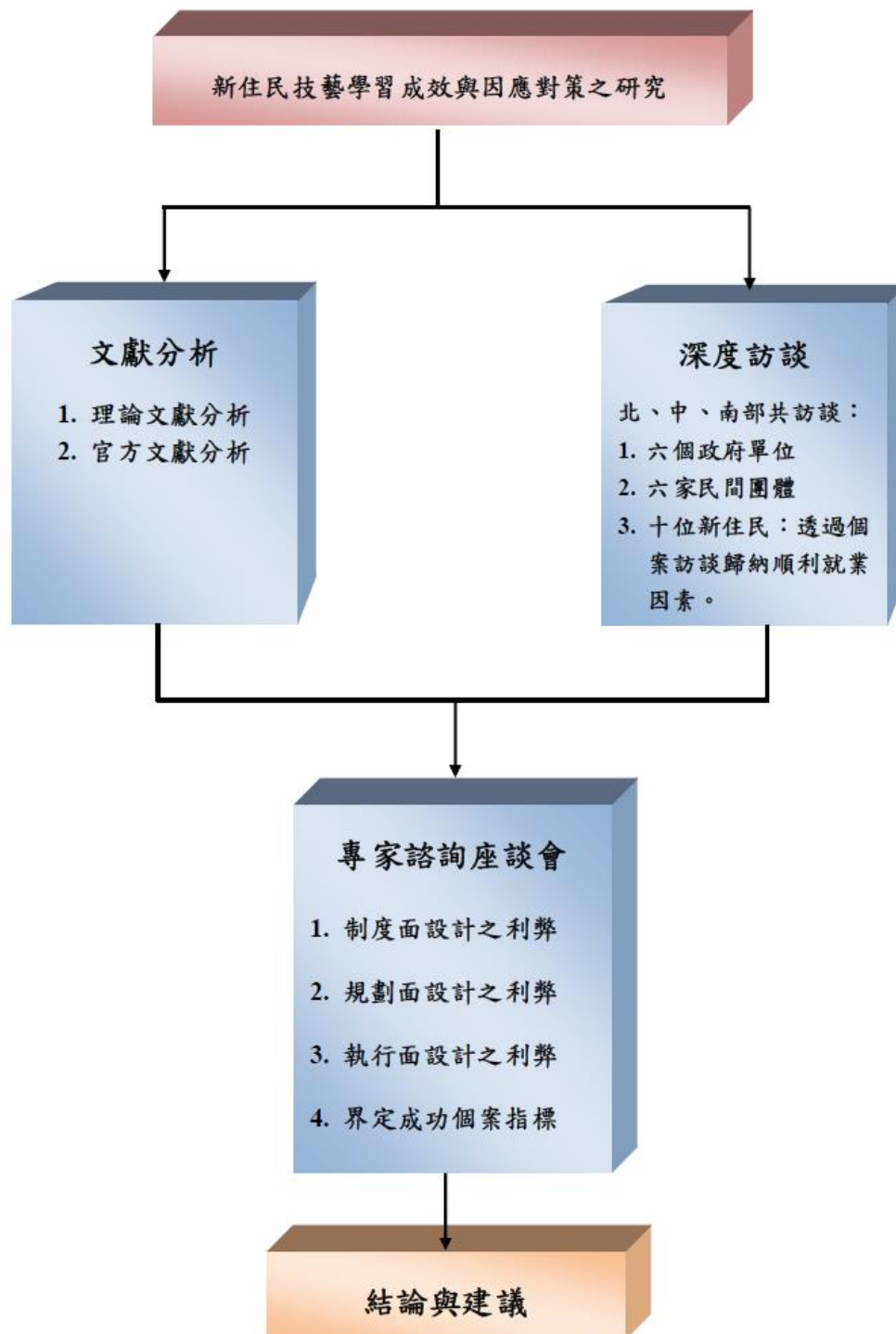


圖 1-1 研究流程

本研究依研究目的，將報告內容區分為以下章節，以完整呈現研究成果。

第一章「緒論」的內容旨在說明本研究之背景與執行方式。本章包含四小節：第一節研究背景與目的；第二節研究方法；第三節研究範圍與限制；第四節研究流程與章節安排。

第二章「技藝學習成效指標之建構」，旨在探討評估學習成效、授課成效及技藝學習成效常用的指標，並且從中篩選一些適用於評估本案之指標。本章包含四小節：第一節學習成效指標；第二節授課成效指標；第三節技藝學習成效指標；第四節小結。

第三章「研究設計」主要是藉由文獻資料的蒐集與分析，進一步規劃後續深度訪談之對象，並研擬訪談大綱。本章包含二小節：第一節訪談對象；第二節訪談設計。

第四章「新住民技藝學習概況與問題分析」主要按課程依據與目的探討新住民技藝學習執行狀況，發掘與分析相關學習問題。本章包含四小節：第一節技藝學習概況；第二節技藝學習有關問題；第三節技藝學習有關研究；第四節小結。

第五章「新住民技藝學習成效發現與分析」，透過政府單位、民間團體及新住民的深度訪談探討新住民技藝課程的學習成效，以及辦理新住民技藝學習課程之相關問題。本章包含五小節：第一節縣市政府訪談發現與分析；第二節民間團體訪談發現與分析；第三節新住民個案訪談發現與分析；第四小節新住民技藝學習成效分析；第五節小結。

第六章「專家諮詢」，將研擬本研究二場次專家諮詢座談會議各場次討論內容，並且提出各場次會議討論發現，本章包含四小節：第一節諮詢對象與設計；第二節諮詢發現；第三節小結。最後第七章則為「結論與建議」，將據以提出本研究之研究結果與建議。

第二章 技藝學習成效指標之建構

本章節以探討學習成效及訓練成效之評估方法與評估指標為主軸，作為建構新住民技藝學習成效評估指標之理論基礎。章節安排上，第一節將探討用以評估學習成效之指標；第二節則探討用以評估訓練成效之指標；第三節則篩選出第一節及第二節中可用來評估技藝學習成效之指標；最後，第四節將綜合前述文獻探討結果。

第一節 學習成效指標

一、學習成效之意義

學習成效最早由美國知名學者 Bloom 於 1956 年提出，其將學習成效分為：認知領域（Cognitive Domain）、技能領域（Psychomotor Domain）、情意領域（Affective Domain）三大類別。2007 年聯合國教科文組織（UNESCO）將學習成效定義為：「用來闡述學習者歷經一段學習與完成某一單元時數、課程或單元後，所被期待應該知道、瞭解與能展現何種成效的說明。學習成效有別於學習目標，所重視的是學習者的表現，而非教師欲達成的目標。」

2008 年歐洲職業訓練發展中心（European Centre for the Development of Vocational Training）則在「朝向學生學習成效轉變：歐洲政治與實務發展概念」（The Shifts to Learning Outcomes: Policies and Practices in Europe）研究報告中，將學生學習成效定義為：「說明學習者在完成一段學習過程後，他所學到、瞭解及能夠做到什麼的闡述。」

綜合上述，本研究將學習成效定義為：「用來闡述學習者歷經一段學習歷程後，所表現出來的知識與理解力（認知）、態度與價值觀（情意）、技能與行為（技能）等多元面向之學習成果。」

二、學習成果之效標

要檢視訓練所達到的成果的程度與是否符合訓練目標，最直接的方式就是以評估效標（criteria）來衡量訓練成效，而個體在知識、技能、能力等（KSAOs）與完成工作所需的知識、技能、能力（KSAOs）的落差，即是應發展「學習」之處。因此，學習效標是衡量該學習目標如技能、知識、能力等提升的程度，以及整體訓練目標被達成的程度。

Kragier、Ford and Salas（1993）的學習成果模型指出，訓練主要在於希望能提升學員在認知、技能、情意三大領域的學習成果，茲述如下：

表2-1 訓練評鑑：認知、技能、情意三大領域之學習結果

認知效標	技能效標	情意效標
● 知識 / 新知 - 描述性知識 - 程序性知識 - 策略性知識 ● 知識結構 ● 認知策略	● 知識的編輯 - 程序化 - 組合 ● 自動化	● 態度 - 容忍異議 - 價值改變 - 組織承諾 - 群體常模 ● 動機 - 自我效能 - 目標設定

資料來源：陳沁怡（2005），如何評估 T&D 成效-專業化訓練成果評鑑，T&D 飛訊，第 29 期，頁 2。

（一）認知效標

1. 知識／新知

所謂的「知識／新知」包含描述性知識（declarative knowledge）、程序性知識（procedural knowledge）及策略性知識（strategic knowledge）三種。舉例來說，若要訓練學員修理汽車，第一步先介紹汽車的組成系統，讓學員瞭解汽車的構造，

可以拆解成哪些部分，由觀念上瞭解汽車的構造知識，這是所謂「描述性知識」；接下來訓練學員如何檢查問題、拆解、換修配件等操作步驟，這是所謂「程序性知識」；最後，讓學員了解為何要這麼做，分析問題處理方法的不同處及優缺點，這是所謂「策略性知識」；「知識的學習」（學會了沒？學到什麼？）是評鑑學習結果的重要依據。

2. 知識結構

「知識結構」主要指心智模式（mental model），又稱為認知結構（cognitive structure）、認知地圖（cognitive map）或任務基模（task schema），是受訓者描繪任務的功能型態，解釋觀察任務、預測未來任務要求的一項機制，這也是常用以區分專家與生手的不同之處，例如資深的飛行員在飛前簡報、起飛、降落、操控儀表、協調飛行團隊方面有著與生手截然不同的心智模式。專家心智模式的養成也是訓練的重要成果。

3. 認知策略

「認知策略」則是規劃、操控、修正目標行為的能力，例如懂得規劃時間、先學習簡單的教材再進入困難的部分、放棄不可能工作的任務、預估問題解決時間、尋求問題解決資源等等，又稱做「後設認知」（meta-cognitive skills），是高層次的認知學習成果。

（二）技能效標

「知識的編輯」指的是受訓者能夠將學到的行為再生，以較快的速度完成，其中也較少發生錯誤，「知識的編輯」是知識的「程序化」與「組合」二大歷程的結果，「程序化」是將小塊、不連續行為步驟發展成例行動作，例如程式設計師會為不同的問題移去程式中的錯誤；「組合」則是將所學的行為組合成一複雜產品，例如學打網球必須先學發球、近網，再將之組成一連貫流暢動作。

當受訓者進入「自動化」階段時，行為技巧流暢、嫻熟且不需意識控制，可同時做其他任務，例如技巧嫻熟的駕駛人可以一邊開車一邊說話，不致手忙腳亂，熟練的軍人在反覆練習後可以反射動作式的拆解組合槍枝，完全不假思索，就是技能效標已達到「自動化」階段的訓練成果。

（三）情意效標

學習結果除了「認知」、「技能」之外，「情意」學習結果也相當重要，受訓者在情感上的陶冶、態度上的傾向及投入，都是訓練成效不可忽視的一環，例如學習組織文化與價值觀、組織承諾、改變自我態度與價值系統等。一般來說，人際關係及士氣、工作態度方面的提升皆屬於情意方面的指標，相對而言，一位修完英文課的學生，倘若從此對英文深惡痛絕，即使其考試成績不錯（認知效標達成），但在情意的指標上（對英文深惡痛絕的情感）卻是不及格的。

三、國際上學生學習成效評量指標

（一）歐盟之歐洲資歷架構（European Qualifications Framework，簡稱 EQF）

歐盟「歐洲議會」與「部長理事會」於2008年4月23日發布一項有關建立終身學習的「歐洲資歷架構」建議書。本架構的建置，係採用「以結果為基礎的評量方法」，將學習者的學習成效分為「知識」（Knowledge）、「技能」（Skill）及「能力」（Competence）三大面向，並且按學歷及不同行業所需的資歷劃分為八個層級，每一級別皆明訂所應達到的標準，其級別愈高者，所需具備的單項與綜合能力愈複雜。因此，歐洲資歷架構的涵蓋範疇相當廣泛，包括學校教育與職業訓練，以及非正規和非正式的學習等，均將其一併納入適用。三大構面與指標，說明如下：

1. 知識：指工作或研究領域內的進階知識，包含理論或原理的重要理解。
2. 技能：指進階技能，能表現出精熟、創新，以及解決特定研究領域中複雜和無法預測的問題。
3. 能力：能管理複雜技術及專案活動或計畫、在無法預測工作及研究脈絡中負起決策責任，也能擔負個人或群體之專業發展責任。

(二) 澳洲資歷架構(Australian Qualifications Framework , 簡稱 AQF)

澳洲資歷架構於 1995 年問世，其明確定義畢業生須具備什麼程度的學習成效，共分為十級，藉由描述知識、技能與其應用程度，來表示畢業生具備何種能力。三大構面與指標，說明如下：

1. 知識：在一個或多個學科領域內，實踐廣泛、具連貫性的理論與知識技能。
2. 技能：
 - (1) 分析和評鑑訊息。
 - (2) 分析、發展或轉換方案來解決無法預測的複雜問題。
 - (3) 傳遞知識、技能或想法給他人。
3. 能力：
 - (1) 在需要自我引導（self-directed）的脈絡下工作或學習。
 - (2) 在廣大變數中提供專業意見與功能。

(三) 紐西蘭資歷架構 (New Zealand Qualifications Framework , 簡稱 NZQF)

紐西蘭資歷架構於 2010 年 7 月設立，係由紐西蘭資歷評審局 (New Zealand Qualifications Authority, 簡稱 NZQA) 負責指標制定與推動，旨在確保學習成效，並藉此促進紐西蘭之經濟、社會與文化發展成功。該架構共設有十個層級，三大構面與指標，說明如下：

1. 知識：具備一個或多個學科/工作領域的專門技術或理論知識。
2. 技能：
 - (1) 能針對無法預測或複雜的問題分析，產出解決方案。
 - (2) 能選擇、適應或應用與工作、研究領域相關的過程。
3. 知識與技能之應用：專業背景或研究領域內具有進階運用技能及知識、技術。

(四) 香港學校表現指標

學校表現指標是香港教育局發展出的一套重要工具，配合相關實證和數據，可協助學校有系統地檢視各項重點工作之成效，進而不斷完善學校發展規劃，以及促進學生之學習成效。學校表現指標自推出後獲廣泛採用，已成為學校及香港教育局檢視學校發展工作的共通工具。表現指標之架構，含括範疇、範圍及表現指標三大部分，而架構內共有四大範疇，且細分為八大範圍（如圖2-1）。

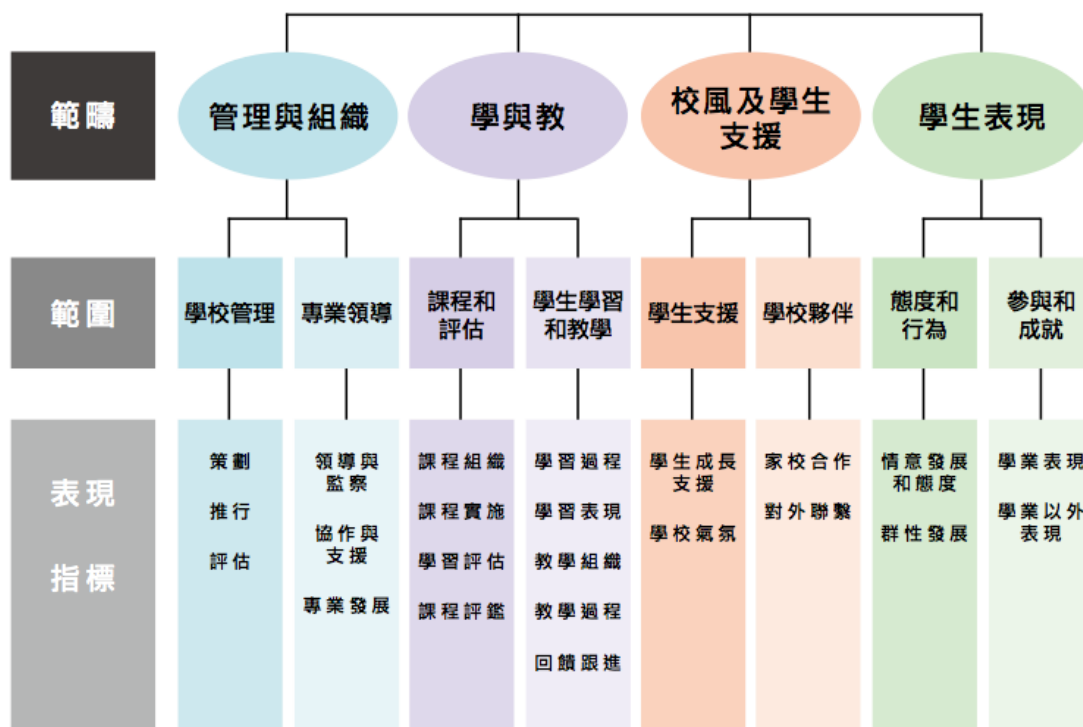


圖 2-1 表現指標架構

資料來源：教育局（2015），香港學校表現指標，取自 <http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/sch-quality-assurance/performance-indicators/PI-2015%20Chinese.pdf>，瀏覽日期：105 年 3 月 1 日。

以下僅摘錄可供本研究參考之表現指標，包含「學與教」範疇中的「學生學習和教學」及「學生表現」範疇中的「態度和行為」、「參與和成就」，各範圍之表現指標及其指標評估內容，說明如下：

表2-2 表現指標之內容

表現指標	評估內容
學習過程	● 學生是否具備良好的學習態度、學習動機及對學習感興趣 ● 學生能否有效運用學習策略和資源進行學習，以達成學習目標 ● 學生能否藉著回饋改善學習
學習表現	● 學生能否掌握和應用所學的知識和技能 ● 學生在學習活動和課業的表現如何 ● 學生的共通能力表現如何 ● 學生的閱讀習慣如何

表現指標	評估內容
教學組織	● 教師如何配合教學目標及學生的能力去設計教學內容及採取適切的教學策略
教學過程	● 教師能否有效運用傳意技巧，讓學生掌握所學 ● 教師如何因應學生的學習需要，調節教學步伐及教學策略，以促進學生學習 ● 教師能否為學生營造良好的課堂學習環境？課堂管理是否有效？ ● 教師能否提供不同的參與機會，讓學生分享和交流經驗，以促進課堂互動，提升學習效能？ ● 教師是否具備專業知識和良好的教學態度？是否對學生抱有適切的期望？
回饋跟進	● 教師能否有效給予學生適切的回饋，讓學生知所改善 ● 教師能否跟進學生的學習進展，並提供機會讓學生延展學習
情意發展和態度	● 學生對自我的觀感如何 ● 學生對學習的態度如何 ● 學生的品德如何？他們在社會和諧、公民義務、國民身分認同等方面的價值觀如何？ ● 學生能否掌握自我管理的技巧，如培養健康生活習慣、保持情緒穩定和處理壓力等？
群性發展	● 學生在社交技巧、人際關係和領導才能的表現如何 ● 學生的行為及自律情況如何
學業表現	● 學生在校內評估的表現如何 ● 學生在公開考試的表現如何 ● 學生在其他與學業有關的表現和成就如何
學業以外表現	● 學生在校內課外活動的參與情況和取得的成就如何 ● 學生在校際活動及公開 / 國際比賽的參與情況和取得的成就如何

資料來源：香港學校表現指標，取自 <http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/sch-quality-assurance/performance-indicators/PI-2015%20Chinese.pdf>，瀏覽日期：

105 年 3 月 1 日。

四、國內學生學習成效評量指標

根據田宜庭(2012)研究報告顯示，大學學生學習成效指標之構面可分為「知識與技能」、「思考與創新」、「應用與執行」、「溝通能力」、「人際互動與社會適應」、「人文關懷與社會責任」等 6 大構面，共計 28 項指標。該研究研究結果亦發現，指標權重前四名分別為「問題解決能力」(4.06%)、「學科專業知識」(4.01%)、「計畫與組織能力」(3.86%) 及「本國語文能力」(3.86%) (詳如下表 2-3)。

表2-3 我國大學學生學習成效評量指標

構面	構面權重	指標及指標權重
知識與技能	11.08 %	● 學科專業知識 (4.01 %) ● 專業應用技術 (3.68 %) ● 跨領域知能 (3.39 %)
思考與創新	17.97 %	● 創造力 (3.49 %) ● 批判性思考 (3.35 %) ● 探究與分析能力 (3.53 %) ● 問題解決能力 (4.06 %) ● 邏輯分析能力 (3.54 %)
應用與執行	17.87 %	● 計畫與組織能力 (3.86 %) ● 執行能力 (3.57 %) ● 資訊處理能力 (3.44 %) ● 整合應用能力 (3.64 %) ● 決策能力 (3.36 %)
溝通能力	14.45 %	● 口語溝通能力 (3.53 %) ● 書面溝通能力 (3.58 %) ● 本國語文能力 (3.86 %) ● 外國語文能力 (3.48 %)
人際互動與社會適應	21.54 %	● 終身學習能力 (3.53 %) ● 團隊合作能力 (3.81 %) ● 良好人際關係 (3.48 %) ● 自我管理能力的 (3.70 %)

構面	構面權重	指標及指標權重
		● 國際視野（3.58 %） ● 適應新環境能力（3.44 %）
人文關懷與社會責任	17.09 %	● 社會關懷（3.60 %） ● 人文素養（3.52 %） ● 身心健康管理（3.39 %） ● 民主法治素養（3.15 %） ● 多元文化認知與尊重（3.43 %）

資料來源：田宜庭（2012），我國大學學生學習成效指標建構之研究，國立政治大學教育行政與政策研究所碩士論文，頁 99-100。

第二節 訓練成效指標

壹、成效評估之模式

有關教育訓練成效之評鑑，專家學者提出了不同的評估模式，包含：Kirkpatrick 的四層次評估模式（four level evaluation model）、Hamblin 五層模式（five level model）、Binderhoff 六階段模式（six stage model）、Bushnell 投入、過程及產出評估模式（IPO evaluation model）、Stufflebeam 的 CIPP（Context-input-process-product）等。其中，Kirkpatrick 的四層次評估模式在業界被使用最廣，因此，本文將針對 Kirkpatrick 四層次評鑑模式及 Brinkerhoff 六階段評估模式介紹。

一、Kirkpatrick 評估模式

D. Kirkpatrick（1960）提出個人訓練學習的績效評估模式，該模式主要聚焦於受訓者之受訓成效，受到學術界及實務界廣為採用。此模式由下列四個方向進行評估：

- （一）反應（reactions）：主要是指受訓者對教育訓練的喜愛或滿意程度，用以衡量其對訓練的感覺和印象，如講師及課程的安排，最常使用的方法是

由學員的課後問卷來評量。

- (二) 學習 (learning)：主要用來測量受訓者的學習效果，探究哪些認知、事情意、技能等為受訓者所瞭解與吸收。良好的反應卻並不能保證學員學到東西，所以評估「學習」遠比評估「反應」要來的複雜。
- (三) 行為 (behavior)：意指學員在參與課程後回到工作崗位上的行為改變，即訓練所造成的學習遷移狀況，例如學員受完禮儀訓練後，是否在電話或工作應對中，表現出禮貌的言談舉止。以受訓者訓練前、訓練後的行為改變作統計分析。
- (四) 結果 (results)：從最後的結果來看，實施方案有無具體的成效，以受訓者是否因接受本訓練的影響而提升工作技能為評量標的。所謂「成果」是指受訓者參與訓練後對組織產生的影響效果，這些影響包含產量增加、品質提升、成本降低、利潤降低、意外事故降低、缺勤率降低，員工士氣提高及員工離職率降低等。確定這些成果有所改變時，須先釐清有多少比例是由訓練因素所貢獻的，並將非訓練因素的成果改善因素剔除。

如下圖所示，層次 1、2、3 依序著重評鑑受訓者的滿意程度、習得知能、行為改變與學習遷移，第 4 層次則著重評鑑受訓者行為改變與學習遷移對其所屬組織所產生的成果，亦即第三層次評鑑訓練產生的個人績效，第四層次評鑑訓練形成的組織績效。四個層次都著重評鑑訓練結果 (outcome)。



圖 2-2 Kirkpatrick 四層次模式

資料來源：蕭元哲（2010），〈Kirkpatrick 層次評鑑公部門訓練意涵〉，《T&D 飛訊》第 90 期，頁 3。

表2-4 Kirkpatrick 模式概要

層次	評鑑重點/ 主要目的	方法、工具或指標	實施指引
反應	滿意程度/確認受訓者在學習中被激勵和感興趣	評量單、訪談、問卷、意見單	● 決定想要了解什麼 ● 設計可量化反應的表單 ● 鼓勵受訓者寫出意見和建議 ● 達成100%立即回收率 ● 也可在結訓稍後在了解反應 ● 擬定可接受標準並根據標準進行評量
學習	學習知能/確認受訓者因受訓練習得知識、改善技能和改變態度	前後訓，由施訓講師、受訓者主管和/或同儕觀察，個別和分組評量，訪談和調查	● 評鑑受訓者受訓前後的知識、技能或態度（Knowledge skills, or attitudes, KSAs） ● 採紙筆測驗評知識和態度，採行為表現測驗評態度 ● 達成100%回收率 ● 可行時，採用控制組比對
行為	行為改變與學習遷移/確認受訓者應用其從訓練所學知能與態度工作上	前後訓，觀察、焦點團體、訪談、調查常觀察結業的人員、問卷	● 評鑑受訓者受訓前後的工作行為 ● 容許足夠的行為改變時間 ● 調查或訪談下列一或多組人員：結訓者、結訓者主管、結訓者部屬、和其他常觀察受訓者工作行為的人員 ● 選取100名結訓者或做適當抽樣 ● 重複評量至適當次數

層次	評鑑重點/ 主要目的	方法、工具或指標	實施指引
			● 可行時，採用控制組做比對 ● 考慮評成本效益（ROI）
成果	對組織的影響/ 確認訓練對銷售、產能、利潤、成本、員工離退和產品/服務品質等因素的成果	銷售訓練評訓練後銷售量、留客率、銷售週期、獲益率的變化；技術訓練評尋求協助次數、完成報表或工作時間之減少或軟硬體或系統使用情形之改善；品質訓練評缺點之減少；安全訓練評意外次數或嚴重性之降低；管理訓練直屬人員參與程度之提高	● 評鑑受訓者受訓前後的組織績效 ● 容許足夠的成果達成時間（結訓後6-12月） ● 重複評量適當次數 ● 可行時，採用控制組做比對 ● 考慮評成本效益（ROI）

資料來源：蕭元哲（2010），Kirkpatrick 層次評鑑公部門訓練意涵，T&D 飛訊，第 90 期，頁 4。

二、Brinkerhoff 評估模式

Brinkerhoff（1988）指出 Kirkpatrick 的評估模式完全以結果為導向，但事實上在整個訓練流程的前置作業及訓練過程，都會直接影響到訓練的成效。因此，Brinkerhoff 依據訓練流程提出了另一個觀念，主張除了訓練後的成效評估外，對訓練流程亦應加以評估，才能使訓練評估更加完整。因而將本模式分為六個評估階段：目標設定、課程設計、課程執行、立即結果、運用成果及影響和價值等。詳細內容如下表：

表2-5 Brinkerhoff六階段評估模式

評估階段	主要的評估問題
目標設定 (訓練需求為何?)	● 訓練需求、問題與機會的程度為何？ ● 是否可以透過訓練解決？ ● 這問題是否值得解決？ ● 訓練是否為最有效的解決方法？ ● 是否有指標可以判斷訓練是最有效的解決方法？ ● 透過訓練解決問題是否比其它方法更好？

評估階段	主要的評估問題
課程設計 (哪些內容有用?)	● 怎樣的訓練最有效? ● A的課程設計是否比B的課程設計有效? ● 課程的設計有什麼問題? ● 所選擇的課程設計足夠嗎?
課程執行 (這些課程可行嗎?)	● 課程的傳授有達到預期成效嗎? ● 課程的傳授有按照進度進行嗎? ● 課程的傳授有什麼問題發生嗎? ● 實際的傳授狀況為何? ● 學員喜歡這門課程嗎? ● 課程的成本為何?
立即結果 (學員有學到東西嗎?)	● 學員有學到東西嗎? ● 學員的學習成效為何? ● 學員學到了什麼?
運用成果 (學員有運用所學嗎?)	● 學員如何運用所學的內容? ● 學員運用了哪些內容?
影響和價值 (結果是否值得?)	● 訓練後有何影響? ● 訓練需求是否有被滿足? ● 訓練是否值得?

資料來源：Brinkerhoff, R. (1988), "An Integrated Evaluation Model for HRD." Training & Development. Journal, vol.42(2), pp.66-68.

綜合上述，關於訓練成效的衡量模式，不同的學者對於評估的看法皆不相同。

Kirkpatrick 的四層次模式著重於「訓練成果」；而 Brinkerhoff 的六階段評估模式，除著重訓練後的成效評估外，更主張應將訓練流程方面納入評估的模式中，才能使整個評估架構更為完整。由此可知，各訓練成效評估模式固然有其各自的優缺點，惟在評估模式的選擇上，仍須考量評估其所須的人力、經費、時間等因素，才能選擇合適的評估模式。

貳、世界先進國家職業訓練成效評估之指標

由於各職業訓練課程的目的不同，成效評估的指標亦不同，因此，世界各國

都沒有有一套標準的職訓課程成效評估制度。在沒有任何標準的情況下，僅能找出各國主管職訓機構最常用的評估指標，以作為本研究評估新住民技藝學習成效之參考。

一、評估訓練過程成效之指標

世界先進國家為評估職訓過程之成效所運用的指標，最常用指標有以下 12 項：

- (一) 職訓課程對學員所提供的支援：如提供諮商服務、學習誘因與個別的指導。
- (二) 訓練課程：如課程的內容、教材與實務的相關性、教材的創意性。
- (三) 訓練設施：包括教學設備、教室設備、IT 的應用及圖書設備等。
- (四) 教師：包括教師的專業訓練、企業的實際經驗、進修的情況。
- (五) 學習過程：課程對學員學習過程評估的步驟，如出席與參與討論、習題等的評估。
- (六) 行政組織：有無文書處理、資料處理等行政上的支援人員，又支援的程度，以及是否有助教等。
- (七) 管理：主辦職訓課程機構的管理哲學與管理方法。
- (八) 財務規劃及其他：財務規劃、財務的健全、對外宣傳、招募學員的情況，與其他職訓機構合作的情況。
- (九) 溝通：主辦職訓機構對學員及外界有無建立溝通管道，以及學員與社區人士對職訓班的意見能否暢通的表達與及時反應。
- (十) 教學方法：上課的方法和教學的模式。
- (十一) 企業與社區的關聯：訓練機構與當地的企業及社區的關聯。如丹麥、瑞典強調這些職訓機構對當地中小企業的關懷，特別是有無對小型企

業的問題提供特別的服務？因此瑞典在本項目中，特別強調中小企業學員的比例。荷蘭則注重職訓機構間的關係，即學員在完成課程後，是否被推薦至其他職訓機構進一步進修，以便有系統地取得一系列生產技術，或者有些學員不適合某課程，而將其轉介至其他更適合的課程。

（十二）評估與研發：對課程、教學等的評估制度之評估結果，以及主辦職訓機構對教材與教學方法的研發與成果。

值得注意的是，上述指標並非全由政府機關所設計，如蘇格蘭的評估指標是由蘇格蘭品質管理公司（Scottish Quality Management System）所設計的，該公司為確保訓練品質而訂定一套非常嚴謹的評估制度，該制度亦被澳洲、英國、波蘭、愛爾蘭等國家採用。簡言之，下表 2-6 中的各項指標乃是政府部門及民間職訓機構所最常用的評估指標。

表2-6 世界主要國家職訓計畫過程評估之指標

國家 \ 指標	對學員的支援	訓練課程	訓練設施	教師	學習過程	行政組織	管理	財務規劃 / 行銷與合作	溝通	教學方法	與企業及社區的關係	評估與研發
澳大利亞	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
丹 麥	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		
英 國	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓		
歐 盟		✓	✓					✓				
德 國		✓		✓	✓			✓		✓	✓	
愛 爾 蘭	✓	✓	✓	✓	✓							
荷 蘭	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
紐 西 蘭	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓
蘇 格 蘭	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
瑞 典	✓	✓		✓				✓			✓	✓
美 國	✓	✓	✓	✓	✓			✓			✓	✓
南 韓	✓	✓	✓		✓		✓			✓	✓	✓

資料來源：李誠（2005），強化我國職訓體系之研究，行政院經濟建設委員會委託研究。

二、評估訓練成果之指標

世界各先進國家為評估訓練成果所使用的指標，主要目的在衡量職訓課程的產出或學習成效，各指標內容說明如下：

（一） 就業指標：包括就業安置率、就業穩定率、新工作之薪資。因為資料搜

集容易，所以這些標準被各國廣為使用，但是仍有丹麥、德國、荷蘭與紐西蘭四個國家不採用這些指標（如表 2-7）。

- （二） 相關人士的滿意度：此包括雇主、學員、社區及政府對課程的滿意度。
- （三） 工作能力的取得：學員是否在訓練課程中習得應有的生產知識與技術。
- （四） 基本技術的取得：學員是否從訓練課程中取得繼續學習其他技術的能力。
- （五） 終身學習：職訓課程是否引起學員從事終身學習的意願與學習的能力。
- （六） 出席率及完成率：學員在受訓期間的出席率與完成此訓練課程的比率。
- （七） 受訓機會均等率：不同性別、年齡、種族參與此職訓班的機會。
- （八） 成本收益：課程的成本收益與學員、政府、雇主三者對職訓成本分攤的比率。
- （九） 社會報酬：職訓課程對學員自信心、視野與學習意願的提升，以及犯罪率的減低等。例如：瑞典強調藉由職業訓練使一些智能或肢體殘障的人士能取得工作能力而成為獨立的就業人口，以減輕社會的經濟與福利負擔，進而增加政府所得稅的收入。

觀察表 2-7 可發現，各國對於上述九項指標之使用數量皆不相同，如澳洲、英國及美國的制度非常嚴謹，其運用指標的合計數高達 8 項，其中，又以丹麥使用的項目最少僅有 3 項，顯示各國對於不同指標的重視程度不同。9 項指標當中，最受到認可的前 3 項評估指標分別為：一、出席率及完成率（12 個國家均認可）；二、職業能力取得（11 個國家認可）；三、社會指標（10 個國家認可）。

表2-7 世界主要國家職訓計畫成效評估之指標

國家 \ 指標	就業率	相關人士滿意度	職業能力取得	基本技術的取得	終身學習	出席率、完成率	受訓機會的均等	成本收益	社會指標	合計指標數
南 韓	✓		✓			✓		✓	✓	5
澳 洲	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		8
丹 麥		✓				✓	✓			3
英 國	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	8
歐 盟	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	7
德 國			✓			✓	✓	✓	✓	5
愛 爾 蘭	✓	✓	✓	✓		✓			✓	6
荷 蘭		✓	✓			✓			✓	4
紐 西 蘭		✓	✓			✓	✓	✓	✓	6
蘇 格 蘭	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	7
瑞 典	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	7
美 國	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	8
合計指標	8	9	11	6	2	12	8	8	10	74

資料來源：李誠（2005），強化我國職訓體系之研究，行政院經濟建設委員會委託研究。

三、評估訓練成效之指標

除了上述指標之外，根據陳鴻文（2005）之研究，各國職業訓練課程成效評估常用的指標，亦包含：

- （一）受訓者對職訓課程的滿意度。
- （二）職訓結束後一至六個月，受訓者就業的比例。

(三) 受訓前後薪資的比較。

(四) 雇主對於受訓員工所學技術的滿意度。

(五) 訓練課程有無提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等。

(六) 受訓者考取職業證照的比例等。

探討世界各國對於職訓成效所建立的評估指標，我們大致上可將之歸納成表2-8。本表中的指標各有其優缺點，共同的優點是指標客觀且資料取得容易，不需花費太多的人力與物力，然而，各個指標亦有其缺點，例如受訓者對課程的滿意度即是相當主觀的指標。尤其是對亞洲國家而言，社會與人情的壓力較大，因此所有職訓課程學員滿意度都相當高，而且都集中在指標中間值（即滿意），很少出現極端值（非常滿意或非常不滿意）的答案。至於結訓就業率的指標，則會迫使委辦機構專門找容易就業的人士為受訓對象，造成能力較低而最需要訓練的民眾，反而沒有受訓的機會。

表2-8 各國職業訓練成效評估指標

國家	評估指標
美國阿拉斯加	1. 受訓員工對於課程滿意度。 2. 受訓者於訓練後一個月、六個月或一年的就業比例。 3. 受訓前後的薪資比較。 4. 雇主對於受訓員工所學技術的滿意度。
美國阿拉斯加	1. 除了提供訓練課程之外，是否提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢等服務。 2. 職訓是否提供與訓練相關的支援配套服務，如托兒服務、生活津貼。
英國	1. 受訓者對於訓練課程的滿意度。 2. 受訓者的學習成果與訓練目標達成率。 3. 個人能力的發展情況（包括態度、社交技巧等）。 4. 受訓者於訓練後獲得獎項或表揚的比率。

國家	評估指標
新加坡	1. 地方性訓練機構提供訓練的完備程度。 2. 訓練教師與學員的人數比率。 3. 學員對於訓練課程的興趣與需求。 4. 學員的退訓比率。 5. 受訓者完成課程（及格）的比率。 6. 受訓者於訓練後，獲得第一份工作所花費的時間。 7. 受訓者的就業比率。 8. 受訓者就業後的起薪水準。
韓國	1. 教育培訓總體評估：包括學校方案計劃的制定、教學內容、活動與學習氣氛、教學設備等。 2. 學員管理評估：學員的生理與心理狀況、受訓成績通過率、資格取得率、就業率，以及就業後追蹤管理。 3. 研究發展評估：研究活動的次數與成果、論文發佈的數量與質量、研究成果貢獻等。 4. 企業培訓支持：確認職業訓練投資包括設備、技術、指導與課程開發等是否符合企業的需求。
澳洲	1. 訓練目標的達成率。 2. 受訓前後的薪資比較。 3. 職業訓練的普及程度（是否提供各地區、個人職涯發展所需的訓練）。 4. 訓練課程內容符合受訓者需求的程度。 5. 社區或受訓者對於訓練課程的滿意度。

資料來源：陳鴻文（2005），建立結訓學員就業績效指標之研究，行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心委託研究報告。

參、國內職業訓練成效評估之指標

一、成效評估指標之選擇

Posavac 與 Carey 認為關於績效評估指標的選擇，應考量以下幾個重點：

- （一） 能反映方案意圖的成效指標：計畫目標是否明確以及該指標是否能確實回應方案意圖，會影響指標的解釋力。
- （二） 能反映方案工作者的努力：如果方案成功與否的判斷是建立在工

作者無能為力的指標上，評估就會遭到工作者的反彈。

(三) 能被穩定測量：服務方案的評估者所想測量的變數，在本質上雖

不如物理變數般穩定，但仍必須儘可能地尋求測量的穩定度。

(四) 讓方案關係人參與決定：特定評估計畫所選定的指標是評估者極

重要關係人密切商談後的決定。如果不能取得方案關係人的同

意，即使指標是適當的，恐怕也不能達到評估的目的。

二、成效評估指標之內容

根據陳志斌（2006）之研究，一般而言，常用來衡量職業訓練部門或單位的標準或指標包含：

(一) 維持率（retention rate）：如完訓、結訓率。

(二) 學生學習成果：如考照率、一定訓練成果通過率等。

(三) 訓練容量的使用率：如招訓、招生率。

(四) 衡量員工的生產力：包括師生比、員工在職訓練時數等。

(五) 衡量取得公費補助訓練的公平性：如各區每千人的工作年齡（勞動市場訓練）等。

(六) 顧客滿意度的程度（包括雇主與結訓者）。

(七) 衡量提供訓練服務的收入（即收入占總預算的比例）。

(八) 每位學生的訓練成本。

(九) 職業教育與訓練證書的市場價值（即符合一定職業資格的學校畢業生與成人學員的比例）。

(十) 私人與社會的訓練投資。

鄭錫鍇、廖洲棚（2009）則參採職訓局 95 年度公共職業訓練委外評鑑指標及 Gasskov（2000）就國際勞工組織經驗所建議之指標，並經多元研究方法研究

整理後，將公共職業訓練委外績效評估指標分為 6 大構面，共 34 項評估指標內容，整理如下：

表2-9 公共職業訓練委外績效評估指標內容

評估構面	評估指標	說明
訓練師專業素質	1. 師資資格條件	如教學資格、教學經驗、專業能力等。
	2. 師資遴選機制	主要評鑑遴選方式是否依據合理的機制，依訓練需要擇定所需之適當師資。
	3. 師資異動比率	主要評鑑訓練師資的流動率。
	4. 師資淘汰機制	主要評鑑訓練機構對不適任之教師，是否有合理的淘汰機制。
訓練課程內容	1. 課程設計品質	主要評鑑訓練課程是否能在符合專業能力標準的情形下，透過合理之學習教材、師資與適當的教學程序，滿足學員學習需求的情形。
	2. 訓練實施情形	主要評鑑訓練機構是否確實依據課程設計辦理職業訓練工作。
	3. 訓練設施設備	主要評鑑訓練機構是否具有完善的教育訓練設施設備與合乎衛生安全的訓練場所。
	4. 訓練輔導措施	主要評鑑訓練機構是否提供適切之訓練輔導作為，提升受訓者學習能力。
	5. 課程創新程度	訓練機構提供符合市場需求之新興訓練職類的情形。
行政管理措施	1. 招生宣導程度	主要評鑑訓練機構吸引潛在學員與推廣訓練課程的能力。
	2. 教務管理措施	主要評鑑訓練機構教務管理能力，包括學員、教師出缺勤、平時測驗、上課日誌、證書發放作業等。
	3. 學員申訴制度	主要評鑑訓練機構是否提供適切的學員申訴制度。

評估構面	評估指標	說明
	4. 學員就業輔導情形	主要評鑑訓練機構輔導學員就業的相關制度與作為。
	5. 學員就業機會調查	主要評鑑訓練機構是否針對學員未來就業機會實施妥適的就業機會調查。
	6. 管理作為創新程度	主要評鑑訓練機構是否透過創新管理作為，具體提升訓練績效能力。
行政配合程度	1. 經費運用與核銷	主要評鑑訓練機構對受補助經費運用與核銷的合理程度。
	2. 行政作業配合情形	如勞動力發展署職業訓練業務資訊管理系統（TIMS）登錄作業。
參訓學員輔導	1. 招訓率	主要評鑑訓練機構預期招收學員數與實際受訓學員數的比率。
	2. 完訓率	主要評鑑訓練機構總受訓學員數與訓練結業學員數之比率。
	3. 弱勢民眾參加職訓課程之比率	本項指標需與「一般民眾參加值訓課程之比率」相互對照，以分析特定訓練機構在訓練學員特性上的差異。
	4. 一般民眾參加職訓課程之比率	主要評鑑訓練機構所有受訓學員數與特定身份學員數之比率。
	5. 學員學費收入占總訓練預算之比率	主要評鑑訓練機構學費總收入占總訓練經費之比率。
訓練實施品質	1. 持有證照率或訓練通過率	主要評鑑訓練機構所有結訓學員數與持有特定證照或通過結訓測驗之學員數的比率。
	2. 期末競技通過率	主要評鑑訓練機構結訓者參與主管機關主辦之技能競賽的合格比率。
	3. 教師課程投入時數	主要評鑑訓練機構教師教學時數占總教學時數之比率。
	4. 結訓學員滿意度	即調查訓練機構學員對訓練課程的滿意度。
	5. 雇主滿意度	即調查訓練機構結訓學員就業三個月後，學員雇主對該學員工作表現的滿

評估構面	評估指標	說明
		意度。
	6. 原訂訓練目標達成度	主要評鑑原訂訓練計畫目標的達成度。
學員就業情形	1. 一般學員就業率	調查扣除無就業意願者後，非特定身份學員於結訓後三個月的就業率。
	2. 弱勢學員就業率	調查扣除無就業意願者後，特定身份學員於結訓後三個月的就業率。
	3. 無就業意願者比率	調查無就業意願結訓學員數占總結訓學員數之比率。
	4. 無給在家工作者比率	所謂無給在家工作者，係指付出工作勞動力，卻未領取等價薪資所得者屬之，例如：家管婦女、協助經營家庭生意卻未領取薪資者等。本項調查係用於調查無給在家工作結訓學員占總結訓學員數之比率。
職業訓練成效	1. 已就業結訓學員平均所得	調查已就業結訓學員之月平均所得。
	2. 結訓學員受訓前後所得比	調查已就業結訓學員於受訓前後之月平均所得比率。

資料來源：鄭錫鎔、廖洲棚（2009），公共職訓委外績效評估指標之研究：以行政院勞委會職訓局為例，公共行政學報，第30期，頁58-61。

第三節 技藝學習成效指標

依據內政部「外籍配偶照顧輔導基金補助技藝類學習課程計畫經費審查原則」之規定²，所謂的技藝類學習課程項目，臚列如下：

- 一、 美容、美髮、新娘秘書等。
- 二、 縫紉、蝶古巴特、串珠、手工藝、指甲彩繪、編織、布包、會場規劃、

² 內政部已於105年2月25日發布廢止「外籍配偶照顧輔導基金技藝類學習課程計畫經費審查原則」。

花藝、皮雕等。

三、 餐飲、烘焙、小吃、中餐烹調等。

四、 家事管理。

本辦法亦明訂每一計畫（班期）授課講師須具專業性，該技藝如為全國技術士技能檢定項目，則須具備該制度乙級（含以上）證照資格。此外，須另安排八節至十二節勞動法規、職場倫理、職場認識、工作態度及性別平等課程；結案核銷時，應提供有就業意願結業學員名單轉介當地就業服務中心協助後續就業服務。惟本辦法自 105 年 2 月 25 日起已廢止。

本章節將綜合前述第一節學習成效指標及第二節授課成效指標之內容，進一步探討可適用於評估技藝學習成效之指標。如前述所言，學習成效可分為認知領域（Cognitive Domain）、技能領域（Psychomotor Domain）及情意領域（Affective Domain）三大類別，且學習成效所重視的是學習者的表現，而非教師欲達成的目標。是故，本研究將採用「以結果為基礎的評量方法」，將學習者的學習成效分為知識與理解力（認知）、態度與價值觀（情意）及技能與行為（技能）三大構面，並按各構面特性訂定評估指標。如下表所示：

表2-10 技藝學習學習成效評估指標

面向	構面	評估指標	說明
學習成效	知識與理解力 （認知）	基礎理論的習得	學員能否掌握和應用所學的知識，包含：描述性知識、程序性知識及策略性知識。
	態度與價值觀 （情意）	自我價值的提升	技藝課程是否提升學員自信心、視野與學習意願及社交能力等。
	技能與行為 （技能）	工作能力的取得	學員是否在授課過程中，習得應有的技能。

資料來源：本研究自行整理。

依前述章節文獻探討之結果，本研究另歸納常用來評估學習成效所運用的指

標，並且含括學習過程及學習成果二大面向，茲述如下：

一、學習過程之成效指標

- (一) 師資專業素質：包含師資資格條件（如：教學資格、教學經驗、專業能力）及其遴選機制。
- (二) 對學員所提供的支援：包含針對學習落後者給予個別指導，以及有無提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等。
- (三) 參加課程學員輔導：包括學員在學習期間的出席率、中途退（離）課的比率及結業的比率，以及每班成員裡，新住民與一般民眾的參與課程率。

二、學習成果之成效指標

- (一) 課程實施品質：學員考取證照的比例、一定訓練成果通過率、受課者學習成果與課程目標達成率，以及學員對於課程的滿意程度等。
- (二) 學員就業情形：包括課後三個月內就業率、無就業意願者之比率、無給在家工作者之比率、創業比率，以及獲得第一份工作所花費的時間等。
- (三) 學員薪資所得：包含已就業結業學員平均所得，以及學習前後薪資比。
- (四) 提升家庭生活品質：即訓後對提升家庭生活品質的助益程度。
- (五) 課外表現：包含學員在課外活動的參與情況和取得的成就，以及在國內外比賽的參與情況和取得的成就。

表2-11 技藝學習課程成效評估指標

面向	構面	評估指標	說明
學習過程	師資專業素質	1. 師資資格條件	如教學資格、教學經驗、專業能力等。
		2. 師資遴選機制	遴選方式是否依據合理的機制，即依課程需要擇定所需之適當師資。
	對學員提供的支援	1. 學習輔導措施	承辦機構是否提供適切之課程輔導作為，提升受課者學習能力。
		2. 學員就業輔導情形	承辦機構輔導學員就業的相關制度與作為。
		3. 學員就業機會調查	承辦機構是否針對學員未來就業機會實施妥適的就業機會調查。
	參與課程學員輔導	1. 招生率	承辦機構預期招收學員數與實際參加課程學員數之比率。
		2. 出席率	參加課程的學員出缺勤人數之比率。
		3. 退 / 離課率	受訓學員退出課程或離開課程人數之比率。
		4. 結業率	承辦機構受訓學員總數與課程結業學員數之比率。
		5. 新住民參與課程比率	本項指標需與「一般民眾參與課程比率」相互對照，以分析新住民參與課程人數占學員總數之比率。
		6. 一般民眾參與課程比率	每班技藝學習課程裡，非新住民身分學員人數占學員總數之比率。
學習成果	課程實施品質	1. 持有證照率或課程通過率	所有結業學員數與持有特定證照或通過結業測驗之學員數之比率。
		2. 學習成果與課程目標達成率	承辦機構所訂定之課程目標與學員學習成果達成之比率。
		3. 結業學員滿意度	即調查學員對技藝課程的滿意度。
	學員就業情形	1. 一般學員就業率	扣除無就業意願者後，非新住民身分學員於結業後三個月的就業率。
		2. 新住民學員就業	扣除無就業意願者後，新住民身分

		率	學員於結業後三個月的就業率。
		3. 無就業意願者比率	無就業意願結業學員數占結業學員總數之比率。
		4. 無給在家工作者比率	係指付出工作勞動力，卻未領取等價薪資所得者，例如：家管婦女、協助經營家庭生意卻未領取薪資者等。本項調查係用於調查無給在家工作結業學員占結業學員總數之比率。
		5. 創業人數之比率	結業學員自行創業之人數占結業學員總數之比率。
		6. 獲得第一份工作所花費的時間	調查已就業學員於結業後，找尋第一份工作所花費的時間。
	學員薪資所得	1. 已就業結業學員平均所得	調查已就業結業學員之月平均所得。
		2. 結業學員參加課程前後所得比	調查已就業結業學員於參與課程前後之月平均所得比率。
	家庭生活品質	1. 提升家庭生活品質助益程度	即技藝學習技能的養成，對結業學員家庭生活品質的助益程度
	課外表現	1. 課外活動競賽獲獎情況	調查學員在課外活動的參與情況和取得的成就，以及在國內外比賽的參與情況和取得的成就。

資料來源：本研究整理。

第四節 小結

本章節分別探討學習成效及授課成效評估指標，進而建構可用以評估本研究技藝學習成效之指標。根據國內、外專家學者之研究，常用的學習成效及授課成效評估指標，大致上可歸納如下：

一、評估學習成效

學習成效指的是學習者在歷經一段學習歷程後，所表現出來的知識與理解力、態度與價值觀、技能與行為，意即知識、技能、情意三大領域的學習成果。由歐盟、澳洲及紐西蘭之資歷架構亦可知，以結果為基礎的評量方法，便是將學習者的學習成效分為「知識」、「技能」及「能力」三大面向。香港教育局則是推出學校表現指標，其中，在學與教方面，其含括「學習過程」、「學習表現」、「教學組織」、「教學過程」及「回饋跟進」等指標構面；在學生表現方面，則包含「情意發展和態度」、「群性發展」、「學業表現」、「學業以外表現」等指標構面。反觀國內則是將學習成效指標之構面分為「知識與技能」、「思考與創新」、「應用與執行」、「溝通能力」、「人際互動與社會適應」、「人文關懷與社會責任」等 6 大構面。

二、評估教學成效

在學習過程及學習成果評估指標的部分，世界先進國家評估職訓過程之成效所運用的指標包括：對學員提供的支援、訓練課程、訓練設施、教師、學習過程、行政組織、管理、財務規劃或行銷與合作、溝通、教學方法、企業與社區的關聯、評估與研發等 12 項指標。評估訓練成果所使用的指標則包含：就業率、相關人士滿意度、職業能力取得、基本技術的取得、終身學習、出席率與完成率、受訓機會的均等、成本收益、社會指標等 9 項指標。前述指標中，出席率與完成率受到 12 個國家認可，職業能力取得則受到 11 個國家認可，社會指標亦有 10 個國

家認可。

至於教學成效評估方面，常用的指標含括：受訓者的滿意度、訓後就業率、受訓前後薪資的比較、雇主的滿意度、受訓者考取職業證照的比率、個人能力的發展情況（含態度、社交技巧等）、受訓者的學習成果與課程目標達成率、受訓者的退訓比率、受訓者完成課程（及格）的比率等。

三、評估技藝學習成效

在學習成效方面，依認知領域、情意領域、技能領域設計三項評估指標，分別為：基礎理論的習得、自我價值的提升及工作能力的取得。在學習過程及成果成效方面，則依師資專業素質、對學員所提供的支援、參與課程學員輔導、課程實施品質、學員就業情形、學員薪資所得、提升家庭生活品質及課外表現 9 大構面，設計出 24 項技藝學習成效評估指標。指標內容包含：師資資格條件、師資遴選機制、學習輔導措施、學員就業輔導情形、學員就業機會調查、招生率、出席率、退（離）課率、結業率、新住民參與課程率、一般民眾參與課程率、持有證照率或參與課程通過率、學習成果與課程目標達成率、結業學員滿意度、一般學員就業率、新住民學員就業率、無就業意願者比率、無給在家工作者比率、創業人數之比率、獲得第一份工作所花費的時間、已就業結業學員平均所得、結業學員參與課程前後所得比、提升家庭生活品質助益程度、課外活動競賽獲獎情況。

第三章 研究設計

本研究在深度訪談的部分訪談 6 個政府單位、6 家民間團體及 10 位新住民，以瞭解縣市政府與民間團體對內政部移民署 103 年度外籍配偶照顧輔導基金補助之技藝學習課程的辦理情形與成效，以及不同背景新住民的學習成效。本章節主要係規劃訪談對象且依不同對象設計訪談題目，在章節安排上，第一節將說明訪談對象；第二節則說明訪談內容。

第一節 訪談對象

為了瞭解國內新住民技藝學習課程的辦理情況和辦理成效，以及比較縣市政府與民間團體辦理技藝學習課程之差異或連結處，並且界定成功指標和進行案例分析，進而歸納就業與未就業因子。本研究採用深度訪談之方式，完成上述研究目的。就課程類別觀察，103 年度新住民技藝學習課程之類別係以美容、美髮、指甲彩繪、烘焙及餐飲類為主，僅有少數課程非屬前述之類別，如家事管理培訓班、芳香植物精油應用實務班等。然而，為比較縣市政府與民間團體辦理技藝學習課程之差異或連結處，本研究遴選的民間團體訪談對象，將以所辦理的課程類別與縣市政府相似者為優先，以利進行後續比較，課程類別較為特殊之班別則次之。

各單位受訪人員原則上由受訪單位自行安排，惟受訪人員必須對各自承辦的技藝學習課程之規劃面、執行面有相當程度之瞭解。在縣市政府方面，本研究訪談的人員包含宜蘭縣政府馮科員、新北市政府教育局曾股長和陳辦事員、桃園縣政府勞動及人力資源局陳處長、臺中市政府民政局游股長、臺南市政府勞工局李課長及高雄市政府民政局鄭科員和蔣科員；在民間團體方面，依據「新住民發展

基金補助作業要點」之規定，民間團體可分為全國性或省級立案之民間團體，以及經由直轄市或縣（市）政府核轉申請補助案的直轄市或縣（市）立案之民間團體兩大類別³，本研究所訪談的民間團體含括上述兩種屬性，受訪者的位階層級為單位的負責人或業務執行者，包含社團法人新北市家長志工教育成長協會何理事、社團法人桃園縣專業技能培訓協會張理事、社團法人中華民國優質家庭教育發展促進會羅秘書、社團法人台灣跨界知能發展協會周理事、社團法人高雄市新移民多元文化促進協會陳理事及社團法人臺南市整體造型交流協會林秘書；新住民個案遴選方式則由訪談的政府單位或民間團體所推薦，非僅成功就業之新住民，並經由單位詢問數位新住民受訪意願後，才予以訪談，北部訪談 2 位新住民、中部訪談 3 位新住民，南部則訪談 5 位新住民。

綜合上述，本研究深度訪談對象總計 6 個政府單位、6 家民間團體及 10 位新住民，如下表 3-1 所示：

³ 依據「外籍配偶照顧輔導基金補助作業要點」（現改為新住民發展基金補助作業要點）之規定，全國性或省級立案之民間團體可直接向外籍配偶照顧輔導基金管理會（現改為新住民發展基金管理會）申請補助；惟民間團體與直轄市、縣（市）政府有委託、合作關係、接受補助者，應由直轄市、縣（市）政府核轉，或由直轄市或縣（市）立案之民間團體亦應由直轄市或縣（市）政府核轉申請補助案。

表3-1 深度訪談對象名單

類別	編碼	單位名稱	受訪者及職稱	課程名稱	核准金額
縣市政府	GOV01	宜蘭縣政府	馮○○科員	1. 新住民家事管理培訓班 2. 宜蘭縣員山鄉新住民中餐烹飪研習營	230,600 元 175,020 元
縣市政府	GOV02	新北市政府教育局	曾○○股長 陳○○辦事員	板橋分區新住民技職教育中餐烹調班	150,800 元
縣市政府	GOV03	桃園縣政府勞動及人力資源局	陳○○處長	1. 緞帶創意手作班 2. 漂亮寶貝-時尚美容班	57,500 元 61,800 元
縣市政府	GOV04	臺中市政府民政局	游○○股長	新娘秘書培訓班	263,680 元
縣市政府	GOV05	臺南市政府勞工局	李○○課長	1. 新移民時尚飾品製作實務班 2. 新移民美髮技能培訓班	134,000 元 140,000 元
縣市政府	GOV06	高雄市政府民政局	鄭○○科員 蔣○○科員	1. 創意打包帶編織班 2. 手作襪子娃娃班 3. 蝶古巴特拼貼班 4. 手做拼布班 5. 創意手工皂班	161,860 元 133,050 元 100,940 元 64,620 元 71,925 元
民間團體	ORN01	社團法人新北市家長志工教育成長協會	何○○理事	1. 多元文化、技藝類-創意手做拼貼學習課程班	185,000 元

類別	編碼	單位名稱	受訪者及職稱	課程名稱	核准金額
民間團體	ORN02	社團法人桃園縣專業技能培訓協會	張○○理事	外籍配偶行動美容實務班	248,410 元
民間團體	ORM01	社團法人中華民國優質家庭教育發展促進會	羅○○秘書	1. 手沖濾泡咖啡實務研習 2. 整體芳療保健初階研習	91,600 元 152,800 元
民間團體	ORM02	社團法人台灣跨界知能發展協會	周○○理事	1. 新移民光療美甲身體彩繪技能進修班 2. 新移民芳香精油調配及共通核心職能班	213,330 元 155,960 元
民間團體	ORS01	社團法人臺南市整體造型交流協會	林○○秘書	美容師技藝學習班（上）（1033D372） 美容師技藝學習班（下）（1033D758）	148,187 元 208,872 元
民間團體	ORS02	社團法人高雄市新移民多元文化促進協會	陳○○理事	1. 新娘秘書培訓初階班 2. 新娘秘書培訓進階班 3. 現代美容專業初階班	213,260 元 195,075 元 211,520 元
新住民	PEN01	原有就業	陶○○小姐 （越南籍 38 歲）	多元文化、技藝類-創意手做拼貼學習課程班	
新住民	PEN02	已就業（與課程關聯低）	岳○○小姐 （中國籍 35 歲）	中餐烹飪研習營	
新住民	PEM01	已創業（工作室）	朱○○小姐 （中國籍 32 歲）	新移民光療美甲身體彩繪技能進修班	

類別	編碼	單位名稱	受訪者及職稱	課程名稱	核准金額
新住民	PEM02	已創業（工作室）	許○○小姐 （中國籍 48 歲）	新移民光療美甲身體彩繪技能進修班	
新住民	PEM03	課程前已就業	王○○小姐 （中國籍 30 歲）	新娘秘書培訓班	
新住民	PES01	小吃創業（無關課程）	李○○小姐 （越南籍 38 歲）	創意打包帶編織班	
新住民	PES02	未就業（照顧家人）	唐○○小姐 （柬埔寨籍 53 歲）	創意打包帶編織班	
新住民	PES03	未就業	馬○○小姐 （中國籍 35 歲）	新娘秘書培訓初階班	
新住民	PES04	已就業（兼職）	麻○○小姐 （中國籍 35 歲）	新娘秘書培訓初階班	
新住民	PES05	曾就業現離職	楊○○小姐 （中國籍 30 歲）	新移民美髮技能培訓班	

第二節 訪談設計

壹、縣市政府訪談問項

為了研究 103 年度新住民技藝學習課程學習成效，以及探討學習與教學過程中所遭遇到的相關問題，本研究分別訪談宜蘭縣政府、新北市政府教育局、桃園縣政府勞動及人力資源局、臺中市政府民政局、臺南市政府勞工局及高雄市政府民政局，冀望從六家承辦單位所提供的訊息和資料，初步瞭解 103 年度新住民技藝學習課程的執行情況、執行問題與成果。為此，本研究初步設計以下題目，並且視受訪者回答情形繼續深入訪問，以蒐集相關資訊，進而作為後續研究之參考依據。訪談過程中，將請受訪者說明自辦的技藝學習課程之辦理情況，訪談題目如下：

一、學員背景

（一）103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之背景分析（含原生國籍別、性別、年齡、教育程度，以及一般身分學員與新住民學員人數比例）

二、承辦單位背景

（一）過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？承辦之績效如何？

（二）本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？（請分別談談課程內容、授課時數、授課方式、訓練教材、師資背景、設施設備等訓練相關課程之設計。）

三、執行過程

（一）103 年度新住民技藝學習課程，各班辦理情況為何？（請分別談談開班數、開課班別、課程類別、招生人數、開課人數、結業人數、退課人數、退課原因及出席率等）

- (二) 103 年度新住民技藝學習課程，各班講師和助教遴選資格與條件（如：教學經驗、專業能力、具備之證照等）及其遴選機制為何？
- (三) 103 年度新住民技藝學習課程，各班學員遴選資格與條件為何？
- (四) 103 年度新住民技藝學習課程，是否有停辦或延辦之情況，原因為何？
- (五) 103 年度新住民技藝學習課程之招生情況？是否會招生困難？招生困難之原因為何？
- (六) 103 年度新住民技藝學習課程之執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員有無學習上的困難？如何處理？
- (七) 學習過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制（如：提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等）？輔導就業是否有遇到什麼問題？雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？
- (八) 是否輔導參與課程學員參加政府機關辦理相關證照考試或技能檢定？又報考率及通過率如何？

四、執行成效

- (一) 103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？（請分別談談就業意願、就業率、就業人數、創業人數、創業率、未就業原因、課後就業影響因素等）
- (二) 學員工作內容與上課內容是否相關？換言之，是否存在訓用落差之情況？
- (三) 貴單位如何進行學習成效評估？請分別談談 L1 反應評估（滿意度調查機制）、L2 學習評估（考試或報告機制）、L3 行為評估（課後行動計畫調查機制；如：課後行動方案、回訓率、考照報考率等）、L4 成果評估（工作績效調查機制；如：成果展、就業率、證照通過率等）。
- (四) 結業學員對於技藝學習課程的滿意度如何？是否曾實施滿意度調查？

- (五) 結業學員的學習成果如何？(如：考取證照的比例、結業測驗通過率、學習成果與課程目標達成率等)
- (六) 參與課程學員的課外表現如何？(含學員在課外活動的參與情況和取得的成就，以及在國內外比賽的參與情況和取得的成就)
- (七) 請推薦一個成功個案。(依據勞動力發展署的衡量指標，必須是課後就業期間長達三個月以上者，才可視為成功個案)
- (八) 您認為導致學習成效較不佳之原因為何？請舉例一個個案說明之。
- (九) 參加技藝學習課程後，是否有助於提升學員的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。
- (十) 參加技藝學習課程後，學員能否掌握技藝課程所教授的知識或技能？是否曾進行本項調查？
- (十一) 參加技藝學習課程後，學員是否有把握能將所學的知識應用到工作上？是否曾進行本項調查？
- (十二) 參加技藝學習課程是否有助於學員提升薪資所得或家庭生活品質？已就業結業學員平均所得及參與課程前後薪資比為何？是否曾進行本項調查？
- (十三) 是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

貳、民間團體訪談問項

為探討 103 年度新住民技藝學習課程辦理成效，本研究亦訪問六家民間團體，訪談地點遍及北、中、南部，深度訪談的主要目的在於瞭解承辦單位的課程規劃面、執行面與成效面。課程規劃面包括課程設計、教學團隊、授課時數、授課方式、課程教材與設備等問項；執行面則包括學員招生管道、學員出席與學習情況、課程執行過程等問項；成效面則包括學員的滿意度、就業率、考照情形、訓用落差情況等問項。本研究各承辦單位訪談內容，如下：

一、學員背景

- (一) 103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之背景分析 (含原生國籍別、性別、年齡分佈、教育程度、舊生人數，以及一般身分學員與新住民學員人數比例)

二、承辦單位背景

- (一) 過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？承辦之績效如何？
- (二) 本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？(請分別談談課程內容、授課時數、授課方式、訓練教材、師資背景、設施設備等訓練相關課程之設計。)

三、執行過程

- (一) 103 年度新住民技藝學習課程，各班辦理情況為何？(請分別談談開班數、開課班別、課程類別、招生人數、開課人數、結業人數、退課人數、退課原因及出席率等)
- (二) 103 年度新住民技藝學習課程，各班講師和助教遴選資格與條件 (如：教學經驗、專業能力、具備之證照等) 及其遴選機制為何？
- (三) 103 年度新住民技藝學習課程，各班學員遴選資格與條件為何？
- (四) 103 年度新住民技藝學習課程，是否有停辦或延辦之情況，原因為何？
- (五) 103 年度新住民技藝學習課程之招生情況？是否會招生困難？招生困難之原因為何？
- (六) 103 年度新住民技藝學習課程之執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員有無學習上的困難？如何處理？
- (七) 學習過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制 (如：提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等)？

輔導就業是否有遇到什麼問題？雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？

(八)是否輔導參與課程學員參加政府機關辦理相關證照考試或技能檢定？又報考率及通過率如何？

四、執行成效

(一) 103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？(請分別談談就業意願、就業率、就業人數、創業人數、創業率、未就業原因、課後就業影響因素等)

(二) 學員工作內容與上課內容是否相關？換言之，是否存在學用落差之情況？

(三) 貴單位如何進行學習成效評估？請分別談談 L1 反應評估(滿意度調查機制)、L2 學習評估(考試或報告機制)、L3 行為評估(課後行動計畫調查機制；如：課後行動方案、回訓率、考照報考率等)、L4 成果評估(工作績效調查機制；如：成果展、就業率、證照通過率等)。

(四) 結業學員對於技藝學習課程的滿意度如何？是否曾實施滿意度調查？

(五) 結業學員的學習成果如何？(如：考取證照的比例、結業測驗通過率、學習成果與課程目標達成率等)

(六) 參與課程學員的課外表現如何？(含學員在課外活動的參與情況和取得的成就，以及在國內外比賽的參與情況和取得的成就)

(七) 請推薦一個成功個案。(依據勞動力發展署的衡量指標，必須是課後就業期間長達三個月以上者，才可視為成功個案)

(八) 您認為導致學習成效較不佳之原因為何？請舉例一個個案說明之。

(九) 參加技藝學習課程後，是否有助於提升學員的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

(十) 參加技藝學習課程後，學員能否掌握技藝課程所教授的知識或技能？是否

曾進行本項調查？

(十一) 參加技藝學習課程後，學員是否有把握能將所學的知識應用到工作上？

是否曾進行本項調查？

(十二) 參加技藝學習課程是否有助於學員提升薪資所得或家庭生活品質？已就

業結業學員平均所得及參與課程前後薪資比為何？是否曾進行本項調查？

(十三) 是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

參、新住民個案訪談問項

本研究個案遴選方式是由訪談的縣市政府或民間團體所推薦並經詢問後有意願之學員，透過訪談深入瞭解其自身經驗、情感與想法，並且藉由訪談承辦單位及其參與課程學員後，進一步對照、發掘各自的問題及成功關鍵因素。此階段的訪談目的主要是為了探討結業者的考照率、社區或社會服務活動參與情況、家庭生活品質改善情況，以及創業與職涯規劃等學習成效，進而歸納出成功案例之關鍵指標及推論新住民技藝學習課程成功的運作模式。據此，個案訪談內容將含括受訪者基本資料、技藝學習課程參與情況、技藝學習過程評估及技藝學習成效評估等四大面向。訪談題目如下：

一、學員基本資料

(一) 您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

(二) 您來台灣多久？是否已適應台灣生活？

(三) 家庭人數幾人？是否需要照顧子女或家中長輩？

(四) 家人是否支持您上課？支持原因為何？不支持原因為何？如何說服？

(五) 配偶或家人是否曾陪同您一起上課？

(六) 受訓前是否曾經工作？以前的工作經驗對您的技藝學習是否有幫助？

二、技藝學習課程參與課程情況

- (一) 何時開始知道技藝學習課程相關訊息？透過哪些管道得知？
- (二) 為什麼會想參加這次的技藝學習課程？自願或是家人／外界的壓力？
- (三) 您以前是否曾參加職業訓練或技藝學習相關課程？多久以前參加？課程類別為何？承辦單位是否相同？為何想再次參加技藝學習課程？

三、技藝學習課程過程評估

- (一) 報名時，是否有筆試、口試？
- (二) 您對參加的技藝學習課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？
- (三) 上課過程中，您是否曾請假？請幾次假？請假之原因為何？
- (四) 上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承辦單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？學習落後時，老師或助教是否給予個別指導？
- (五) 您與同學之間的相處是否融洽？不同原生國籍的同學之間是否會各自成為一個小團體？小團體的現象是否會影響您的學習成效？
- (六) 承辦單位有無協助您就業或創業？如何協助(個別輔導還是徵才說明會)？協助期間多久？是否有持續追蹤您的就業情況？對於承辦單位的協助，您是否感到滿意？不滿意原因為何？
- (七) 承辦單位是否有告知您，上完課可從事哪些工作？從哪些管道求職？
- (八) 承辦單位有無輔導您考取相關證照？對於承辦單位的輔導，您是否感到滿意？不滿意原因為何？
- (九) 對於這次參加的技藝學習課程，您對於哪一部分感到最滿意？(課程安排、教師授課方式、就業或創業輔導方式等)原因為何？整體的滿意度如何？

(十) 對於這次參加的技藝學習課程，您認為是否有什麼地方需要改進或加強？

原因為何？

四、技藝學習課程成效評估

(一) 參加技藝學習課程後，您有無考取相關證照？結業後多久考到證照？證照

名稱為何？證照對您找工作或創業是否有幫助？

(二) 參加技藝學習課程後，您是否有參加國內外競賽？是否有得獎？

(三) 上完課對您找工作或創業是否有幫助？沒有幫助的原因為何？

(四) 結業之後，您多久找到工作或創業／未就業之原因？透過什麼管道找到工

作？至今，已工作多久？是否曾轉換工作？

(五) 您的工作內容與上課內容是否相關？上課所學到的工作上是否適用？

(六) 您是受僱，還是自己創業？一天平均工作時間是多久？

(七) 求職過程中雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？就業後是否有遇到什麼

問題？是否會受到國人的歧視？

(八) 課後是否有助於提升薪資所得或家庭生活品質？參與課程前後薪資相差多少？

(九) 課後您是否曾參加社區或社會服務活動？請說明活動內容與過程。

(十) 參加技藝學習課程是否有助於提升您的自信心、學習意願及社交能力等？

請舉例說明。

(十一) 參加技藝學習課程後，您能否掌握技藝課程所教授的知識或技能？

(十二) 參加技藝學習課程後，您是否有把握能將所學的知識應用到工作上？

(十三) 是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

第四章 新住民技藝學習概況與問題分析

本章節將探討新住民技藝學習課程辦理情況，以及新住民學習問題與障礙。

在章節安排上，第一節將探討新住民技藝學習辦理概況；第二節則分析新住民學習問題與障礙；最後，第三節將綜合前述研究發現。

第一節 技藝學習辦理概況

104 年 8 月 4 日依行政院新住民事務協調會報第 1 次會議決議「外籍配偶照顧輔導基金」基金名稱修正為「新住民發展基金」，而新住民發展基金管理會（前身為外籍配偶照顧輔導基金管理會）補助對象為中央政府（含三級以上行政機關及所屬各級學校）及直轄市政府（含局、處等一級機關及所屬各級學校）、縣（市）政府（含局等一級機關及所屬各級學校），以及財團法人或非以營利為目的之立案社會團體。

另依據「外籍配偶照顧輔導基金補助技藝類學習課程計畫經費審查原則」之規定⁴，財團法人或非以營利為目的之立案社會團體，可向外籍配偶照顧輔導基金申請補助經費辦理美容、美髮、新娘秘書；縫紉、蝶古巴特、串珠、手工藝、指甲彩繪、編織、布包、會場規劃、花藝、皮雕；餐飲、烘焙、小吃、中餐烹調；家事管理等技藝類學習課程，每年最高補助二計畫（班期），每一計畫（班期）最高補助新臺幣三十萬元。

該辦法亦規定，每一計畫（班期），社會團體須安排八節課至十二節課勞動法規、職場倫理、職場認識、工作態度及性別平等課程；結案核銷時，應提供有

⁴ 內政部已於 105 年 2 月 25 日發布廢止「外籍配偶照顧輔導基金技藝類學習課程計畫經費審查原則」。

就業意願結業學員名單轉介當地就業服務中心協助後續就業服務。惟勞動部勞動力發展署所屬單位已開辦相關類別訓練班者，該基金得不予補助。

103 年度及 104 年度技藝學習課程辦理情況，說明如下：

壹、103 年度技藝學習課程辦理情況

一、經費補助概況

103 年 1 至 12 月外籍配偶照顧輔導基金核定補助案，中央政府共計 22 案 2 億 4,900 萬 9,746 元（含全國新住民火炬計畫 1 億 5,756 萬 1,615 元）、地方政府共計 112 案 1 億 1,304 萬 1,094 元及民間團體共計 261 案 6,021 萬 1,924 元，總計 395 案，總金額為 4 億 2,226 萬 2,764 元，其中有關外籍配偶技藝學習課程，計有 151 案，核准金額合計 2,482 萬 4,562 元，占地方政府及民間團體核定補助案（373 案）中的 40%。由此可見，外籍配偶照顧輔導基金對於辦理外籍配偶學習課程，提升外籍配偶就業技能重視之程度（詳如附件一）。

二、技藝學習課程類型

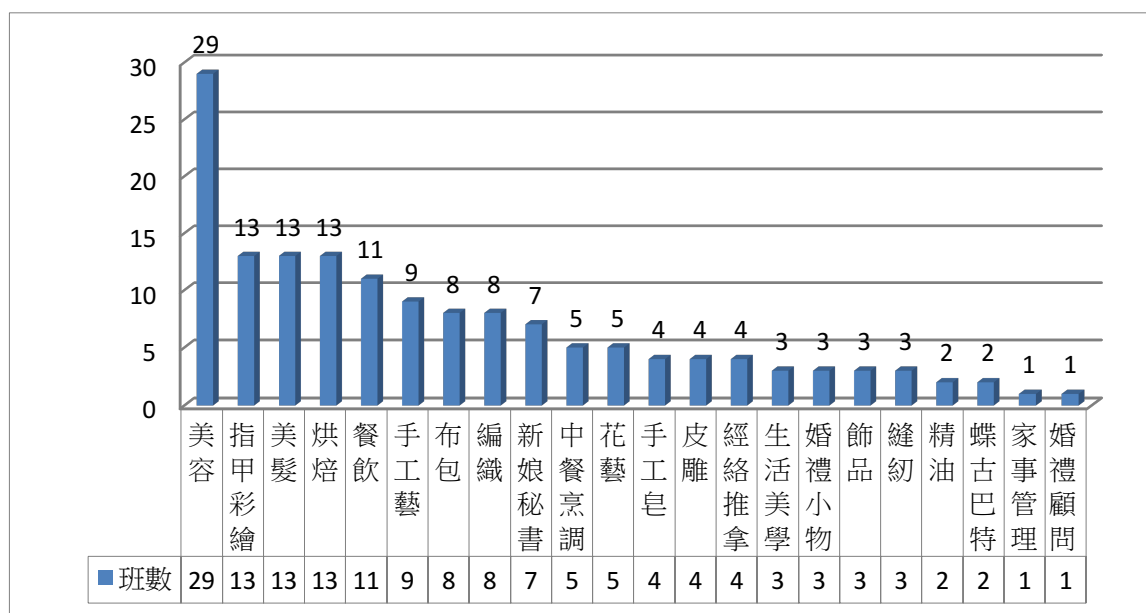
依據內政部「外籍配偶照顧輔導基金補助技藝類學習課程計畫經費審查原則」之規定⁵，所謂的技藝類學習課程項目包含：

- （一） 美容、美髮、新娘秘書等。
- （二） 縫紉、蝶古巴特、串珠、手工藝、指甲彩繪、編織、布包、會場規劃、花藝、皮雕等。
- （三） 餐飲、烘焙、小吃、中餐烹調、家事管理等。

就課程類別觀察，103 年度新住民技藝學習課程之類別係以美容、美髮、指

⁵ 同前揭註 4。

甲彩繪、烘焙及餐飲類為主，僅有少數課程非屬前述之類別，如芳香植物精油應用實務班等。103 年度課程類別及其班數，如下圖所示：



資料來源：本研究整理。

圖 4-1 103 年度新住民技藝學習課程課程類別及班數

103 年度外籍配偶照顧輔導基金共核定補助 151 班新住民技藝學習課程，其中，美容方面的課程核班數最多，共有 29 班；其次是美髮、指甲彩繪及烘焙方面的課程，分別有 13 班；再者為餐飲方面的課程，計有 11 班。前述五大類課程合計 79 班，核准金額共計 13,731,670 元，約占核定總額的 56%（詳如表 4-1、圖 4-2）。由此可知，103 年度新住民技藝學習課程大多為美容、美髮、指甲彩繪、烘焙及餐飲類之課程，且這類型課程的承辦單位多數為民間團體，計有 70 家（即 70 班），縣市政府僅有 2 家（即 2 班），其餘則由學校機構辦理，計有 7 家（即 7 班），而辦理的學校機構含括大學、高職、國中及小學。

表4-1 103年度新住民技藝學習課程類別及承辦家數

課程類別	班數	核准總金額	承辦單位數		
			縣市政府	民間團體	學校機構
美容	29 班	5,444,911 元	1 家	28 家	0 家
美髮	13 班	2,504,062 元	1 家	11 家	1 家
指甲彩繪	13 班	2,136,605 元	0 家	12 家	1 家
烘焙	13 班	2,138,920 元	0 家	10 家	3 家
餐飲	11 班	1,507,172 元	0 家	9 家	2 家
手工藝	9 班	1,443,215 元	0 家	6 家	3 家
編織	8 班	1,160,080 元	2 家	6 家	0 家
布包	8 班	1,393,595 元	1 家	6 家	1 家
新娘秘書	7 班	1,229,452 元	1 家	6 家	0 家
中餐烹調	5 班	698,840 元	2 家	2 家	1 家
花藝	5 班	694,480 元	0 家	5 家	0 家
皮雕	4 班	546,100 元	0 家	4 家	0 家
手工皂	4 班	520,235 元	1 家	3 家	0 家
經絡推拿	4 班	749,620 元	0 家	4 家	0 家
生活美學	3 班	397,740 元	0 家	3 家	0 家
婚禮小物	3 班	323,630 元	0 家	3 家	0 家
飾品	3 班	437,300 元	1 家	2 家	0 家
縫紉	3 班	546,535 元	1 家	2 家	0 家
精油	2 班	399,120 元	0 家	2 家	0 家
蝶古巴特	2 班	224,940 元	1 家	0 家	0 家
家事管理	1 班	230,600 元	1 家	0 家	0 家
婚禮顧問	1 班	97,410 元	0 家	1 家	0 家
總計	151 班	24,824,562 元	13 家	126 家	12 家

資料來源：本研究整理。

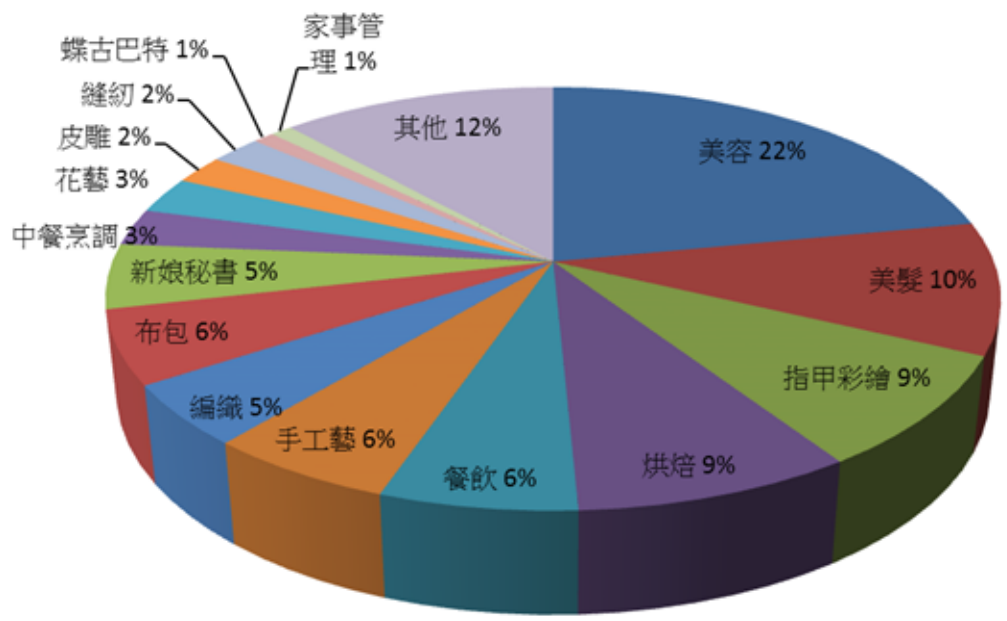


圖 4-2 103 年度課程類別經費占比⁶

資料來源：本研究整理

三、技藝學習課程承辦單位分析

103 年度新住民技藝學習課程 151 班中，由宜蘭縣政府、新北市政府教育局、桃園縣政府勞動及人力資源局、臺中市政府民政局、臺南市政府勞工局及高雄市政府民政局等 6 個縣市政府申請之課程，總計核定 13 班（占 8.61%），核准金額合計 1,745,795 元（占 7.03%）（詳如表 4-2）。課程內容包含：家事管理、中餐烹飪、緞帶創意手作、時尚美容、新娘秘書、時尚飾品製作、美髮技能、創意打包帶編織、手作襪子娃娃、蝶古巴特拼貼、手做拼布及創意手工皂，課程類別計有 12 大類別（詳如表 4-3）。

⁶ 其他類課程包含：婚禮顧問、手工皂、經絡推拿、精油、生活美學、婚禮小物及飾品類課程。

表 4-2 103 年度各類承辦單位核定班數及經費核定總額

單位類型 分析項目	縣市政府	民間團體	學校機構	合計
核定班數	13 班	125 班	13 班	151 班
班數占比	8.61 %	82.78 %	8.61 %	100 %
核定總額	1,745,795 元	21,463,827 元	1,614,940 元	24,824,562 元
經費占比	7.03 %	86.46 %	6.51 %	100 %

資料來源：本研究整理

在民間團體方面，由民間團體自行申請或委由縣市政府層轉申請的新住民技藝學習課程，103 年度總計核定 125 班（占 82.78 %），核准金額合計 21,463,827 元（占 86.46 %）。由此可知，新住民技藝學習課程承辦單位仍以民間團體為主，縣市政府及學校機構所辦理的課程班數僅有 26 班（占 17.22 %），兩者差異頗大。此外，課程類別含括 21 大類別，包含美容、美髮、指甲彩繪、烘焙、餐飲、手工藝、布包、編織、新娘秘書、中餐烹調、花藝、手工皂、皮雕、經絡推拿、生活美學、婚禮小物、飾品、縫紉、精油、蝶古巴特、婚禮顧問。

在學校機構方面，103 年度核定班數與縣市政府相同，皆為 13 班（占 8.61 %），核准金額合計 1,614,940 元（占 6.51 %），申請方式大多經由縣市政府層轉。課程內容包含：指甲彩繪、陶藝配飾、拼布、蝶古巴特、手工藝、中餐丙級證照、風味小吃、烘焙及時尚美髮，課程類別計有 8 大類別（詳如表 4-4）。此外，部分課程報名對象包含新住民家人，與縣市政府及民間團體所辦理的技藝學習課程有所差異。

表4-3 103年度縣市政府申請補助核定課程

序號	課程類型	申請單位	課程名稱	核准金額
1	家事管理	宜蘭縣政府	103 年度新住民家事管理培訓計畫	230,600 元
2	中餐烹調	宜蘭縣員山鄉公所 (宜蘭縣政府層轉)	宜蘭縣員山鄉新住民中餐烹飪研習營	175,020 元
3	中餐烹調	新北市政府教育局	103 年度板橋分區新住民技職教育中餐烹飪班	150,800 元
4	編織	桃園縣政府勞動及人力資源局就業安全科	103 年緞帶創意手作班	57,500 元
5	美容	桃園縣政府勞動及人力資源局	103 年度漂亮寶貝-時尚美容班	61,800 元
6	新娘秘書	臺中市政府民政局	103 年新娘秘書培訓班	263,680 元
7	飾品	臺南市政府勞工局	新移民時尚飾品製作實務課程	134,000 元
8	美髮	臺南市政府勞工局	新移民美髮技能培訓課程	140,000 元
9	編織	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-創意打包帶編織班	161,860 元
10	縫紉	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-手作襪子娃娃班	133,050 元
11	蝶古巴特	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-蝶古巴特拼貼班	100,940 元
12	布包	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-手做拼布班	64,620 元
13	手工皂	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-創意手工皂班	71,925 元
總計				1,745,795 元

資料來源：本研究整理。

表4-4 103年度學校機構申請補助核定課程

序號	課程類型	層轉縣市政府	申請單位	課程名稱	核准金額
1	指甲彩繪	苗栗縣政府	苗栗縣苗栗市文華國民小學	新移民指甲彩繪技能班	69,440 元
2	手工藝	苗栗縣政府	苗栗縣立仁愛國民小學	仁愛國小辦理外籍配偶及其家人參加學習「陶藝~創意配飾課程」	133,630 元
3	蝶古巴特	苗栗縣政府	苗栗縣海寶國民小學	拼布及蝶谷巴特技能培訓課程-海寶	124,000 元
4	手工藝	苗栗縣政府	苗栗縣銅鑼鄉九湖國民小學	手工藝技能培訓課程	92,000 元
5	手工藝	苗栗縣政府	苗栗縣立維真國民中學	手工技藝培訓課程	189,235 元
6	布包	苗栗縣政府	苗栗縣後龍鎮海寶國民小學	東南亞圖騰拼布	130,965 元
7	中餐烹調	臺南市政府教育局	臺南市新營區土庫國民小學	土庫國小辦理外籍配偶及其家人中餐丙級證照班技藝課程	105,200 元
8	餐飲	臺南市政府教育局	臺南市東山區青山國民小學	青山國小辦理外籍配偶及其家人學習各項禮品小物製作及烹飪技藝課程	132,840 元
9	餐飲	臺南市政府教育局	臺南市東山國民中學	東山國中辦理外籍配偶及其家人臺灣風味小吃技藝課程	97,250 元
10	烘焙	臺南市政府教育局	臺南市立東原國中	東原國中辦理外籍配偶及其家人西點烘焙技藝課程	89,400 元
11	烘焙	臺南市政府教育局	臺南市海東國小	海東國小辦理外籍配偶及其家人創意黏土暨烘培技藝課程	83,400 元
12	美髮	台中市政府	國立中興大學	時尚美髮培訓班	219,880 元
13	烘焙	高雄市政府教育局	高雄市私立高鳳高工業家事職業學校	綠色飲食有機香草烘焙技能班	147,700 元
總計					1,614,940 元

資料來源：本研究整理

貳、104 年度技藝學習課程辦理情況

一、經費補助概況

104 年 1 至 12 月向外籍配偶照顧輔導基金申請經費補助之案件數總計 419 案，申請補助金額 3 億 2,428 萬 7,406 元，然而實際核定補助之案件數僅有 268 案，核定總金額為 2 億 4,724 萬 7,223 元，包含核定中央政府 19 案（合計 1 億 1,065 萬 5,780 元）、地方政府 94 案（合計 1 億 990 萬 1,128 元）及民間團體 155 案（合計 2,750 萬 315 元）。其中，有關外籍配偶技藝學習課程，計有 83 案，核准金額合計 1,388 萬 8,430 元，占地方政府及民間團體核定補助案（249 案）中的 61.31%。若與 103 年度相比較，104 年度技藝學習課程核定總數較 103 年度少 68 案，核定經費總額減少 1,093 萬 6,132 元。

表4-5 103年度與104年度申請補助核定總數及總額

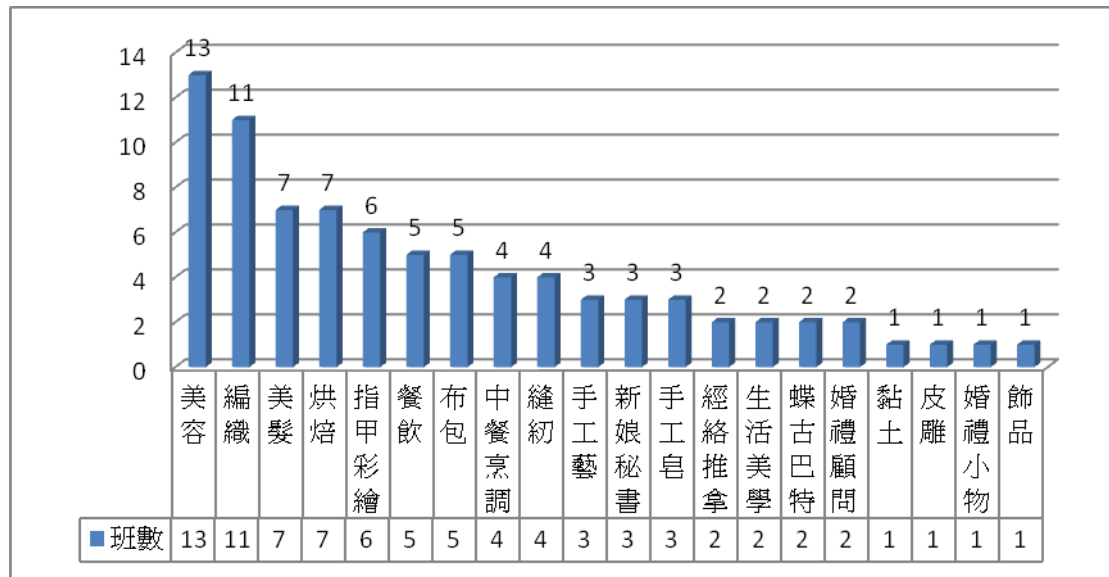
年度	103 年度		104 年度		相差
總數/總額	核定總數	核定總額	核定總數	核定總額	
中央政府	22 案	2 億 4,900 萬 9,746 元	19 案	1 億 1,065 萬 5,780 元	3 案(1 億 3,835 萬 3,966 元)
地方政府	112 案	1 億 1,304 萬 1,094 元	94 案	1 億 990 萬 1,128 元	18 案(313 萬 9,966 元)
民間團體	261 案	6,021 萬 1,924 元	155 案	2,750 萬 315 元	106 案(3,271 萬 1,609 元)
合計	395 案	4 億 2,226 萬 2,764 元	268 案	2 億 4,724 萬 7,223 元	127 案(1 億 7,501 萬 5,541 元)

註：103 年度技藝學習課程計有 151 案（合計 2,482 萬 4,562 元）；104 年度技藝學習課程計有 83 案（合計 1,388 萬 8,430 元）。

資料來源：本研究整理

二、技藝學習課程類型

就課程類別觀察，104 年度新住民技藝學習課程前五大類別分別為美容、編織、美髮、烘焙及指甲彩繪類為主，相較於 103 年度前五大類別美容、美髮、指甲彩繪、烘焙及餐飲類明顯有異，惟美容、美髮、指甲彩繪及烘焙類課程依舊是最熱門的技藝學習申請補助課程。104 年度課程類別及其班數，如下圖所示：



資料來源：本研究整理

圖 4-3 104 年度新住民技藝學習課程課程類別及班數

104 年度外籍配偶照顧輔導基金共核定補助 83 班新住民技藝學習課程，其中，以美容方面的課程核班數最多共有 13 班，其次是編織課程計有 11 班，再者為美髮及烘焙方面的課程各有 7 班，指甲彩繪課程則計有 6 班。前述五大類課程合計 44 班，核准金額共計 7,908,205 元，約占核定總額的 56%（詳如表 4-6、圖 4-4）。由此可知，104 年度新住民技藝學習課程大多為美容、編織、美髮、烘焙及指甲彩繪類之課程，且這類型課程的承辦單位多數為民間團體，計有 38 家（即 38 班），縣市政府僅有 3 家（即 3 班），其餘則由學校機構辦理，計有 3 家（即 3 班），而辦理的學校機構含括科技大學、國中及小學，且均位於南部。

表4-6 104年度新住民技藝學習課程類別及承辦家數

課程類別	班數	核准總金額	承辦單位數		
			縣市政府	民間團體	學校機構
美容	13 班	2,780,446 元	1 家	11 家	1 家
編織	11 班	1,729,905 元	1 家	10 家	0 家
美髮	7 班	1,419,150 元	0 家	7 家	0 家
烘焙	7 班	942,970 元	0 家	5 家	2 家
指甲彩繪	6 班	1,035,734 元	1 家	5 家	0 家
餐飲	5 班	461,530 元	0 家	3 家	2 家
布包	5 班	712,370 元	0 家	5 家	0 家
中餐烹調	4 班	642,580 元	0 家	4 家	0 家
縫紉	4 班	676,535 元	0 家	4 家	0 家
手工藝	3 班	472,850 元	1 家	2 家	0 家
新娘秘書	3 班	499,180 元	0 家	3 家	0 家
手工皂	3 班	350,795 元	0 家	3 家	0 家
經絡推拿	2 班	465,515 元	1 家	1 家	0 家
生活美學	2 班	279,950 元	0 家	1 家	1 家
蝶古巴特	2 班	241,770 元	0 家	2 家	0 家
婚禮顧問	2 班	449,500 元	0 家	2 家	0 家
黏土	1 班	74,400 元	0 家	0 家	1 家
皮雕	1 班	224,730 元	0 家	1 家	0 家
婚禮小物	1 班	201,900 元	0 家	1 家	0 家
飾品	1 班	226,620 元	0 家	1 家	0 家
總計	83 班	13,888,430 元	5 家	71 家	7 家

資料來源：本研究整理

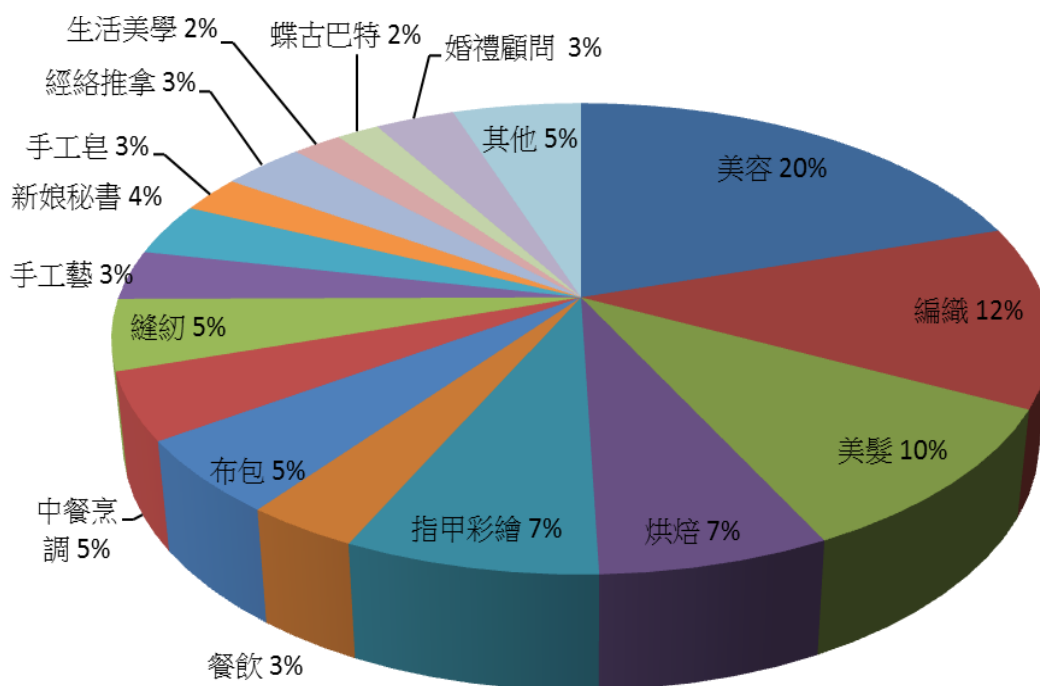


圖 4-4 104 年度課程類別經費占比⁷

資料來源：本研究整理

三、技藝學習課程承辦單位分析

104 年度新住民技藝學習課程 83 班中，由宜蘭縣政府、臺中市政府民政局、臺南市政府勞工局及澎湖縣政府等 4 個縣市政府申請之課程，總計核定 5 班（占 6.02%），核准金額合計 990,454 元（占 7.13%）（詳如表 4-7）。課程類別則計有 5 大類別，包含：編織、經絡推拿、指甲彩繪、手工藝及美容（詳如表 4-8）。

相較於 103 年度由 6 個縣市政府所申請之技藝學習課程，該年度共核定 13 班，核准金額為 1,745,795 元，104 年度縣市政府申請核定總數較 103 年度少，就課程核定總數而言，總共少了 8 班，核准金額減少 755,341 元。

⁷ 其他類課程包含：黏土、皮雕、婚禮小物及飾品類課程。

表 4-7 104 年度各類承辦單位核定班數及經費核定總額

單位類型 分析項目	縣市政府	民間團體	學校機構	合計
核定班數	5 班	71 班	7 班	83 班
班數占比	6.02 %	85.54 %	8.43 %	100 %
核定總額	990,454 元	12,129,526 元	768,450 元	13,888,430 元
經費占比	7.13 %	87.34 %	5.53 %	100 %

資料來源：本研究整理

在民間團體方面，由民間團體自行申請或委由縣市政府層轉申請的新住民技藝學習課程，104 年度總計核定 71 班（占 85.54 %），核准金額合計 12,129,526 元（占 87.34 %）。與 103 年度相同，新住民技藝學習課程承辦單位皆以民間團體為主，104 年度縣市政府及學校機構所辦理的課程班數僅有 12 班（占 14.45 %）。此外，課程類別含括 19 大類別，包含美容、編織、美髮、烘焙、指甲彩繪、餐飲、布包、中餐烹調、縫紉、手工藝、新娘秘書、手工皂、經絡推拿、生活美學、蝶古巴特、婚禮顧問、皮雕、婚禮小物及飾品。

在學校機構方面，104 年度核定班數共有 7 班（占 8.43 %），核准金額合計 768,450 元（占 5.53 %），其中有 4 班經由縣市政府層轉申請。課程類別計有 4 大類別，包含：美容、黏土、生活美學、烘焙及餐飲（詳如表 4-9）。此外，部分課程報名對象包含新住民家人，與縣市政府及民間團體所辦理的技藝學習課程有所差異。相較於 103 年度，104 年度課程核定總數、核准總額及課程類別均少於 103 年度。103 年度課程內容包含指甲彩繪、陶藝配飾、拼布、蝶谷巴特、手工藝、中餐丙級證照、風味小吃、烘焙及時尚美髮，課程類別計有 8 大類別（詳如表 4-4）。

表4-8 104年度縣市政府申請補助核定課程

序號	課程類型	申請單位	課程名稱	核准金額
1	編織	臺南市政府勞工局	臺南市政府勞工局新移民創意DIY小物編織課程(104UD373)	138,050 元
2	經絡推拿	臺南市政府勞工局	臺南市政府勞工局新住民經絡推拿養生實務培訓課程(104UD374)	229,440 元
3	指甲彩繪	宜蘭縣政府	104 年度新住民美甲技能培訓計畫(104BD395)	179,524 元
4	手工藝	澎湖縣政府	澎湖縣新住民螺殼美貝技藝學習班(104PD744)	156,800 元
5	美容	臺中市政府民政局	104 年臺中市新住民提升就業能力學習課程－專業美容師創業實務班(104SD736)	286,640 元
總計				990,454 元

資料來源：本研究整理

表4-9 104年度學校機構申請補助核定課程

序號	課程類型	層轉縣市政府	申請單位	課程名稱	核准金額
1	美容		大仁科技大學	美容初級班(1042D378)	254,800 元
2	黏土	臺南市政府教育局	臺南市安南區海東國小(臺南市政府教育局層轉)	海東國小辦理外籍配偶及其家人創意黏土技藝課程計畫(104UD398)	74,400 元
3	生活美學	臺南市政府教育局	臺南市安南區長安國民小學(臺南市政府教育局層轉)	長安國小辦理外籍配偶及其家人多元文化傢飾彩繪技藝養成課程計畫(104UD399)	126,200 元
4	烘焙	臺南市政府教育局	臺南市新營區土庫國民小學(臺南市政府教育局層轉)	土庫國小辦理外籍配偶及其家人「烘焙食品丙級證照班-麵包項」技藝課程計畫(104UD701)	122,800 元
5	烘焙	臺南市政府教育局	臺南市立東原國民中學(臺南市政府教育局層轉)	東原國中辦理外籍配偶及其家人西點烘焙技藝課程計畫(104UD705)	46,900 元

序號	課程類型	層轉縣市政府	申請單位	課程名稱	核准金額
6	餐飲		嘉義縣私立萬能高級工商職業學校	新住民台灣小吃創業班 (1042D740)	68,800 元
7	餐飲		南榮學校財團法人 南榮科技大學	餐飲美食地方特色小吃訓練班 (1042D754)	74,550 元
總計					768,450 元

資料來源：本研究整理

第二節 學習問題與障礙

本章節旨在探討新住民的學習問題，藉由相關研究文獻，瞭解新住民學習的相關問題，並且探討當前辦理新住民教育或職訓課程之改進作法，以作為政策推動與教學改進之參考依據，期望有助於解決相關學習問題，進而提升新住民學習成效。惟新住民學習問題有關文獻，均以新住民教育或職訓課程為例，故本章節僅摘錄與新住民技藝學習問題相似情況之研究文獻。

壹、新住民學習需求

根據張苑珍、黃富順（2007）之研究，就新住民學習需求層面而言，可歸納出語文識字、民俗文化、工作技能、親職教育、醫療保健、相關法律等六大學習需求，說明如下：

- 一、語文識字的學習需求：要融入一個新的文化最快的方式，便是學習當地文化的語言和文字。為了讓新住民能夠適應台灣生活，有效的語言溝通是必備的條件，因此讓新住民學習語言或基本識字有其必要性。
- 二、民俗文化的學習需求：由於我國的民俗文化與新住民母國文化存在許多差異，因此，唯有瞭解兩者之間的差異性與分殊性，才能減少無謂的衝突和誤會。

- 三、 工作技能的學習需求：工作技能的學習是新住民獲取就業機會的必要條件。
- 四、 親職教育的學習需求：新住民亦需學習子女教育、課業輔導與親子溝通等學習內涵。
- 五、 醫療保健的學習需求：新住民為了適應台灣飲食、氣候及文化，除了得學習如何調適身心之健康照護之外，對於子女生育、子女養育、家人保健等健康照護知識，以及醫療網絡的運用亦需要學習。
- 六、 認識相關法律的學習需求：新住民必須認識與其相關的法律知識，才能保障自身在遭遇困難時，能即時解決問題或尋求協助。

貳、新住民學習問題與障礙

新住民學習動機會受到情境、機構及個人因素等影響，而能否持續學習，則是受到相關學習資訊獲得管道與課程特性所影響。從相關研究文獻分析可得知，新住民學習時所遭遇的問題與困境，大致上可分為家庭因素、個人因素、經濟因素、交通限制、課程問題、人際互動及其他因素等七大類，茲述如下：

- 一、 家庭因素：包含夫家觀念、夫家家庭規模、幼童與長輩照護問題、家人不支持及婆媳問題等。其中，家人的不支持源自於有些新住民家庭基於保護立場，以及公婆或先生擔心新住民接受教育後變聰明、不好掌控，或者深怕其與其他新住民結成一夥後將來會跑掉，所以不允許或鼓勵新住民參與各種學習活動，導致許多新住民常因「婆婆不同意」、「怕她學壞」等原因而放棄學習機會。
- 二、 個人因素：包含學習時間的調配、個人動機、心理因素、生理狀況(懷孕)、自信心等問題，根據吳美雲(2001)之研究，新住民會因自尊心受損或因他人的揶揄而出現中輟現象。實務上多數新住民因學習時間安排問題，而無法參加技藝學習課程。探究原因後發現，多數新住民家庭處於經濟弱勢，

因而必須就業，可學習的時間相對減少。此外，有些新住民則是為了照顧小孩或公婆，所以無法抽身前來上課，即便許多學習課程上課時間為晚上或假日，基於照顧孩子或公婆新住民只能作罷，這些種種因素均導致新住民沒有時間可參與課程學習。

三、 經濟因素：包含新住民經濟自主權問題、家庭經濟狀況等，經濟收入的需求是新住民參與職訓之次要障礙。多數嫁來台灣的新住民，在經濟上較為弱勢，導致這些新住民常因經濟上的迫切需求而選擇直接就業，因而不會參加政府的職訓課程。此外，根據賴建達（2002）研究發現，新住民識字教育障礙與白天工作量有關，工作量較大的新住民較易缺席或中輟。廖雅婷（2003）亦發現，影響新住民參與識字班學習障礙與新住民是否就業有關。蔡秀珠（2005）則發現，新住民會因家庭經濟壓力及工作忙碌多重角色因素，導致遭遇識字學習障礙。

四、 語言能力問題：對於外籍配偶而言，在語言以及識字方面的能力是比較缺乏的。而語言的障礙，除了將會影響外籍配偶的學習成效之外，也會影響其考取證照的通過率。

五、 交通限制：包含居住地區偏遠、無交通工具、無行動自主能力，以及較難抵達學習地點等。馬香（2009）研究發現，新住民在參加補校教育學習時，會因學校地理位置之問題而影響學習意願。

六、 課程問題：包含學習地點的限制、教學內容的限制、教師教學方式的不適應、學校行政的限制、無法參與的課程時間安排、繁瑣的註冊或報名程序、沒有輔助教材的教學、沒有結合母國文化的教學等。

七、 人際互動問題：包含新住民的人格特質、同儕團體、學員間的嫌隙磨擦等。根據林君諭（2003）研究發現，在新住民學習過程中，連結式／姐妹情誼

(sister hood) 和重要他人的幫助是新住民繼續參與學習因素，同學不友善的態度則會影響其學習興趣。

八、 其他因素：包含學習機會的訊息來源斷層、培訓單位無提供日間托兒服務、過去不好的學習經驗、內在自我和教育環境不符合程度、害怕旁人異樣歧視眼光，以及偕幼子一同學習造成干擾等問題。

綜合上述，本文將學習問題定義為：「在獲得知識或改變行為的歷程中，所遭遇到的家庭、學校、個人及課程教學等阻礙。」而新住民在學習過程中，會遭遇到不同的學習問題與障礙。在個人方面，包含學習時間的調配、個人動機、心理因素、生理狀況及自信心等；在家庭方面，包含家人的支持與否及幼童與長輩照護問題等；在課程方面，包含講師的教學方法不良、教學態度不佳、學習內容困難、課程設計不當、教材內容不適宜、教學設備不足等；在同儕方面，包含朋友的支持與否，以及是有陪伴學習等；在交通方面，包含交通不方便、無人接送、缺乏交通工具等。

參、新住民學習問題之因應措施

一、藉由組成同儕學習團體，強化持續的學習動力

新住民最大的學習障礙在於本身的個性及心理因素的調適，在意別人對外配的眼光、語言學習困難、需照顧子女或長輩、家務及經濟壓力等，均對新住民學習意願或持續學習的動力產生影響。因此，若能由同國籍的同學及志工組成同儕學習團體，並提供心理輔導與子女托育等服務措施，將有助於解決個人與家庭方面的學習障礙。

二、辦理新住民家庭宣導，以利新住民受教或參與課程

家人的支持是新住民教育落實的關鍵所在，政府應多宣導新住民受教或參與

課程的重要性。由社工人員定期訪視新住民家庭，並開導新住民公婆及先生，讓新住民接受教育或參加職訓課程。此外，亦可委由鄉公所配合里民大會辦理新住民教育宣導活動，以改變新住民公婆及先生的觀念，進而願意鼓勵新住民接受教育或參加職訓課程。

三、 持續辦理基本識字課程，培養語言表達能力

語言是最重要的溝通工具，倘若語言不通，生活便會遭受困難。正如越南阮氏新住民所言：「我嫁來台灣已經八年了，剛來時語言不通，很難表達自己的看法，就連去看病醫生都聽不懂我說的話。」由此可知，語言能力和識字能力的訓練，仍是新住民教育的第一要務。具備語言能力，才能強化新住民的生存適應能力。目前政府積極辦理新住民基本識字課程，未來仍應持續辦理，好讓一些剛來台灣的新住民，都有接受語言教育的機會。

四、 調查新住民教育或職訓需求，做為課程規劃依據

新住民的教育或職訓需求，是規劃課程內容及教學方式最重要的依據。因此，政府應經常辦理新住民座談會，以瞭解新住民的想法及其教育或職訓需求，亦可透過訪談或問卷調查方式，深入瞭解新住民的實際教育或職訓需求。如此一來，政府、民間團體或學校所辦理的課程及編寫的教材，才不會脫離新住民的實際需求，為此新住民課程應富有多樣化，並規劃為初階課程、中階課程和高階課程。倘若同時能補助交通費，並有子女臨時托育照顧，則對新住民教育或職訓的推動將更為容易。

五、 講師應具備自編教材的能力，並能依據學員的學習情況進行適性教學

擔任新住民的教師應具備自編教材的能力及懂得善用教學媒體輔助教學，以

提供新住民適切的教學內容。此外，講師若能瞭解學員的學習背景，尊重不同學員的差異，並且能以多元方法加以輔導，則可降低學員學習障礙與問題，有效提升其學習成效。

六、結合民間力量和資源，投入新住民教育或職訓

新住民教育或職訓的推動，光靠政府的力量仍屬有限，必須結合民間團體的力量和資源，才能達到最佳效果。例如：偏鄉地區較為保守封閉，政府相關人員訪視新住民家庭易遭受阻力或排斥，假如能夠結合在地志工團體，消除新住民家庭的疑慮並取得信任，日後才能順利推動各項政策。此外，民間團體有其資源與力量，政府應加以資源整合，以提升教育或訓練成效。另一方面，政府也應該鼓勵一些來台定居已經有一段時間，且適應良好的新住民，來擔任新住民種子教師或助教，進而協助「同鄉」解決所有的疑難雜症。

肆、新住民技藝學習問題訪談發現與分析

目前新住民學習問題有關文獻，皆以新住民教育或職業訓練課程為例，至今尚無學者專家針對新住民技藝學習相關問題深入研究。因此，本研究特將新住民技藝學習問題列為訪談內容之一，以瞭解新住民於技藝學習過程中，所遭受之問題或困難，同時藉此探討承辦單位如何協助新住民改善並處理相關問題。本研究訪談縣市政府、民間團體及新住民個案後，茲將訪談發現與分析結果臚列如下：

一、縣市政府與民間團體訪談發現與分析

（一）同儕間相互扶持完成學習目標

經由訪談縣市政府後發現，新住民同儕之間在學習過程中，會以母語解說協助學習落後的新住民完成學習目標，這種相互教導與學習的方式，讓新住民在學習過程裡享有學習樂趣並獲得成長。透過同儕合作的學習模式，亦能使之獲得情

緒上的心理支持及學習上的正向激勵，故整體而言有助於提高彼此的學習成效。

「有的人聽比較好或懂得比較快，就會用他們的母語作為說明，但不太懂的人很少，其實他們都很厲害，有些都是當地大學畢業的，而且有的都來很久了，很少是剛新來台灣的，團體之間也都會相互幫助印尼、大陸、越南等，而我們也不是教很難的東西。」(GOV06)

(二) 以個別指導或課後加強輔導方式協助新住民學習

屬民間團體之承辦單位，對於學習落後的學員，除了講師的個別指導之外，如同縣市政府訪談結果，學習過程中，同儕之間亦會給予協助，形成同儕合作的學習模式。此外，為提升學習成效，也有承辦單位另聘請通譯老師協助越南籍學員學習。

「課程教學時，會提供進度較慢的學員個別指導，有時學員間就會相互教學。」(ORN01)

「有提供越南學員通譯老師，也是具有相當資格的，不是隨便請的，其他都是中國籍，溝通問題不大，偶有詞句難理解，像是鐵絲他們說是棍子，黏土說成泥巴。」(ORS02)

「我們上課是跟國小借教室，老師是宜蘭林春良老師，上課會以講述概念開始，再導入實作，過程中再依個體學習程度個別指導。」(ORN01)

另一方面，隨著滑經濟時代的來臨，無形之中也改變了講師與學員之間的互動方式，如承辦單位開始透過知名社群通訊軟體「LINE」進行課後教學或資訊交流。為協助新住民學員順利通過國家級檢定考試，講師還會在課後加強輔導，提供規劃考照的學員們更多的術科練習機會。學習態度積極的學員，也會針對個別的學習問題，於課後返回承辦單位詢問講師，請講師給予個別指導。

「LINE 群組，都會交流相關技藝或是活動，上課的老師也會常有互動，高

雄都總工會的郭老師、正修科大的陳老師，都還會在課後加強他們的技藝，考照前還額外練習。」(ORS02)

「沒學好的部分，他們會很認真來問老師，我們這裡是他沒上課也都可以來問，他們把這裡當成是他們的娘家。有想要就業的人，我們會輔導他們就業，都是美容行業，但如果他們有其他的專長，我們也覺得不錯的，也會鼓勵他們朝他們其他專長發展，但也有不少雇主排斥僱用，排斥原因是因為他們是新住民而不願聘用。」(ORN02)

(三) 因需照顧孩童而攜帶一同上課而影響學習

許多新住民是需要照顧孩童的，為避免獨自讓孩童在家獨處，故將孩童帶往上課地點，交由托育人員照顧，常因孩童過於年幼而有無法控制之哭鬧時，當托育人員無法安撫時，須由新住民暫時前往安撫，而導致暫時離開課堂，在稍晚後再進入課堂時，已有部分課程進度落後或是未能參與，產生學習效果不佳。

「有一位中國籍的新住民，她是對於新秘及美容這塊的領域是從零開始，只有自己本身會的一般上妝，再加上她需要顧小孩，所以在上課時都會帶小孩來上課，小孩很小，不到一歲，有時哭鬧時我們助理無法安撫就必需經由她來安撫，就短時間離開上課場地而沒有聽到部分內容，反覆發生幾次就導致她的進度落後，或是沒有聽到，所以學習效果不太好。」(GOV04)

二、新住民個案訪談發現與分析

(一) 暫時性學習困難經由講師個別輔導或同儕協助後改善

經由訪談新住民個案後發現，大部分的新住民在學習過程中並沒有遭遇到學習困難，對於教材及講師的講解都能理解，少數因我國用詞、詞句及計量單位與原生國有差異，或者講師講話太快等因素而暫時學習落後，然學習落後者，經由講師或助教的個別輔導便能趕上學習進度。此外，當新住民遭遇學習困難時，同

儕間也會相互扶持，協助學習落後的新住民儘快達成學習目標。

「會有詞句的不同，有時不好懂，但經過同鄉說明，很快就能瞭解，一些部分技巧不太明白，助教都很細心跟熱心的教導。目前除了忽然要顧老人外，都沒有請過假。」(PES01)

「主要是重量的計數單位不同，菜的名字也會不相同，需要時間去習慣。」(PEN02)

「就是有時講話會太快，如果落後，老師都會個別指導，也有小老師(助教)會幫忙，同學間相處都還不錯啦！」(PES02)

「教材跟老師講解沒什麼問題，遇到不熟的老師會再個別多教，所以都還好。」(PES03)

「上課也沒什麼問題，在中國有上過類似的，一些詞句的差異，多解釋就好了，我的上班時間是兼職的，所以排開就好了。」(PES04)

「老師講的都很清楚而且很慢，不懂我也會問，沒什麼問題。」(PEN01)

「大家都是很融洽，只是會有比較好的坐同一桌，或是住比較近的常一起走，但其實感情都是不錯的，沒特別小團體，大家互相幫忙學習，會幫忙翻譯，加速同學理解上課的東西。」(PEN01)

第三節 小結

94 年 3 月行政部以附屬單位基金方式於內政部設立「外籍配偶照顧輔導基金」，以推動新住民照顧輔導工作，104 年 8 月 4 日修正基金名稱為「新住民發展基金」。縣市政府及民間團體可向該基金申請補助經費辦理美容、美髮、新娘秘書；縫紉、蝶古巴特、串珠、手工藝、指甲彩繪、編織、布包、會場規劃、花藝、皮雕；餐飲、烘焙、小吃、中餐烹調；家事管理等技藝類學習課程。

103 年度新住民技藝學習課程共核定補助 151 班，課程類別大多屬美容、美髮、指甲彩繪、烘焙及餐飲類，五大類課程合計 79 班，核准金額共計 13,731,670 元，約占核定總額的 56%。進一步觀察前述課程類別之承辦單位發現，這類型課程的承辦單位多數為民間團體，民間團體 103 年度共核定 125 班，其中屬前述課程類別計有 70 班，約占民間團體年度核定總數的 56 %；縣市政府方面，103 年度總計核定 13 班，前述課程類別共核定補助 2 班，約占縣市政府年度核定總數的 15.38 %。其餘 7 班則由學校機構辦理，而辦理的學校機構含括大學、高職、國中及小學。換言之，辦理 103 年度新住民美容、美髮、指甲彩繪、烘焙及餐飲類學習課程之承辦單位，按其辦理班數依序可分為民間團體、縣市政府及學校機構。

就新住民技藝學習課程而言，其課程目的傾向以輔導為主，目標在於職業技能的初探與自信心的強化，期望能有助於新住民的後續就業。然而，新住民學習動機會受到情境、機構及個人因素等影響，能否持續學習順利結業，將受到家庭因素、個人因素、經濟因素、交通限制、課程問題、人際互動及其他因素等影響。也因此，為解決新住民學習問題與困難，有關單位便得提出相關因應措施，才得以提升新住民技藝學習之學習成效。

第五章 新住民技藝學習成效發現與分析

在深度訪談的部分，本研究訪談 6 個政府單位、6 家民間團體及 10 位新住民。本章節主要係分析訪談發現與結果，在章節安排上，第一節分析縣市政府訪談發現；第二節分析民間團體訪談發現；第三節則分析新住民個案訪談發現；第四節分析新住民技藝學習成效訪談；第五節則綜合前述之研究發現與研究結果。

第一節 縣市政府訪談發現與分析

本研究藉由訪談辦理 103 年度技藝學習課程的縣市政府，評估 103 年度新住民技藝學習課程之學習成效，以下將進一步分析本次訪談結果。

壹、辦理課程情況分析

103 年度新住民技藝學習課程共開設 151 班，其中縣市政府申請補助辦理的課程計有 13 班，包含宜蘭縣政府 2 班、新北市政府教育局 1 班、桃園縣政府勞動及人力資源局 2 班、臺中市政府民政局 1 班、臺南市政府勞工局 2 班及高雄市政府民政局 5 班，課程類別計有 12 大類別，如：中餐烹飪、時尚美容、創意打包帶編織等。

受限於內政部外籍配偶照顧輔導基金（現為新住民發展基金）結案相關文件之格式，目前「接受外籍配偶照顧輔導基金補助經費成果報告」中，僅設計開放式問項，讓承辦單位說明所辦理課程之執行概況、效益評估等內容，另一份成果報告「外籍配偶照顧輔導基金補助計畫執行情形自評表」中的計畫成果自評內容亦是如此，而這樣的表單設計卻也對新住民技藝學習課程的成果呈現產生影響。

各承辦單位在撰寫成果報告或自評表時，不見得會將學習成果全部量化呈現，而多半採用質化方式簡述學習過程與成果，導致本研究不易蒐集學習成果的量化

數據，部分數據須透過深度訪談才得以知曉（如：結業人數及離開課程人數）。

在縣市政府的辦理課程成果方面，研究團隊參考 103 年度新住民技藝學習課程之成果報告後，僅蒐集到以下量化數據，說明如下：

表5-1 103年度縣市政府辦理課程情況

序號	課程類型	申請單位	課程名稱	辦理課程情況
1	家事管理	宜蘭縣政府	103 年度新住民家事管理培訓計畫	學員 23 人，結業 19 人 輔導就業 11 人
2	中餐烹調	宜蘭縣員山鄉公所 (宜蘭縣政府層轉)	宜蘭縣員山鄉新住民中餐烹飪研習營	學員 1 班 27 人、1 班 28 人
3	中餐烹調	新北市政府教育局	103 年度板橋分區新住民技職教育中餐烹飪班	學員 24 人 考照報名 21 人 通過考照 20 人
4	編織	桃園縣政府勞動及人力資源局就業安全科	103 年緞帶創意手作班	學員 20 人，結業 20 人 (由深度訪談得知)
5	美容	桃園縣政府勞動及人力資源局	103 年度漂亮寶貝-時尚美容班	學員 20 人，結業 20 人 (由深度訪談得知)
6	新娘秘書	臺中市政府民政局	103 年新娘秘書培訓班	學員 24 人 就業(接案) 5 人
7	飾品	臺南市政府勞工局	新移民時尚飾品製作實務課程	學員 20 人
8	編織	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-創意打包帶編織班	學員 2 班 40 人
9	縫紉	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-手作襪子娃娃班	學員 25 人
10	蝶古巴特	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-蝶古巴特拼貼班	學員 23 人
11	布包	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-手做拼布班	學員 20 人
12	手工皂	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-創意手工皂班	學員 25 人

資料來源：本研究整理

由於研究人力、時間有限，前述 6 家縣市政府所辦理的 13 班課程中，因各班別承辦窗口不同，故本研究僅能訪談 6 家縣市政府辦理之 9 班次課程。以下內容將針對承辦單位的辦理課程能力及課程規劃等問題逐一分析，以及找出目前辦理新住民技藝學習課程應改善或檢討事項，並且按知識與理解力（認知）、態度與價值觀（情意）及技能與行為（技能）三大構面分析學習成效，茲述如下：

一、各承辦單位招生能力落差大

各承辦單位辦理課程能力不一，有些辦理課程能力強，懂得如何結合或運用外界資源招生，如直接委託國小招生，透過新住民子女回家宣傳課程。

「……由我們主辦，新北市豫章工商及大觀國小協辦，……豫章工商辦理、大觀國小招生。……因為國小比較能接觸到新住民，小學生的媽媽可能是新住民，比較容易宣傳課程，所以由他們來招生。……」(GOV02)

有些則辦理課程能力或經驗不足，或是家庭因素導致招生困難，最後只好放寬招生對象資格標準，開放家屬也可報名參加。甚至有一課程新住民學員人數僅占全班人數的 62.96%，其餘學員為新住民家屬且含新住民子女（占 37.04%），也有單位嚴訂學員遴選資格，優先錄取尚未取得本國國籍之新住民。此結果顯示各承辦單位的招生能力有非常明顯的落差，而這樣的落差也造成新住民招生人數不如預期。

「……我們也將家屬列入參與人數，以小朋友居多，最小的有幼兒園，最大到國一，有些為老公或公婆，因為若不列入，會有招生的困難。」(GOV01)

「……人已經不多了，再限制就找不太到人，我們這家屬也是可以來上的，但是家屬只有佔所有的 25%。……」(GOV06)

「……我們都是新住民或是家屬，像弟媳婦也可以來，就有一個是這樣的。……」(GOV06)

「……學員以新住民為資格，且未取得本國籍為優先。……沒有超出規劃的情況發生，也沒有招生困難。」(GOV03)

「有招生困難，初期是以新住民為主，但其家屬聽到只能新住民參加，就禁止新住民參與，認為不知道活動到底在做什麼，會不會教他們奇怪的事，讓他們的心思都在外面，而無法顧家，認為學太多會不好控制……」(GOV01)

「招生不易，主要是個人資料的問題，未能找到有效的機關窗口獲取到新住民的聯絡方式，」(GOV05)

二、中國籍參與課程人數多於其它外國籍參與人數

就本研究所訪談的 9 班次技藝學習課程中，中國配偶計有 75 人，其它外籍配偶(國籍別含印尼、越南、緬甸、菲律賓、泰國、香港及柬埔寨等)計有 61 人，兩者共計 136 人，其餘學員則為新住民之家屬，共計 33 人(詳如表 5-2)。換言之，中國籍配偶參與課程人數約占 55.15%，其它外籍配偶參與課程人數約占 44.85%，中國籍配偶參與課程人數比例高於其它外籍配偶參與課程人數比例 10.30%。

「學員以新住民為主，且參與的人皆為女性。A 班中國籍 9 人、1 位印尼籍、7 位越南籍，含家屬共 27 人；B 班中國籍 9 人、1 位印尼籍、7 位越南籍，含家屬共 28 人，我們也將家屬列入參與人數，以小朋友居多，最小的有幼兒園，最大到國一，有些為老公或公婆，因為若不列入，會有招生的困難。」(GOV01)

「……本班學員中國大陸籍 19 位、印尼籍 1 位、越南籍 3 位及緬甸籍 1 位，共有 24 位，全班都是新住民，而且都是女性。……」(GOV02)

「創意手作班中，中國籍有 16 人、越南籍 3 人、香港籍 1 人，大概平均都在 35 歲左右，其中有 5 位已經具有本國籍身份；時尚美容班有中國籍 11 人、印尼籍 4 人、越南籍 3 人、泰國籍 1 人、菲律賓籍 1 人，大概都 35 歲左右，有 5

人具有本國籍。」(GOV03)

「.....越南籍 10 位、中國籍 5 位、印尼籍 2 位跟柬埔寨籍 1 位，其他國家的 2 位，平均來台時間都在 10 年左右，大部分為國、高中學歷。.....」(GOV06)

「.....學員以新住民為主，且參與的人皆為女性，A 班中國籍 9 人，1 位印尼，7 位越南，含家屬共 27 人；B 班中國籍 9 人，1 位印尼，7 位越南.....」(GOV01)

「招生 25 人，中國 22 人，越南 2 人，中國新住民在台中的基數原本就比較多.....」(GOV04)

「時尚飾品製作實務班，共 20 位學員，中國 14 位、越南 5 位、菲律賓 1 位.....中國的新處民在新市是比較多的，再加上語言傳播速度，所以中國的會比較多。美髮技能培訓班.....學員共有 24 位，中國有 17 位，1 位台灣，1 位印尼，1 位泰國，4 位越南。」(GOV05)

表5-2 縣市政府103年度新住民技藝學習課程學員國籍別分析

序號	申請單位	課程名稱	學員國籍別		
			大陸配偶	外籍配偶	家屬
1	宜蘭縣政府	宜蘭縣員山鄉新住民中餐烹飪研習營(一)	9 人	8 人	10 人
2	宜蘭縣政府	宜蘭縣員山鄉新住民中餐烹飪研習營(二)	9 人	8 人	11 人
3	新北市政府教育局	103 年度板橋分區新住民技職教育中餐烹飪班	19 人	5 人	0 人
4	桃園縣政府勞動及人力資源局就業安全科	103 年緞帶創意手作班	16 人	4 人	5 人
5	桃園縣政府勞動及人力資源局	103 年度漂亮寶貝-時尚美容班	11 人	9 人	5 人
6	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-創意打包帶編織班(一)	5 人	15 人	0 人

序號	申請單位	課程名稱	學員國籍別		
			大陸配偶	外籍配偶	家屬
7	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-創意打包帶編織班(二)	6 人	12 人	2 人
8	臺中市政府民政局	103 年新娘秘書培訓班	22 人	2 人	0 人
9	臺南市政府勞工局	新移民時尚飾品製作實務課程或新移民美髮技能培訓	14 人	6 人	0 人
合計			111 人	69 人	33 人

資料來源：本研究整理

三、家人的支持與否攸關新住民能否報名上課

家人的支持是落實新住民教育或參與課程的關鍵，新住民須受到先生的支持或夫家的贊同才有機會學習，否則哪裡也去不了。部分新住民的家人因為擔心新住民去上課時，結交到壞朋友，或從此之後不再聽話，不以家務為重心，因此，不願意讓新住民報名上課，造成許多新住民被迫放棄學習的機會。為使新住民學習課程得以順利開辦，建議承辦單位在招生期間，先辦理新住民家庭宣導活動，尤其是偏遠地區，以利推廣新住民受教機會與資源。

「……但其家屬聽到只能新住民參加，就禁止新住民參與，認為不知道活動到底在做什麼，會不會教他們奇怪的事，讓他們的心思都在外面而無法顧家，認為學太多會不好控制，……覺得假日都往外跑不好，覺得應該要在家陪小孩或老人、處理家務，不要到處去玩（有些家庭會覺得出去玩，因為上課又沒有收入，還不如幫忙務農或處理家務），另也有學員因此與老公吵架，被家人禁止外出……」（GOV01）

「……大觀國小招生，因為國小比較能接觸到新住民，小學生的媽媽可能是新住民，比較容易宣傳課程……」（GOV02）

四、按師資遴選條件擇定所需之講師

經由訪談結果得知，承辦單位對於師資專業素質有其遴選條件及遴選機制，其中有關師資資格條件，大多以講師的教學經驗、專業能力及具備的相關證照為遴選標準，受訪者表示其課程講師為高中職之專任教師，並且具備相關證照。在講師遴選機制方面，卻因「外籍配偶照顧輔導基金申請補助計畫書」表單格式並未要求說明此項，導致承辦單位於申請文件中亦無具體載明之，然而承辦單位在實務運作上，已依課程需要擇定所需之講師。

「課程兩班都是 30 小時，都是採現場解說實際教學，並依學員能力馬上指導，教材都是由講師提供，講師會由協會團體推薦或是之前承辦的活動詢問類似的講師或是學習有成的新住民來擔任，手作班的老師是年代電台的才藝老師、台北街頭藝人考前講師，在桃園西門國小授課；時尚美容班的老師是桃園泉橋高中時尚造型的專任教師，在桃園僑愛國小上課。」(GOV03)

「老師都現場指導，會以直接觀察法，比較偏向同歡會，與一般餐飲教學不同，是由老師主導重要步驟後，再由學員輪流接手操作，少有突發事件，並沒有偏向就業的輔導或是機制。」(GOV01)

「因豫章工商是協辦單位，它本身有餐飲管理科，所以老師是餐飲管理科的陳文靜老師和王淑儀老師。陳文靜老師是中國文化大學生活應用科學研究所畢業，有三張專業證照：中餐烹調乙級技術士、烘焙食品乙級技術士、烘焙食品丙級技術士；王淑儀老師是輔仁大學生活應用科學系畢業，有六張專業證照：中餐烹調乙級技術士、中餐烹調丙級技術士、西餐烹調丙級技術士、飲料調製丙級技術士、餐旅服務丙級技術士、烘焙食品丙級(麵包項)技術士。」(GOV02)

「……因為跟里長都會有往來交流，知道里長有這種專長，也都具有相關經驗……也都有去很多地方教學，也有不錯的經歷」(GOV06)

「講師會由協會團體推薦或是之前承辦的活動詢問類似的講師或是學習有成的新住民來擔任，手作班的老師是年代電台的才藝老師、台北街頭藝人考前講師，在桃園西門國小授課」(GOV03)

「講師資格會由民間團體推薦或找尋並將資料送來我們這，在大專學校有兼課、或民間有自有經營一定年資等，在審核時會以學歷、證書、課程及相關科系及從業相關性為審查資格。」(GOV05)

貳、學習過程分析

一、教學過程並未實施滿意度調查

受訪者均於訪談中表示，授課過程中並未實施學員滿意度調查，換言之，每堂課的課後並不會立即進行滿意度調查，僅於最後一次上課，才針對結業學員實施滿意度調查，並以此調查結果評估整體學習成效，且作為下年度課程規劃之參考依據，故本研究無法依學員滿意度調查結果，評估各單位學習過程辦理成效。

「績效的標準，是以問卷調查才評估辦理績效，學員反應都是不錯的，並沒有前、中、後評機制，也無考證機制，課程期間就老師實際觀察，或是學員反應來回應突發事情。」(GOV01)

「我們只有最後做簡單的問卷，並沒有做細節的滿意調查，像是前、中、後或是單一課程檢討之類的。」(GOV06)

「沒分那麼細，就是最後上完課後做個問卷，統整課上下來接受度或是滿意度，所以才有再開第二次……。」(GOV06)

「並沒有後續追蹤，成效評估源自課後問卷調查，學員滿意並想要再上類似的課表示我們辦得還算不錯，藉上課的意願度與滿意度來作為成效。」(GOV03)

「有實施調查，反應皆都良好，免費的當然好，也希望再多辦理此類活動。」

(GOV01)

「時尚飾品製作實務班是在各課堂或段落時，都會口頭詢問並直接觀察是否有進度緩慢之學員，最後才有滿意度調查；美髮技能培訓班有在期中做一個滿意度調查，也在訓後做一滿意度調查，但都是基本的勾選式，較少有特殊的意見，大部分都是很滿意的；時尚飾品製作實務班只有訓後勾選式的滿意度調查，但訓後會有成果展示學員皆為滿意。」(GOV05)

「對於本次的課程，調查後學員反應是很不錯的，都希望能再參與相關或是進階的課程，更有許多得知消息的新住民等待再次開課，而許多上過課的學員反應補助的課程數太少，選擇過少。」(GOV04)

二、因突發狀況而錯失部分課程內容

參與技藝學習課程的新住民多數仍需負擔家務、孩童或長者的照顧，時間相對較為破碎，突發狀況也較為頻繁，遲到及早退算是普遍的現象，但仍有全程上完課程，講師也會用額外的時間，加強學習較為緩慢的新住民，並非新住民所願意或是能控制的，若沒有突發事件影響，多數仍是準時到課也都很認真上課，並非每一位因處理事務而略有錯失部分課程的新住民，都需要額外加強課程內容。

「.....偶爾遇到家裡忽然需要人力走不開，才會沒來，或是帶老人去看病之類的.....」(GOV06)

「學員的遲到和早退蠻常見的，主要是偶有突發狀況，但通常不超過半小時，也常有帶小朋友來上課，就會需要同仁協助托兒、零食、飲料來安撫，避免影響上課，而當發生遲到嚴重或是中斷課程時數太多時，則遞補學員。」(GOV03)

「初期上課還算守序，但到中期，漸漸有人因故無法到課或是遲到早退，約佔各班上課人數 1/3。其實主要的原因還是因為家裡的因素居多，包含農忙跟覺得常往外跑會被帶壞之類的。」(GOV01)

「僅有些許事務而遲到或早退一點時間。」(GOV04)

參、學習成果分析

一、考照課程證照通過率高

新住民技藝學習課程之課程時數差距甚大，如創意打包帶編織班僅有 20 小時，而中餐烹調班時數長達 80 小時，前者以增加家庭收入及拓展社交圈為辦理課程目的，後者則以考取證照為課程目標。其中，中餐烹調班 24 位學員中，有 21 位報考丙級證照，最後順利取得證照者計有 20 人，證照通過率為 95.24 %。因係技藝學習課程，教學目標有別於職訓課程，故不以輔導就業或創業為最終目的，也因此承辦單位訓後並不會針對結業學員進行就業追蹤調查，委託單位（即內政部）亦無訓後三個月成效追蹤之要求。

「因為剛好知道師資，且費用也比較低，材料週邊也都便宜，難度也不難，所以就上打包帶的課。」(GOV06)

「當初主要是要協助他們有額外的收入，不然很多都是在家帶孩子，大部分是弱勢家庭，家裡有人要顧，老人或小孩，也不能出去工作，這個課程不像職訓需要全時的，只需要短時，所以他們會來，也比較能來。」(GOV06)

「課程的最終目標就是讓新住民去考全國技術士技能檢定丙級證照。我們並沒有進行就業追蹤，協辦的學校也沒有做就業追蹤。」(GOV02)

「課程時間是 103 年 7 月~8 月，總計 80 小時。課程內容有學科及術科，學科包含：職場認識與工作態度、食物性質之認識、食物選購、食物儲存、食物製備、排盤與裝飾、器具設備之認識、營養知識、成本控制、安全措施、衛生知識與法規等。上課地點在豫章工商中餐實習教室，由豫章工商餐飲管理科陳文靜老師及王淑儀老師擔任講師。」(GOV02)

「這是屬於短期的技藝班，依時數來說不太能學成就業所需的職業技能，也無證照相關輔導或技能檢定，這比較像是家政、工藝的興趣類型，僅是技能養成與興趣導引。」(GOV03)

「時尚飾品製作實務班沒有專門的檢定類別，最多只能考取街頭藝人證……美髮技能培訓班的沒有參與檢定，因為時數不符，主要是課程所學的深度難以考取檢定……」(GOV05)

二、課程有助於新住民提升自我價值

新住民參加技藝學習課程後，原本較封閉的交友圈、生活圈也因此產生了變化，參加課程的過程中，透過課程學習開始廣交朋友，生活不再只是每天在家做家務及照顧小孩，平時也能和姐妹們相約出遊談心。此外，課堂的作品也可送給親朋好友，也因此從中提升了自信心及獲得成就感。由以下訪談發現可知，技藝學習課程有助於新住民自我價值的提升，包含提升自信心、視野、學習意願及社交能力等。

「曾有位學員都不太講話，都是由老公帶來，透過老公傳話，來上課後，就比較常會跟同鄉的有對話，有所交流，也比較開朗，願意跟其他人溝通，不然那位學員之前都待在家裡，很少外出，也沒什麼朋友。」(GOV01)

「主要還是針對他們的生活社交，會送他們的家人，送回家鄉，會覺得很厲害、很神奇，算是給他們自我滿足跟成就吧！偶爾做一做拿去賣，補貼一下家用。……」(GOV06)

「協助新住民融入台灣生活，並學習興趣相關的技藝，豐富其生活，擴展交際圈。」(GOV03)

「開了課程後，部分新住民依此為正當外出理由，可以交到許多新住民朋友，但也有部分是經過長期的說服，家人才同意他外出學習，或是利用破碎的時間外

出學習，但她們都反應，除了能學到專技或是專長引導外，也能融地當地社區及認識其他新住民。」(GOV05)

「是覺得有增加學員的自信心，許多會來這的新住民多數是較弱勢的，她們幾乎生活圈都是只有男方家庭，走不出來，許多原本在原生國並非是這樣的生活環境，以上課做為開端，讓她們走出來，認識其他新住民，就能將她們原本的心打開……」(GOV04)

三、課程有助於新住民提升家庭生活品質

部分技藝學習課程或許無法協助新住民訓後立即就業，但卻能培養出生活藝術感，使其體驗與感受生活之美學，進而達到調劑身心之目的，如：緞帶創意手作班等課程。另一方面，政府機關亦可借用上課時間，宣導相關政策及社區的人文與環境，上述技藝學習課程所帶的附加價值，不但能拓展新住民的視野，同時也提升了新住民家庭的生活品質。

「有助於提升學員的生活品質，讓他更瞭解社區的環境與人文，更可透過課程活動向他們介紹公部門的運作與辦理的應對窗口，另一方面也可快速融入家庭，更能與家人溝通，讓家庭更和樂，使新住民比較願意和家屬溝通，但薪資的變化就幾乎是零，因為此活動並非以就業為主，甚至有些本來就有工作，只是來參與活動。」(GOV01)

「手作班是讓學員培養出生活藝術感，美化生活與調劑身心，……時尚美容班是給新住民系統化認識美容，融入台灣生活、增加交友圈，並依女性興趣及話題加速融入社區……。」(GOV03)

「生活也打開，卻也不會因此就不顧家，反而是穩定家庭的力量，減少社會問題的產生，協助男方穩定家庭經濟或是更好的照顧家庭成員……」(GOV04)

四、課程有助於新住民增加收入貼補家用

部分技藝學習課程之課程類別，或許非以就業或創業為課程目標，但卻能帶給新住民小額收入貼補家用，如：緞帶創意手作、時尚飾品製作、創意打包帶編織、手作襪子娃娃、蝶古巴特拼貼、手做拼布及創意手工皂等類型課程。經由訪談發現，新住民學會編織且製成包包後，便可透過一些銷售管道銷售作品賺取收入，例如在小吃店或戶政事務所內展示包包，一旦展示的包款受到顧客或洽公者的喜愛，他們便成為消費者，就會主動詢問商品進而購買。

「現在他們有組一個小團體，有在教學、賣編織的包包，算是比較具體的個案，因為他們也算是我們的學員，其她的是本來就在賣吃的，跟這個編織品沒有什麼關係，不過會掛在賣吃的地方，有時也是會被買走。」(GOV06)

「辦這個課只是補貼他們的收入，有空做一些，賣一些補貼家用，我們就把辦公室的櫃台給他們寄放，有辦公的民眾看到就會問，有的就會想買，不過很多還是自己做完送朋友或帶回家鄉那種滿足感吧！有時每人不同兼差，來上課變成交流大會，也算是另一種效果吧！」(GOV06)

「……上課後也參加證照考試，考到後就打算自己執業，所以開了工作室，在接案的時候，也沒有遇到不信認或是歧視，接案的狀況大約每月3~5件(外拍、新秘)，初步剛執業時沒有什麼收入，先做名聲，現在以淡旺季平均後，一個月的收入約一萬多元。」(GOV04)

五、課程可增加新住民社會參與的機會

參與社會活動是促進新住民與社會互動的最好機會，藉由積極參與社會活動，也可豐富新住民個人的生活，以及展現自我的價值。新住民學習技藝學習課程之後，便可將他們的學習成果(作品)或商品，透過參與社會活動的方式加以展示

或販賣，進而獲得學習成就。

「後來有活動都會邀他們參加，像有時設攤位就會去參加，不是只有我們單位辦的，有些是其他機關，原本還有在鳳山微風廣場擺攤，但後來人潮很少就取消了，作品也會在我們這裡寄賣，民眾有需要就會問我們，我們再把錢給他們……。」(GOV06)

「課外就是會有相互交流跟聚會，跟融入台灣、找尋並認識同鄉有關，讓更多的新住民更願意出來接觸社會。」(GOV01)

「2014 全國盃髮型美容競技大賽，獲得特優獎；美髮技能培訓班都有透過協會持續參與當地社區的義剪。」(GOV05)

六、課程有助於新住民擴展人際關係

由於新住民被賦予傳宗接代、分擔家務、家庭照護等責任，導致他們多半以家庭為生活重心，生活圈及交友圈狹小，甚至沒有朋友。然而，透過參加技藝學習課程，新住民可認識許多同儕，也與同儕間有很多互動機會，於是便逐漸展開同儕新生活。

「我們主要是讓新住民能增加人際，畢竟這裡很多務農的家庭，許多是較封閉的，把他們從家裡拉出來接觸外界，促使融入台灣社會，而不是只有家裡而已。」(GOV01)

「技藝班只是學一種技藝，就像國中工藝課，只是開個頭，要怎麼深入是他們個人的事，這種不像那種美髮或是煮東西，還能直接拉出去做事，不過我們後續沒有再去調查，這本來就不能跟職訓那種比，一個班出一個靠這技藝吃飯的就已經很多了。再說這也沒證照或是認證，就賺手工費而已。很多時候還是給他們交朋友啦！不然在家裡是要認識誰？就大家出來交交朋友，聊聊天，知道還有很多跟自己類似都是新住民，大家都認識就會你牽我，我牽你，有事也可以幫助。」

(GOV06)

「來上課後，就比較常會跟同鄉的有對話，有所交流，也比較開朗，願意跟其他人溝通，不然那位學員之前都待在家裡，很少外出，也沒什麼朋友。(GOV01)

「但她們都反應，除了能學到專技或是專長引導外，也能融地當地社區及認識其他新住民。」(GOV05)

「.....以上課做為開端，讓她們走出來，認識其他新住民，就能將她們原本的心打開，生活也打開.....」(GOV04)

七、課程有助於新住民技能養成與興趣引導

新住民技藝學習課程的學習目的，傾向於職業技能的初探與自信心的強化，期望新住民能藉由參加技藝學習課程，引發學習興趣，進而規劃職涯發展及運用職訓資源，以助於後續就業或創業。

「這是屬於短期的技藝班，依時數來說不太能學成就業所需的職業技能，也無證照相關輔導或技能檢定，這比較像是家政、工藝的興趣類型，僅是技能養成與興趣導引，改善個人的生活品質、擴展人際交流、加速融入社區，也僅提供未來就業時可能會遇到的勞動相關問題概念，至少懂得該找哪些單位，並提供一般就業管道，並未有輔導機制。」(GOV03)

「此課程主要是以新住民生活融入，與適應的能力提升為主，希望能藉由一些技能類的學習將她們帶出家庭，為她們之後步入職場做一個開端及準備。」

(GOV04)

八、未來應繼續提供新住民技藝學習有關課程

配合外籍配偶照顧輔導基金更名及調整補助用途，並考量勞動部已提供相關技職訓練，基於資源不重複原則，自 105 年 1 月 1 日起，新住民發展基金不再補

助辦理技藝類學習課程。本研究藉由深度訪談的機會，一併瞭解受訪者對於未來是否應繼續提供新住民技藝學習課程之看法，受訪者均表示，這方面的課程對於新住民的社交生活或未來就業是有幫助的，故應繼續多加辦理此類型課程。惟建議內政部應另補助托兒照顧費及餐費，並且檢討場地費、材料費等經費核定標準。

「……應該多加辦理此類活動，立意是良善的，但是礙於時數與期限，社區僅能在暑假辦理，……許多新住民都有工作或是務農家庭，較需要的是家庭和樂與擴展交流，使其人際關係擴展，不只有是待在家裡那麼封閉，能多接觸外界與同鄉，強化他們在台灣的交流能力為主是比較適當的。……」(GOV01)

「……如果是針對新住民大人的技藝學習課程，未來是要跟就業謀生做連結，它當然有必要，但就教育局來看，這個層面是比較不需要的，但就勞工局或其他局處，還是有必要協助新住民技藝學習。」(GOV02)

「……還是希望能有類似的課程辦理，但……場地租借、材料核可過低(遠低於職訓或一般民間課程的費用)，課程期間衍生的托兒、飲食等也未列入標準，造成承辦單位制肘難行，花費許多心力，更是需要同仁本職工作外還得無償付出時間跟精力，在人力不足下，易影響其他業務執行，當無法變更申請規定或內容時，就不再辦理較為適當。……」(GOV03)

「是覺的要持續有課程開設，因為新住民的時間較為破碎，許多新住民是要顧家庭、顧家人，難以參加全時、全日制的勞動部職訓課程，且課程嚴謹度較高，有測驗、考試、全勤等，新住民很多連語言跟理解力都略有差異下，很難跟上正式課程，不像技藝類的老師能較有耐心個別教導，還能利用課後時間加強，協會跟新住民間的感情也較為深厚，常常跟協會的成員有課後持續往來，形成一種新住民與會的場所，具有社區性；再來就是費用的問題，新住民難以先拿出前期給付費用，只會考量免費的課程。」(GOV05)

「個人覺得還是需要提供此類課程，但我覺得應該定位課程的目的，技藝課主要還是以適應台灣當地為主，生活、工作、環境、人文等都算是適應的一環，只是技藝比較偏向工作……新住民有她們的特殊生活型態與家庭因素，多數時間破碎、家務難以抽身、經濟弱勢……協助她們走入多元生活、適應台灣環境與融入社區……是一種作為誘發式的課程為主……職訓的就業課程，對於新住民也有障礙，職訓的課程多數新住民不符合資格，難以報名，在基本條件的篩選下，難以參加，上課的語言問題也難以跟上進度，除非職訓有新住民專班，不然難以落實。」(GOV04)

第二節 民間團體訪談發現與分析

本研究訪談民間團體分別為社團法人新北市家長志工教育成長協會、社團法人桃園縣專業技能培訓協會、社團法人高雄市新移民多元文化促進協會、社團法人中華民國優質家庭教育發展促進會、社團法人台灣跨界知能發展協會及社團法人臺南市整體造型交流協會。本章節將依訪談結果提出訪談發現並分析之，茲述相關量化資訊整理如下：

表5-3 103年度民間團體辦理課程情況

序號	課程類型	申請單位	課程名稱	辦理課程情況 (由深度訪談得知)
1	美容	社團法人桃園縣專業技能培訓協會	外籍配偶行動美容實務班	學員 30 人，結業 30 人 考照報名 23 人 通過考照 17 人 輔導就業 11 人 創業 2 人
2	新娘秘書	社團法人高雄市新移民多元文化促進協會	新年秘書培訓初階班	學員 20 人，結業 20 人 考照報名 12 人 通過考照 8 人，缺考 2 人

序號	課程類型	申請單位	課程名稱	辦理課程情況 (由深度訪談得知)
3	手工藝	社團法人新北市家長志工教育成長協會	多元文化、技藝類-創意手 做拼貼學習課程班	學員 25 人，結業 25 人
4	餐飲 經絡推拿	社團法人中華民國優質家庭教育發展促進會	手沖濾泡咖啡研實務習班 整體芳療保健初階研習班	咖啡班： 學員 25 人，結業 25 人 芳療班： 學員 30 人，結業 30 人 自費進階考照課 5 人 通過考照 2 人 創業 4 人
5	美容	社團法人台灣跨界知能發展協會	新移民光療美甲身體彩繪 技能進修班 芳香精油調配及共通核心 職能班	光療美甲： 學員 25 人，結業 25 人 丙級考照報名 13 人 丙級考照通過 13 人 乙級考照報名 11 人 乙級考照通過 10 人 芳香精油： 學員 25 人，結業 25 人 整體就業意願 50% 整體輔導就業 40%
6	美容	社團法人臺南市整體造型交流協會	美容師技藝學習班 (上)、(下)	學員各 26 人 結業各 26 人 考照報名 11 人 考照通過 11 人 就業 5 人

資料來源：本研究整理

壹、辦理課程情況分析

一、各班學員國籍別比例不一

本研究經由深度訪談發現，在縣市政府的部分，就學員國籍別而言，大陸配

偶參與課程人數（約占 55.15 %）多於外籍配偶參與課程人數（約占 44.85 %）；然而，在民間團體的部分，各班學員大陸配偶人數比例不一，有的班級大陸配偶比例高達 90 %，但也有班級全班只有 3 位大陸配偶（約占 12 %）。學員的國籍別分布應與承辦單位的招生管道與方式，以及學員口耳相傳口碑宣傳或群聚報名的人數多寡有相關性，例如：ORN01 協會於訪談中提到：「……他們也會相互告知（課程訊息），我們有 LINE 群組、文宣海報、手機訊息交流。……」

「我們一班收 20 位，18 位是中國，2 位越南，國籍別相對單純，……有的只來一年多，有的來十幾年，平均大概是七、八年左右，整體來說大概是在中學的水準。」(ORS02)

「共 25 人報名參加，外籍配偶有越南、泰國、印尼共 22 人，大陸配偶有 3 人，其中越南最高學歷有大學，但也有完全不識字，而陸配則為高中居多。」(ORN01)

「會針對各國人數做配置，比較希望各國成員都有。中國與越南比較積極爭取，因中國比較強勢，越南是女性主持勞動，所以很積極報名，其它國家就較被動。咖啡實務班有中國 11 人、柬埔寨 2 位、越南 10 位、印尼 2 位，共 25 位學員。芳療保健有中國 8 位、柬埔寨 3 位、越南 8 位、泰國 3 位、印尼 1 位、台灣 7 位」(ORM01)

「光療美甲身體彩繪班，中國 16 人，越南 2 位，印尼 1 位，柬埔寨 6 位，共 25 位；芳香精油班，中國 20 人，越南 5 位。沒有特別控制國籍報名人數，先來先贏，以中國比較多的來參加是訊息傳播的比較快，所以中國的比較多，因為語言相通的關係。」(ORM02)

「學習班（上）總數為 26 人，中國 17 人、印尼 2 人、越南 7 人；學習班（下）總數為 26 人，中國 16 人、印尼 2 人、越南 8 人；參與課程的皆為女性，

中國籍學歷約在高中水準，印尼越南籍約在國中水準，中國籍的語言與台灣幾乎沒有差異，所以消息傳播及介紹的速度快於其它國籍」(ORS01)

二、師資遴選條件著重於講師的教學經驗與證照

如第一節所述，在縣市政府的部分，有關師資資格條件，大多以講師的教學經驗、專業能力及具備的相關證照為遴選標準，且若高中職學校為其協辦單位，則直接由協辦單位之專任教師擔任講師；在民間團體的部分，則較著重於教學經驗，如有的承辦單位明確訂定，要求講師必須有四年以上的授課經驗，且在業界有相當的資歷與成績，此外，也有承辦單位將講師參與公共事務推廣列為遴選標準之一。

「講師的話，他必須要有培訓的經驗、大學以上的學歷，以及全國技術士技能檢定乙級證照以上，要有這些最基本的條件。」(ORN02)

「我們的師資會聘請專業人士來擔任，須有大專以上學歷，取得國家級相關證照，並有四年以上的授課經驗，並要有相當業界的資歷與成績。我們每期都規劃 105 個小時，一週上兩天全時課，期程約 2~3 個月，況且我們協會也有通過 TTQS 的銅牌認證。」(ORS02)

「我們挑選的老師是林春良老師（現任社團法人中華東方人體文化推廣協會），當初挑選是以教學經驗並參與公共事務推廣為考量。」(ORN01)

「講師需要有乙級資格及上過聯合會講師班的課程，多數由我（指上課的學員）這裡考核後才任用」(ORM02)

「講師方面除了「美容師乙級證照」與「服務品質」是最先的必要條件外，也考量學歷是否為大學以上，業界的實務經驗與經歷，主要的是教學的態度與相關知識理論來作為考量，而助教則沒那麼多要求。」(ORS01)

「講師主要是透過業界推薦，會由理事長依老師特色個別看學經歷，沒有一

定標準，但必須是相關學歷，也要有實務經驗。」(ORM02)

「……咖啡班老師吳涵君，具有歐洲咖啡精品協會SCAE所頒給的金杯萃取及Barista執照，也是歐客佬教育訓練部組長。經絡班老師廖君筑，具有美國NAHA整體芳療協會證照、服務品質管理師等多張相關證照。」(ORM01)

貳、學習過程分析

一、以口頭或問卷方式調查學員滿意度

多數承辦單位會在最後一次上課時，以問卷方式進行學員滿意度調查，然而，訪談中發現，也有承辦單位以口頭的調查方式代替書面的問卷調查。受訪者於訪談中表示，為簡化作業程序，學員滿意度調查方式，後來改由授課講師直接於課堂中口頭詢問，以立即調整或改善學員的反應事項。

「學員滿意調查我們沒有特別做，但是會直接在課程中就直接會問學員，並從學員反饋中直接調整，大致上都是直接改進，基本上他們都還蠻滿意的。」(ORS02)

「對於訓練的效果沒有特別的評估方式，就會跟不會，都有成品，老師當場看誰會做，誰不會做，立刻協助，不必搞的那麼複雜，早期還有做滿意度的調查，後來就沒做了，直接靠學員反應當下處理。」(ORN01)

「沒有特別做評估，會直接在課堂上詢問學員是否有問題，直接加強或是協助，另一方面也有在課程結束做一個整體的意見調查表，以勾選為主的選項。」(ORM01)

「學員的滿意度我們都有調查，大約90%左右的學員感到滿意。」(ORN02)

「……課堂上以直接詢問方式做滿意度調查，在每堂課後，會問學員是否有問題，或是對課成內容、設備等需要改進的地方，這方面，大都覺得滿意」

(ORM02)

「會在每一堂課後進行口頭的滿意度調查，即時改正或切合學員需求」

(ORS01)

二、因家照顧事務而錯失部分課程內容

許多新住民會因為長輩的照顧或突發狀況而無法很準時的到課，上課期間也會攜帶孩童一同上課的現象，帶孩童參與課程是一方面有部分承辦單位有托育的措施，另一面則是就近更好的看顧孩童，不然難以抽身參與課程。

「……所以初始可能帶小孩上下課後會超過一些上課時間，造成有點遲到，但還是都上完整天，又或是中午吃飯一小時趕去銀行，但等太久而晚到，或是提前離開接小孩或處理個人或家務等等，但都是上完整堂課的。」(ORS02)

「……部分學員會早退，因為帶小孩跟接送上下課，或是中午去處理私人事務，有過參與課程後，因工作太忙後來都沒上的情況發生。」(ORN01)

「……但遲到早退是常態，因為開班是在假日，所以總是會有些家務事要處理，但她們能來上課都會盡量來，都是突發事件比較多，像是老人忽然要做什麼，或小孩又怎麼了等等，倒是沒有因為特殊事件退訓的，至少都有上完。」(ORM01)

「……些許的請假與遲到早退是被允許的，畢竟許多新住民有家務及照顧的責任在，難以完全要求」(ORS01)

參、學習成果分析

一、證照通過率部分低於縣市政府辦理之考照課程

部分課程以輔導學員通過國家級丙級證照為教學目標，並培育學員學習相關就業技能，使其於訓後便能順利就業或創業。其中，行動美容實務班課程有 23 位報考美容丙級技術士檢定，最後順利取得證照者計有 17 人，證照通過率為

73.91 %。另一新娘秘書培訓課程因報考規劃問題，於隔年才協助學員考照，12 位報考者中，有 2 位缺考、8 位順利考取證照，通過率為 66.67 %。相較縣市政府考照課程 95.24 %的通過率，民間團體學員證照的通過率明顯低於縣市政府所辦理之考照課程。

「考丙級證照是一個附帶的條件，技能的傳授才是最重要的，讓他們能夠謀生。有意願報考的共有 23 位，順利考取的有 17 位，通過率是 73.91 %，我們會尊重他們的意願，不會勉強報考。」(ORN02)

「老師會協助他們考取丙級證照，但 103 年的班沒有考，第一次辦，比較不周到，後來的課有協助 103 年的班考照，報考有 12 個，2 個缺考，8 個有考到證照。」(ORS02)

「新住民的一個班級中，丙級約 12~13 位報考，全部都有考過；乙級約 11 位報名，10 位通過，」(ORM02)

「參加考照率為 11 人，約 44%，考取證照率為 100%，上完課有考到證照進入職場的約考取的 45%」(ORS01)

二、美容考照課程學員就業情況較佳

以行動美容實務班課程為例，該班結業學員共有 11 人就業、2 人創業，就業率（含創業）為 56.52 %，未就業者中，部分學員因家庭因素而無法求職順利就業。另一班新娘秘書培訓初階班，承辦單位並無確切統計就業及創業人數，僅於訪談過程中告知，該班結業學員中，大陸配偶多以美容美髮為就業技能，越南籍外籍配偶則多以美睫美甲為就業技能，並以自行創業或接案的方式取得收入。

「每一班的就業率大約是 30%~40%，無法就業的原因是家庭因素，需要在家帶小孩、洗衣煮飯，外籍配偶來台就是要傳宗接代，公婆是否願意讓他們出來工作，都是影響就業的原因。一個班大概都會有 3 人~4 人創業，順利找到工作

的大約 30%。103 年度這一班有 2 人自己創業開設個人工作室，而且做得還不錯，另有 11 人順利就業。」(ORN02)

「創業的就沒有統計，但知道的有開美容店跟 SPA 或是個人工作室的，或是接 CASE 的，但沒有確切數據，中國籍大概以美容美髮居多，越南就以美睫美甲居多。」(ORS02)

「協助考取丙級就是替代高中學歷，讓他們能去就業，一張證照代表高中學歷與技能，對他們來說很有用，有照的幾乎都在就業，只是全職或兼職的差別，畢竟每人家裡狀況不同……。」(ORS02)

「參加考照率為 11 人，約 44%，考取證照率為 100%，上完課有考到證照進入職場的約考取的 45%，此為全職工作」(ORS01)

三、手工技藝課程未來將以師資培育為就業導向

有些手工技藝類的課程（如創意手做拼貼學習課程班），因沒有相關證照可供考取，而且也無就業市場，學員們即使有就業意願，也無法以相關技能順利就業，僅能販售手工藝品取得收入。也因此，承辦單位未來規劃培育資質較優秀的學員成為講師，以促進新住民就業。

「這課程沒有什麼就業輔導，也沒有證照，只有才藝教學職業工會給平台相互教學。台灣也很少有這種型態的就業市場，大都是參加文創展示或是販售，一般來說沒法子靠這過活，只能是增加展示機會讓大眾看到新住民，偶有販售手工藝品，主要還是以親子、社區聯絡、在地化為主，不過目前有考慮到以學員中較優秀的培育成課程師資促使就業。」(ORN01)

「……多數是沒工作的，他們是有就業意願，但課程難以單獨使他們具有就業能力，需要上一連貫的課程後培育成師資才可能有就業力。」(ORN01)

四、以滿意度調查及測驗成績評估教學成果

經由深度訪談結果發現，承辦單位學習成果評估方式，大多以 L1 反應評估（滿意度調查機制）為主，課堂中有規劃測驗的承辦單位，才會另有 L2 學習評估（考試或報告機制）。若為考照課程，則可進行到 L3 行為評估（考照報考率）、L4 成果評估（就業率、證照通過率等）。可惜的是，「外籍配偶照顧輔導基金申請補助計畫書」及「接受外籍配偶照顧輔導基金補助經費成果報告」中，因表單格式並未要求說明此項，導致承辦單位於申請文件及成果報告中，並無具體載明相關的評估機制及詳述學習成果。

「學員的滿意度我們都有調查，大約 90%左右的學員感到滿意。」(ORN02)

「每個單元結束後，我們都有術科測驗，是考上課學的，所以都會通過。」
(ORN02)

「.....在上課的時候老師會用觀察法來看學生的實際操作，類似隨堂考，一個進度或一個段落都會有實作，來看學生狀況，若有不足會單獨指導，但在中國籍上比較少發生，越南籍常發生需要通譯說明語意，但只要一聽懂，其實技術上沒有問題。」(ORS02)

「階段式的評估方式，有點仿效產投模式，因為我們也有產投跟職訓的課，所以就會類似的就延用，但不會那麼嚴謹」(ORM02)

「.....就是每一個階段後，都會有考試或測驗，理論課又是簡單的筆試，上課有在聽幾乎都能作答；實作的部分就是會操作一次.....」(ORM02)

「每一堂課後進行口頭的滿意度調查，即時改正或切合學員需求；L2，會在階段末實施筆試及實作的小型測驗，對於進度偏慢或是成績較不理想的學員針對弱點補強；L3，會針對課在「課程（上）」的表現來強化學員的技能及學科，並有八成的學員願意再進入「課程（下）」學習，表示是對此類技藝是有興趣且願

意付出的」(ORS01)

五、課程有助於新住民提升自我價值及擴展人際關係

根據縣市政府訪談結果，技藝學習課程有助於新住民提升自我價值，包含提升自信心、視野、學習意願及社交能力等。在民間團體的部分，由以下訪談發現可知，新住民參加技藝學習課程後，會變得比較開達且勇於表達，作品的成果展示及擔任國小志工協助勞作教學，均有助於新住民提升自信心、找到自我價值，同時藉由參與課程亦可拓展新住民的社交圈。

「在課程中變得比較開朗跟表達自己，也增加自己的生活圈，更多的是有找到工作，也告訴我說來台灣不止是顧家人，也能靠雙手賺錢，有生活的感覺，沒有浪費時間，有很多是打算未來學成後要去尋職的。」(ORS02)

「許多新住民來上課會教他們情緒管理，以感恩的心來上課，使他們在這個環境認識許多朋友，進而有家庭雜事的宣洩口，相互扶持及幫忙，也能在課後生活上相互幫助及聚會，成果的展示也加深他們的自信，而不是只能在家裡，也融不了當地社區，此課程增加他們與社區的交流，也會在課後協助國小一些勞作手藝教學。」(ORN01)

「我覺得她們有增加自信，因為這都是與生活相關的技藝，推拿按摩是現代人都需要的，更能透過這些技能與它人交流，她們來上課也是增廣交友圈，不然平時除了工作就是家裡，很單調，來這擴展人際……」(ORM01)

「這個當然是有提升學員自信的，原本不少人是工作，但工作待遇很差，也很不穩（在工廠的就相對穩，有的就清潔或是廚房的就很不穩），就覺得好像自己不是只能做這點事，應該有更大的價值，所以他們來報名，上完課後，參加了檢定，拿到證照後，雖然仍無法全職工作，但上班時間是自己敲定的，有預約才到公司去服務，工作環境也好很多，跟消費的人有所交流及對話，也變的比較

開朗不自卑.....」(ORM02)

「我認為是有提升學員的自信心，部分學員上課前的人際活動是很低的，只有婚姻所聯結的家庭範圍，家庭成員支持她們出來上課是很大的因素，才能啟動後面一系列的效應，外出後在這她們有結交到許多新住民朋友，有生活上的交集與交流，並相互協助、交換資訊，也從較封閉的生活圈釋放，比較願意主動接觸人群，較不自卑面對台灣的人際，開啟一種學習的意願，用學習讓她們走出來，起到一個引領的作用.....」(ORS01)

六、課程有助於新住民提升家庭生活品質

新住民參加技藝學習課程可結交朋友拓展社交，生活上也因此有了相互扶持及傾訴的對象，當家務事煩心時，友人可給予改善建議或讓協助發洩情緒，故參加技藝學習課程，可直接或間接提升新住民家庭生活品質。由此可知，民間團體訪談結果與縣市政府相同，兩者均肯定技藝學習課程有助於新住民提升家庭生活品質。

「對於學員的薪資所得是沒有提升，但家庭生活品質倒是有提升，提升新住民看待家裡事務的態度，也進而有交流家事的環境與平台，擴展他們的活動交際，也促使他們融入當地社區，並進一步貢獻於社區的國小，找到存在價值。」(ORN01)

「學員若有就業，對於家庭的薪資收入一定是成長的，相對的也就能增加物質上的生活品質，是沒有特別去進行訓後薪資調查，但從許多學員的對話中得知，她們來台灣時，學歷不被承認，少有一技之長，會被輕視，被鄰居、婚姻家庭中的親友、長輩，甚至是自己的小孩，不是那種族群或膚色的歧視，是那種沒有工作、沒有學歷、沒有專長的輕視，還是常感受到別人對她們的感覺是這樣的，所以上技藝課來體現自我價值，當考到證照後，是一種價值的肯定，一些輕視感就不存在，因為許多是連台灣人也難以考取的，自家的小孩對自己的態度有完全的

變化，較聽話、也不太會頂嘴，這是眾多感受到技能證明在家庭生活品質上提升的益處，此為一位學員的親身經歷。」(ORS01)

「他們有些就能出去就業，無論是兼職或全職，多少都有收入可運用，比起沒收入，都好很多，有錢，生活品質當然就會好啊！」(ORS02)

「對家庭生活品質來說，兩個班都是促進家裡生活和樂，都拉近家庭成員間的關係，能在家中透過咖啡的沖泡過程，與家人互動，而這個也是多數人都感興趣的事物，所以算是增加一種親職間的話題與活動；一位學員曾向我們說，經絡則是幫忙家人舒緩疲勞，也是間接幫到家裡，除了賺錢外，還能夠為家裡盡一份力是很開心的事。」(ORM01)

「但我們會覺得有提升學員的生活品質是有，收入是因為部分從沒有工作變成有工作，這收入一定是增加的，除了要操持家務及照顧家人外，已經是工作時間的極限了，物質提升後，對於見識、交友，也都因為上課的學員相互分享生活與經驗，並將好的事物分享給其他較封閉的學員，也就是好康逗相報，無論是訊息還是家庭的事，都能透過大家來互相協助，甚至也能與另一伴更好的溝通，」(ORM02)

七、課程有助於新住民增加收入貼補家用

在縣市政府的部分，非以就業或創業為學習目標的技藝學習課程，只要協助新住民擴增銷售管道銷售作品，同樣也能帶給新住民小額收入貼補家用。民間團體受訪者則表示，美容方面的課程，訓後無論是兼職或全職、接案或創業，都可讓新住民提高收入。此外，在教學過程中，承辦單位也會輔導新住民求職，教導使用人力銀行網站及撰寫履歷表，或者直接轉介就業機會。

「他們有些就能出去就業，無論是兼職或全職，多少都有收入可運用，比起沒收入，都好很多，有錢，生活品質當然就會好啊！我們會幫他們注意一些店的

徵人訊息，也會幫他們弄 104 或其它人力銀行網頁的資訊填寫跟操作，有的老師有缺助理或知道哪有職缺，也都會介紹，或是已經就業的也會幫助未就業的到自己公司上班，算是協會跟學員間的相互幫助吧！」(ORS02)

「上完課對他們提高薪資會有幫助，但對家庭生活品質會不會有幫助就不知道，我們是沒有做過相關的調查。」(ORN02)

「對於薪資而言，若以原本就有工作的新住民來說，薪資倒是沒有變化，畢竟沒有時間再去進行執業，但假日有時在執業的學員會找人接案，但時間不一定，有空她們才會接，所以薪資基本上不太變化；但針對原本沒工作的，薪水增加的幅度就很高，因為從零開始算，至少都能以兼職去工作，全職較難，因為有家務負責，兼職較有彈性，比較能接受。」(ORM01)

「會來指導新加入的新住民，其實她們很團結的，她們薪資平均比上課前多出 2~3 萬左右」(ORM02)

八、課程可增加新住民社會參與的機會

透過技藝學習課程的學習，承辦單位能藉此機會引導新住民參與社會活動，例如邀請新住民學員以不支薪的方式，擔任公益活動的化妝師，或是以志工的身分教導社區國小的小學生。在這些社會活動參與過程中，新住民也可自我學習及成長，同時展現自我的價值，進而促進社會大眾尊重多元文化，營造友善社會。對此，民間團體與縣市政府均認為技藝學習課程有助於新住民參與社會活動。

「學員課外他們會來協會這聚會交流，或是會參加佛光精舍舞群的免費化妝師，也會進行一些公益活動，他們想把這免費學到的手藝，也讓別人能免費受益。」(ORS02)

「對於新住民的幫助個人認為是加強社區間的聯絡，並把學習的技藝應用於社區間的小學（指擔任志工媽媽教導小朋友）。」(ORN01)

「是會在課後參與公益活動，像是經絡推拿，或是咖啡分享等，參與社區或其它社區的活動，與其它課程最一個搭配，例如我們的太鼓隊表演，就幫忙經絡推拿或芳療；或是激勵講座時請咖啡班來沖泡飲品等，我們也會每年辦社區園遊會，很多上過課程的都會來擺攤販售手工餅乾、物品、琉璃、咖啡飲品或經絡等。」
(ORM01)

「在 2014、2015 中華民國全國盃髮型美容競賽優等獎，國際嘉年華美容彩妝走秀時也有參與成果展示。」(ORS01)

九、未來應繼續提供新住民技藝學習有關課程

縣市政府的部分，受訪者均表示，技藝學習課程對於新住民的社交生活或未來就業是有幫助的，故應繼續多加辦理此類型課程。而民間團體的受訪者也認為，技藝學習課程相較於職訓課程，其學習時數較短且學費免費，更能協助經濟弱勢的新住民學習一技之長及考取證照。此外，亦建議政府建立承辦單位篩選機制及預算審核標準，以淘汰辦理課程成效不良的單位，而非直接否決全部承辦單位，取消申請授課經費。

「我們是覺得應該要繼續提供，主要這是協助弱勢，申請後所辦的課程對新住民來說是免費的，他們很多都是經濟弱勢，因為免費才可能來上，有些免費因為照顧家人也沒法子來上，況且這個課比較彈性，不是全週全日制，像我們這個就只有上二天，若是像勞動部或勞工局職訓那種課，都要一至五上課，每天又是全天的，很多新住民根本不能撥出時間，再者，還須自付 20%，新住民很多連 20%都拿不出來，是要怎麼去上課？若能透過技藝的課又能搭上證照，其實對他們來說算是很有利，因為一方面如之前所說，可以替代他們不被承認的學歷，又是一整技能的證明，就相對好找工作，工作的內容也比較彈性，不然學完，因為工作時間太死，導致不能去工作的話也沒有用；覺得政府不應該全部否決掉所有

補助，因為有的承辦單位很差，但需要政府可以像勞發署建立篩選機制，篩選出分級的承辦單位，好的單位可再次辦理課程，這樣才有效果跟實質就業，把一些打混摸魚的新住民或承辦單位從篩選機制中剔除，而不是在沒有篩選機制下，就否決掉所有承辦單位或取消該申請預算。」(ORS02)

「要呀！我常跟移民署桃園的主任講，要辦理新住民技藝學習的課程。上次移民署副署長來我們這裡我也有講，不然新住民怎麼去上職訓或是自己掏錢上課？她們都是經濟比較弱的，很多課的效果不是馬上看出來的，我覺得對她們是幫助很大的。」(ORN02)

「個人是覺得應該繼續提供，但是提供的方式、書審必須要有改變」(ORN01)

「應該是要續辦，但是現在有困難，因為台中現在只要有開職訓課程，就不會再開技藝，但是職訓、產投都必需自付，而且規定也很死，不彈性，新住民根本沒法子去上，時間配合有困難，堂數也很多，也不能分拆多班，所以其實這技藝課還是有必要的，要針對不同族群的特性來開課，才能真的幫到她們，主要是這時間與課程彈性大，要求也對寬鬆，比較適合這附近的新住民。」(ORM01)

「應該是要再持續辦，還是有很多新住民很需要學習跟接受協助。多數的新住民的金錢運用度幾乎是零的，能讓她們轉變現況的，就是增加收入、負擔家計，是對她們家庭最有直接幫助的，上課的阻力也會小很多，其它課都是有自付額，到課又嚴謹，課程沒有分階段，初始要很基楚的，畢竟很多中文都不太通，又不識字，聽的懂才怪，有一技在身才是最好的本錢。她們拿不出多餘的錢，所以免費的課她們才會來上，也才被允許來上，除了同鄉認識及新住民交流外，也能加速融入當地文化，經驗交流促使快速進入在地習慣，習得技藝以利家計。其它的課程對新住民條件太過嚴謹，她們很難配合……」(ORM02)

「個人是認為類似的學習方案還是要有，但技藝只是個名稱，只要內容差不多就可以了，這是一種把新住民帶出小世界的流程，是一種「領進門」的過程，往後的修行就是靠她們自己，但往往這個門坎很高，對於經濟相對弱勢的她們而言，協助她們踏出第一步很重要，導引她們的興趣與性向，當她們接觸後，並從中獲取別人對她個人價值的正視或是從中就業賺取報酬，我想她們都很願意自費上進階的課程，初階就讓她們付費，是比較困難的，另一方面也要避免已經上過初階相同課的新住民反復再浪費資源」(ORS01)

十、因課程預算不足而在課程結束後另報考照班

技藝班有關美容類的涵蓋許多項目，美睫、美甲、美體、美髮都算是美容，這些相關課程都需要個人工具的使用，而產生的耗材也較多，若都共用工具，勢必影響課程教授的深度。從而只能廣範的技藝傳授，但精度卻難以熟練，每人練習的次數也有限。許多課程在開班時所給予的補助金額偏低，若有心想考取證照的新住民，都還需額外加報證照班，額外報名證照班的新住民，通過率是100%。證照班的資源較充足，學員才能有足夠能力考取，能只上一班次就考過的是少數，多數還是上很多相關的課程後，在特定一期報考而通過檢定的。

「美容美甲美睫的耗材很多，及個人使用的器具，都共用實在是效果不佳……就讓很多東西大家共用，然後只能減少比較有深度的課程，因為大家共用，實作的時間拉長，就沒法子上那麼多種類的課程內容，考照就有難度。依這樣的補助金額，只能拿來作興趣導引，課程內容還不到考證照的深度，只能讓學員先上個概念，能自己或自家人使用這樣技藝，程度差不多算才藝而已，若學員覺得很有趣，想專精或以此為職，就都會再報名證照班，但這班是我們這自己開的，也因為是自費，所以材料足、工具自有，當然課程就能以證照為主，但這班是自由報名，所以證照班學員是來自各班的學員。」(ORM02)

「其實說實話，依這樣的補助金額，只能拿來作興趣導引，課程內容還不到考證照的深度，只能讓學員先上個概念，能自己或自家人使用這樣技藝，程度差不多算才藝而已……」(ORM02)

「是有導引她們去上課或考照，但是經絡進階的課需要自費去上更深入的，需要自費」(ORM01)

「……像我們會分上下班次就是因為單一班次給的預算不足，若只上一班學員根本沒法子有能力去考照，就得額外花很多老師的自行時間來輔導，所以才分兩次開班，才能讓經費足一些，能使課程上到達到考照的內容，但會遇到委員又問我們怎麼學員重複，還不是因為刪我們原本呈上去的預算，不過我想她們部分都很願意自費上進階的課程……」(ORS01)

十一、課程的成果應依課程屬性有不同評比

技藝類的課程有可就業型態與融入當地生活兩種屬性，一種是提供明顯可能的就業技能課程，另一種是無明顯就業卻是融入在地生活的手工藝課程。兩種類型的技藝學習課程的效果評估不應該都是相同的，不應該以就業率或是考取證照的人數比例來作為共同參考比較。

「……是一種「領進門」的過程，往後的修行就是靠她們自己，但往往這個門坎很高，對於經濟相對弱勢的她們而言，協助她們踏出第一步很重要，導引她們的興趣與性向，當她們接觸後，並從中獲取別人對她個人價值的正視或是從中就業賺取報酬，我想她們都很願意自費上進階的課程，初階就讓她們付費，是比較困難的，另一方面也要避免已經上過初階相同課的新住民反復再浪費資源；對於新住民學習成效或是效果，我覺得應該要分開算，就業性質的課程可以算就業率，但有些課程是屬於融入在地為主的非就業課程，也算就業率就很奇怪，應該把技藝分門別類，而不是將成果一體適用，此技藝內容的課程是職訓取代不了的，

上課的彈性及上課資格就有很大的落差，職訓內容太過深入，像這課，我們很多是不識字或語言有困難的，是怎麼上課？會有課後輔導嗎？所以技藝類的還是有必要持續存在。」(ORS01)

「不是單單看書面成效（指就業率、創業率或薪資水準），也要看實體成效（指對社區的融入、對家庭相處的影響、對她們之間交流與人際的關係）。」(ORN01)

「……所以其實這技藝課還是有必要的，要針對不同族群的特性來開課，才能真的幫到她們，成效的評估也要看班級的特性來評定，有些不是明顯針對就業的課程或考取證照的課程，就不要拿就業率或是考照率來作為評估標準，再來是這時間與課程彈性大，要求也對寬鬆，比較適合這附近的新住民。」(ORM01)

第三節 新住民個案訪談發現與分析

在新住民個案訪談的部分，本研究訪談 10 位新住民，包含北部 2 位（越南籍 1 位及中國籍 1 位）、中部 3 位（中國籍 3 位）、南部 5 位（越南籍 1 位、柬埔寨籍 1 位及中國籍 3 位），而這些個案遴選方式是由訪談的政府單位或民間團體所推薦數位新住民後，經過詢問且有意願受訪者，藉以深入瞭解其自身經驗、情感與想法，並分析其學習成效，進而歸納出順利就業案例之關鍵指標。受訪者所參加的技藝學習課程之類型含括考照課程及手工技藝課程，課程內容分別為創意手做拼貼學習課程班、中餐烹飪研習營、創意打包帶編織班及新娘秘書培訓初階班。本次新住民個案訪談發現與分析，茲述如下：

表5-4 103年度新住民課後追蹤調查

序號	課程類型	受訪新住民	課程名稱	就業情況 (由深度訪談得知)
1	編織	李○○(越南籍)	創意打包帶編織班	學習前：未就業 學習後：未就業
2	編織	唐○○(柬埔寨籍)	創意打包帶編織班	學習前：未就業 學習後：未就業 家庭因素無法就業
3	美容	馬○○(中國籍)	新娘秘書培訓初階班	學習前：未就業 學習後：未就業 證照：丙級
4	美容	麻○○(中國籍)	新娘秘書培訓初階班	學習前：未就業 學習後：已就業 證照：丙級
5	手工藝	陶○○(越南籍)	創意手做拼貼學習課程班	學習前：已就業 學習後：已就業
6	餐飲	岳○○(中國籍)	中餐烹飪研習營	學習前：已就業 學習後：已就業
7	美容	朱○○(中國籍)	新移民光療美甲身體彩繪技能進修班	學習前：未就業 學習後：已創業 證照：乙、丙級
8	美容	許○○(中國籍)	新移民芳香精油調配及共通核心職能班	學習前：未就業 學習後：已就業 證照：丙級
9	美容	楊○○(中國籍)	新移民美髮技能培訓班	學習前：未就業 學習後：已就業 證照：丙級
10	美容	王○○(中國籍)	新娘秘書培訓班	學習前：已就業 學習後：已就業

資料來源：本研究整理

壹、學員背景分析

一、需照顧家中孩童或長輩者占多數

本次訪談的 10 位新住民中，年齡以 35～38 歲者居多計有 7 位(約占 70%)，2 位年齡 53 歲及 48 歲為中高齡者(約占 20%)，1 位年齡 30 歲(約占 10%)；就學歷而言，3 位國中學歷(占 30%)、4 位高中學歷(占 40%)、3 位大專學歷(占 30%)；家中有年幼兒童或長輩須照料者，共有 7 位(占 70%)；就語言能力而言，10 位大陸配偶及外籍配偶的中文能力都溝通無礙，有些新住民甚至還會說台語。

「我 38 歲(越南籍)，婚姻目前很不錯，國中學歷，一般溝通沒有大礙，國台語都通，有 2 位子女，4 歲與 5 歲。……家中有 5 位，老人要照顧 1 位公公，邊做生意邊顧小孩……。」(PES01)

「我 53 歲(柬埔寨籍)，家庭和樂美滿，學歷國中，溝通正常，國台語都可，2 位小孩，1 位高三、1 位高一；來台已有 20 年，還算適應，感覺最好的是交通比我們國家方便。家裡共有 5 位，只有顧公公。」(PES02)

「已經 35 歲了(中國籍)，還算普通，老公在中國工作，學歷是大專，就是中學後再唸 2 年那種，來台灣 3 年半左右。家中 4 位，2 個孩子都在上幼兒園，要顧小孩。」(PES03)

「我 35 歲(中國籍)，婚姻還算好，沒爭執，學歷是國中，但畢業後有去唸美容美髮班，來台灣 12 年了，一位孩子唸幼兒園大班，家中 3 位，不太需要顧長輩，因為婆婆去年往生了，還算習慣台灣的生活，差不多就是。」(PES04)

「現在 38 歲(越南籍)，婚姻和睦，先生跟婆家一起住，是在越南唸專科幼保學歷，來台灣後，曾協助移民署與派出所做翻譯，也曾做過紡織廠的布料管理

員，現在有 2 位小朋友，13 歲與 1 歲半，原本想說只生育 1 位，後來想說多生 1 位較有伴，所以他們年齡差異很大。」(PEN01)

「現在 35 歲(中國籍)，，嫁過來的是大家庭一起住，三代同堂，家裡還算和睦，我是高中學歷，老家在安徽，在台灣有 2 個女兒，一個 12 歲，一個 10 歲。」(PEN02)

「我叫朱金珍，32 歲，中國籍，當時是普通高中學歷就嫁過來了，我跟老公是自由戀愛，家裡有 1 個孩子，全家共 3 個人，小朋友現在 6 歲。」(PEM01)

「我叫許渭萍，今年 48 歲，中國來的，我是師專畢業的，跟我先生是自由戀愛結婚才來台灣，在中國是中學的音樂教師，有穩定收入，在中國工作了 13 年，目前尚未拿台灣籍，也不想拿，因為在中國有財產，若拿台灣籍就要放棄中國籍，等於都沒了，現在家裡有三個成員，一個小孩，小學二年級，前幾年婆婆過世後就沒有需要再照顧長輩了。」(PEM02)

二、部分受訪住民參與課程前已經有工作經驗

本次訪談的 10 位新住民中，來台後有工作經驗者計有 4 位(占 40%)，無工作經驗者計有 6 位(占 60%)，無工作經驗的新住民中，因家中有長輩需照顧的家庭因素而無法就業，該位外籍配偶明白表示，即使技藝學習課程順利結業，亦無法外出就業。10 位受訪者中，有 1 位外籍配偶工作經驗豐富，曾擔任移民署、青年會館及派出所通譯人員，以及紡織廠布料管理員、電信業新住民客服人員等；其餘曾有工作經驗的新住民，則大多從事服務業、小吃店的工作。

「……來台灣後，曾協助移民署與派出所做翻譯，也曾做過紡織廠的布料管理員，……一開始在先生的堂哥小吃店幫忙，後來做了中華電信的新住民客服人員，也做過青年會館通譯與行政助理，幫忙處理新住民申請的資料核對跟填寫，再來就是參加技藝學習。上班經驗的好處是對一些台灣的事物與用詞都能更瞭解，

加速理解老師上課的說明。」(PEN01)

「受訓前已經有工作，有做過小吃店、服務生，現在做家庭代工，技藝的學習倒是對現在工作沒有什麼影響跟幫助。」(PEN02)

「之前沒有工作過，這個技藝對工作幫助很少，只是有朋友交流介紹。」(PES01)

「因為要顧公公，所以之前都沒上班，就算學完也沒法子上班。」(PES02)

「以前只有在中國工作過，在台灣沒有做過，以前工作經驗跟這技藝關係不大。」(PES03)

「在台灣就做過包檳榔，應該跟上課沒什麼相關。」(PES04)

「家裡還算支持，老公會幫忙帶小孩。」(PES05)

「來台灣後，都沒工作過，因為學歷不被承認，很難找工作，都有學歷限制。」(PEM01)

「在台灣的話，上課前有因為好奇去豆腐店工作，算打工的，因為從沒有過，但就很累，純勞力活，也沒什麼成就感……。」(PEM02)

三、多數受訪新住民受到家人的支持而參加課程

家人的支持是新住民相當大的助力，若家人不支持或不贊成，則成為新住民學習的最大阻力，甚至被迫得放棄學習機會。受訪的新住民，其家人大多支持參加技藝學習課程，支持的理由多半為學習技藝後，可賺取收入補貼家用，以及透過學習可結交朋友，不至於整天待在家中，生活圈狹小。

「家人很支持上課，希望可以學技藝，多少補貼點家用，或尋求更多機會，也能多認識朋友多條路。家裡的人都要上班，就我自己去上課而已。」(PES01)

「家人都很支持，覺得可以學一些技藝、交朋友，並學完後可做些作品補貼家用。」(PES02)

「家人算支持，沒什麼意見，以前只有在中國工作過，在台灣沒有做過，以前工作經驗跟這技藝關係不大。」(PES03)

「家人沒意見，就看我意思，在台灣就做過包檳榔，應該沒什麼相關。」(PES04)

「很支持啊，也沒什麼特別原因，就我想上就上了，是自由戀愛的，跟那種一般取外配是不一樣的。」(PEM01)

「很支持我去上課啊！不然空在家的時間很久……。」(PEN01)

「我老公很支持我啊，其實也沒有為什麼，因為是自由意識婚姻，所以就支持另一伴不是很正常嗎？」(PEM02)

貳、學習過程與學習態度分析

一、經由承辦單位招生或朋友介紹得知課程訊息

本研究也藉由訪談機會，瞭解新住民對技藝學習課程的訊息來源與管道。訪談的 10 位新住民中，有 4 位（占 40%）是透過朋友介紹得知課程訊息；有 3 位（占 30%）是因緣際會之下，自行看到招生訊息；另 2 位（占 20%）則是經由縣市政府單位的招生（如人員口頭招生及 DM 寄發）而知道課程訊息有 1 位（占 10%）是因為有上自費的課程，由老師告知新住民有課程優惠才報名的。進一步探討新住民報名動機發現，報名的主要因素大多為覺得課程好玩、有趣，而且可以打發時間，其次才是希望透過上課學習工作技能。

「我是騎機車忽然經過這地址，看到有相關的旗子，停下來看，剛好理事長就在外面，就跟我解釋了這課，問我來不來，我就來了，一來打發時間，二來交朋友，三來學點專長，這種化妝的女生也挺愛的。」(PES03)

「剛好去辦身份證，被戶政事務人員告知有這課程，覺得好玩、有趣，就參

加了。」(PES01)

「李小姐介紹我去參加的，覺得有趣、好玩，就去參加了，反正有時顧公公後也沒事，就去打發時間，未來或許可以有一技之長，以前沒有參加過相關課程。」

(PES02)

「我是透過朋友介紹，說是免費的就來看看，後來覺得課程介紹後就覺得很有趣就來了，又小孩上課，在家沒事，就來上課，還能增加找工作的本事。」(PES04)

「約 8 年前吧！到大豐國小上台語課的時候，經過看到招生，就跟當時的人聊，就知道了上課訊息。」(PEN01)

「鄉公所有寄發通知單到家裡，離家近，就直接去報名了。……想說暑假在家也沒事，反正平時也要煮菜，也很有趣，就去報名參加了，其實也沒什麼特別原因，就當出去走走，參加點東西。」(PEN02)

「是小孩的同學也是新住民，對方的母親告知後進行報名的。」(PES05)

「會知道技藝課主要還是經由老師告知，因為一開始不知道有免費的課可以上，我都還跟老公拿錢自己去補習班學，直到補習班的老師知道我的身分後，才告知我有這個補助，我才來上的。」(PEM01)

「協會知道一些新住民的聯絡方式，所以是接到電話通知，被告知有這類課程，看我有沒有興趣上，所以我就來上了。」(PEM02)

「透過朋有介紹，得知老師的訊息，聯絡老師後，才來上課的。」(PEM03)

參、學習成果分析

一、新住民對課程的整體滿意度偏高

10 位受訪的新住民對於所參加的技藝學習課程均感到滿意，其中 1 位表示講師教學認真，會於課後另外加強輔導，很喜歡且滿意所參加的課程；其餘新住

民對於講師的授課方式和態度、課程的場地、設備、交通等也都相當肯定，惟希望未來能多開設訓後便能就業的技藝學習課程。

「整體的課還算很滿意跟喜歡，老師很認真，還會帶我們去他的工作室加強技藝，上課在這也都有茶水跟冷氣提供，時間上偶爾我們要接小孩或是要去銀行，有點遲或晚，但進度跟上就沒問題，整體算很好。」(PES03)

「所有的安排都很好，想不出有缺點或不滿的地方。整體滿分。」(PES01)

「不用錢的就很好，所有的安排都很好，想不出有缺點或不滿的地方，整體滿分，若能多開幾門課，或是能就業的，就更好了。」(PES02)

「就登記就可以上課了，我覺得課很好啊！不然也不會一直上了好幾期，從103年上到現在(105年)，不過重點是免費，不然要拿錢出來，寧可在家看電視。」(PES04)

「老師的上課方式很好，上課的設備跟地點也很可以接受，交通在新北跟台北已經很方便了(相較越南河內)，跟同學的互動還算不錯，到現在都還會相互聯絡，也會相互支援與支持。不過若上課地點能一直都在同一地方就好了，就不用一直隨協會換地點。」(PEN01)

「就小朋友有地方去，不然小朋友也是暑假，應該算場地很滿意吧！因為小朋友去都有冷氣，他們也比較想去，總之多點活動是好的，不然在暑假，也沒學校能去。」(PEN02)

「對於老師教導印象深刻，覺得剪髮技巧，是講的很容易理解，動作也很好學習；也很熱心的私下接受學員詢問。」(PES05)

「老師教的很好，以免費的課程來說這樣已經很好了，上課地點環境也都很好，沒什麼其它地方可挑毛病的」(PEM01)

「對於這也沒啥不滿意，人家都免費，能做到這樣，都很好了。」(PEM02)

「大致上都還不錯，老師都很認真，一週兩天平日上課，時間都還算滿意，都是小孩上課整天的時間，較不受顧小孩的限制。」(PEM03)

二、承辦單位會協助新住民求職及就業

有受訪者明確表示，當初上課時即為在職身分，所以只是為了興趣而參加技藝學習課程，而非訓後想就業或轉職。然而，多數人結業後便希望能求職就業，也因此，屬民間團體的承辦單位，在新住民結業時，便會教導新住民透過人力銀行網路求職，或是直接轉介工作機會予新住民，並且個別輔導就業或創業。

「上課的時候我有工作，所以沒有特別問有沒有就業機會，原本是有興趣去上課的，不是為了找工作。」(PEN01)

「單位都有幫我們四處詢問是否有職缺，或是問店家，只要想要，協會都會幫忙啊！也幫我們要去哪找，或是教我們網路使用，我覺得算很好了，都無償的，很佛心了。」(PES03)

「就業或創業都是個別輔導，就是有需要就問，他們都會幫忙，也會規劃考照，或是這工作環境好不好，合不合法等，我覺得這種沒額外收錢的，已經很不錯了。」(PES04)

「算是有，協會跟老師都會介紹工作機會，及告知一些附近店家缺人的訊息，也會帶我們到就服站去登記」(PES05)

「有，老師跟理事長都有講，但我是打算要創業了，所以就沒問太多。」
(PEM01)

「老師都會指導就業創業，首先會問班上的到底是想要做什麼，很多人只是學給自家用的，那種的就是也想穩定上班，她們也本來就有工作；另一種的只想轉換工作或是只想單純就業的，老師會幫她們詢問各美容機構(美容機構有分各部位的服務，像美甲、美睫、美體、芳療等，都需要不同的人)，看是否有缺人，

但一般都蠻缺人的，若想要彈性上班的，就會推薦去工作室；若是想創業的，老師會親自教我們一些創業的相關知識、找店面、推薦產品及耗材、市場能接受的型態、裝修跟整體行銷等等，而有印名片也會擺放在老師各認識的地方及協會，有時老師體驗過覺得不錯也會介紹客人給工作室的學員。」(PEM02)

三、課程需有就業市場，課後才能順利就業

經由訪談過程中發現，技藝學習課程之課程規劃必需有其就業市場，結業學員才能運用所學技藝較順利就業。反之，若課程設計無法協助學員考取相關證照，以及課後亦無技藝相關就業市場，這類型的技藝類課程，只能協助新住民融入在地生活及增加人際交流，或是幫助結業學員增加小額收入，而無法謀得全職或兼職工作。然而，即使課程能幫助學員順利考取證照，學員也可能因家庭或個人因素，而無法立即就業。

「上課對找工作幫助不大啦！因為我要顧老人，所以沒辦法去工作，再來這個也沒有什麼公司會請啊！也沒有證照可以去考，不過倒是交到不少朋友，有很多訊息可以交流，就有時還會回去參加相關的活動啊！」(PES02)

「沒有相關（指現有的工作與上課內容），開小吃店，頂多在店裡掛賣。」
(PES01)

「有考美容丙級，幫助很大啊！至少是一種證明技術底子的東西，還能替代學歷，挺好，不過我目前還沒工作，想學多點再去找。」(PES03)

「老師會幫她們詢問各美容機構（美容機構有分各部位的服務，像美甲、美睫、美體、芳療等，都需要不同的人），看是否有缺人，但一般都蠻缺人的」(PEM02)

四、就業態度積極者同時兼職新娘秘書及美容館工作

以參加新娘秘書培訓初階班的大陸配偶為例，該學員 35 歲且國中畢業，有

1 位唸幼稚園大班的小孩，但平時不需照顧家中長輩，故可外出工作，於是當初便以兼職工作以外的時間參加技藝學習課程。學習過程中，該學員順利考取美容丙級證照，因此訓後兼職二份工作，一份是平日三天在美容院工作，另一份則是假日從事的新娘秘書工作，前者以時薪計薪，後者則以抽傭方式配薪，所以每個月都有一定金額的收入。

「……有幫我考到丙級了，也有在上班了，但因為自己關係只做兼職的，一週三天在美容館，偶爾會有假日去做結婚的新娘秘書，覺得改進的就是應該多辦幾次的，能有進階或是相關的美甲之類的，擴展美容的專技。……兼職的時薪就基本工資，一天工作時間就 4~5 小時，看要做幾天，假日的新娘秘書，就依分成數下去分配工錢，找工作倒是沒有差別待遇，但相較台灣一些正職薪資是低了點，所以其實還蠻缺人的，做不做而已。」(PES04)

五、成功就業個案於第一次參與課程後，迄今仍擔任講師

以參加創意手做拼貼學習課程班的外籍配偶為例，該學員 38 歲，在越南唸專科幼保專科畢業，有 2 位小孩，1 位今年 13 歲，另一位 1 歲半，婆婆因行動自如平時不需在家照料，故可外出工作。大約八年前，第一次參加技藝學習課程，當時也以兼職工作以外的時間參加技藝學習課程，結業後一開始是任職承辦單位的助理工作。之後不到一年的時間，便由當時參加課程的講師推薦擔任講師，再者，平日晚上或假日也在新北市越南新住民同鄉會教導技藝方面的課程，迄今擔任講師已七年有餘。雖然如此，這些年來為了繼續學習新的技能，該學員仍持續參加技藝學習課程。

「不到 1 個月吧！我就當老師的助理，算是兼職的，因為我原本就有工作，目前做 8 年了，都算是兼職，沒換過。」(PEN01)

「上完課後是先當原本何若萍老師（該協會理事）的助理，不到一年時間，

就由原老師推薦教課(我已上過且很熟的技藝內容),單純教課,不參與企劃案,並現在成立新北市越南新住民同鄉會,目前擔任技藝教師,已教了7年左右,但仍是上有上新的技藝課,也一直都有跟協會保持聯絡。我是較不服輸的人,所以也比較敢接上課,其他很多都不敢,只是做東西展示或是賣。我就覺得應該有更好的方式,所以就算是創業吧!」(PEN01)

「我有受雇,技藝的能力是創業,就每天下班後作業或晚上、假日教課,一天平均約2~3小時,因為平時仍有工作。」(PEN01)

「有原本的通譯工作,技藝課的學習讓我用上課學的課程內容,進行文化創新產業的創業,目前有在教學,把所學到的再教給新住民或是其他願意學習的台灣人,算是學以致用了吧!」(PEN01)

六、成功創業個案至今仍營業並業績持續成長

以參加新移民芳香精油調配及共通核心職能班的外籍配偶為例,該員中國籍現今48歲,在中國是師專畢業,是音樂教師,因戀愛結婚來台,在中國有13年的教書經驗。目前已來台10幾年了,小孩小學二年級,自幾年前婆婆過世後就不再需要照顧老人了,先生也支持她外出尋找自我價值,加上在招生時看到此類課程,頓感興趣,就加入了技藝類課程。該員不僅上過此班別,也上過其它班別的技藝學習課程,在訓後經由協會說明就業與創業時,選擇了創業,並開始考取創業所需的相關證照及評估創業所需的相關項目。目前也是協會的講師及工作室的負責人,仍持續參與相關的技藝學習課程,同時並與其它創業的同伴計劃成立共同連鎖工作室,擴大經營規模。

「結訓後主要是想先考乙級,雖然丙級就能開工作室,但總想要更利害點才能有客人啊,所以等考完上考慮,也因為是工作室,有花幾個月裝潢,讓客人有舒適的環境,這個也是透過理事長幫忙參謀的,103年創業後就做到現在了,但

我也有在協會擔任講師，我有修過美容講師的課程，並經過聯合會考試通過，才在協會擔任美容的講師，目前還想要聯合其它工作室的姐妹一起開連鎖工作室，已經在規劃中了。」(PEM02)

「不含休息約 8~9 小時，從早上 8 點開始到 10 點，一天平均接 3~4 位客戶吧，有時我還把他們時間加長，還沒多收錢。」(PEM02)

「之前打工的豆腐店就 120 元差不多，現在月休八天，主要看接客數，一天約 4000~5000 元(3~4 位)，一個月約 60000~70000 元左右，雖然累，但累得值。」(PEM02)

七、考取證照有助於求職及被視為等同該學歷的能力

受訪的新住民學員表示，考取證照除了有助於求職之外，對於提升學歷也有相當助益，因該員僅有國中學歷，但取得丙級技術士證後，且具有三年以上之工作經驗，即具備參加教育局「自學進修高級中等教育學力鑑定考試」之應考資格，一旦通過考試後，將由教育局直接發給高中學歷證書。

「有考到丙級，對找工作幫助很大，我就國中畢業而已，丙級視為高中學歷，找工作容易很多，目前有在兼職美容館，考到證後沒多久就找到了，上了課有老師教導才能有法子去考照，幫助當然大，同學也都會互相協助。」(PES04)

「沒有去考，也沒相關證照，對找工作無幫助，對認識人跟好玩有幫助，因為沒這職缺跟公司收這樣的人啊！」(PES01)

「.....103 年的沒有，但後來的有協助考美容丙級，103 年沒參加到的也可以輔導，也是免費的，覺得很不錯，改進的地方就是能多開幾門課吧！開的課有點少，一年才一、二次。」(PES03)

「上完課我有去考證照，但是去其它協會所辦的證照班，因為這個就只是入門課程，大約 3 個月後才考到，主要是上課關係，我就高中學歷，台灣好像沒有

認可，很不容易找工作，只能找不需要學歷的，考證照算幫助很大，有時就算沒有相關工作經驗或學歷證書，但有證照老闆就覺得應該有到那個學歷或能力，而會願意請我們去上班。」(PES05)

八、課程有助於新住民提升自我價值

如同前述縣市政府及民間團體的訪談結果，參加技藝學習課程有助於新住民提升自我價值，包含提升自信心、視野、學習意願及社交能力等。受訪的新住民個案亦表示，上完課便能完成作品，所以能掌握技藝學習課程所教授的知識或技能。此外，上課還能讓自己變得有自信，並藉由社會活動的參與找到自我存在的價值，以及與親朋好友分享作品可獲得成就感。

「沒創業跟就業，要顧老人，但很感謝單位讓我有社交跟認識新朋友，上完課變有自信，也能多少補貼家用。」(PES02)

「.....參加這課就讓我在小孩去幼兒園時，有點事做，這事還能夠為以後工作做準備，等小孩大點就出去上班了，也認識許多好朋友跟同國家的人，現在我們都會額外約出來聚聚，交流下家庭、生活、工作的事，覺得挺好。」(PES03)

「.....會跟協會一起去義妝或是參展，也會回來分享學習跟考證的過程，參加這技藝課原本是想說打發時間，因為小孩上課也不知道要幹麻，但後來越學越覺得有趣，學完後，又多報了後續的課，老師鼓勵我去考照，因為我學歷不夠，證照能補上我學歷又能證明我有技術，像是找到生活的感覺吧！比較不像是別人的附屬品。」(PES04)

「原本剛來真的是什麼都不知道，都很防備，資訊什麼也都很封閉，那時真的沒什麼朋友，也不知道怎麼交朋友，就還好有這個課，算是一個突破口，上課自然就認識同學，自然就有更多人朋友，還有同學的朋友，瞬間才體會到我不是一個人在這個地方，都快哭了，整個每天都很開心，好像第一次去學校交朋友那

樣，不然差點得憂鬱症，心事沒人講沒人討論是很痛苦的。」(PES05)

「之前沒有上過技藝類的課，大概8年前第一次參加，一直上了好幾年，持續都有在上，主要是3點多下班（跟國泰世華銀行上下班），下班後時間很長，就找點機會進修增加自己的能力，也能找到自我存在的價值。」(PEN01)

「最滿意的是親子活動，可以把成品與家人分享會有成就感，跟同學可以有互動，也會有成就感。……學會更多東西，從被人幫助到幫助別人，這種心情是難以形容的，能看大家一起過得更好，很有成就感。」(PEN01)

「我覺得是讓我找到一個目標，不再是單純家庭婦女，還是得要有一個工作，讓我感覺比較像正常人」(PEM01)

「有啊，必須的吧，我之前其實整天不知道做啥，又不想當全職主婦，就想要有點作為，沒工作挺難受，上了課後，我找到生活目標啊」(PEM02)

「有提升社交能力，我在美髮這塊已經算是資深了，在店裡都是帶新人或是導師的地位，利用這課可以讓我更多樣的技能，在轉換公司時也比較有談判報酬的空間。」(PEM03)

九、課程有助新住民增加收入貼補家用及提升生活品質

民間團體訪談結果與縣市政府相同，兩者均肯定技藝學習課程有助於新住民增加收入貼補家用，以及提升家庭生活品質。部分技藝學習課程或許無法協助新住民訓後立即就業，但新住民可將上課所學到的技能製成作品，並且透過一些銷售管道銷售後取得小額收入，即使售價不高也多少能貼補家用，就經濟層面而言，亦可提升新住民家庭的生活品質。

「上課學得成品賣的費用其實並不高，但多少能補助一些生活開支，一定程度上改善家庭生活品質。」(PEN01)

「上課的單位有跟我說這種也沒法子找工作，也沒證照，對找工作應該幫助

不大，就是來學技藝，難以找工作，不過就增加自信，看作品能展示或是偶爾賣點作品貼補家用。」(PES02)

「有啊！有收入多少能多點錢花，不用再報備花錢，也能存點私房錢……。」
(PES04)

「有啊，至少覺得有事做，在來就是能幫忙家裡賺取收入，我月休差不多是八天，工作一天約賺 1500 元，一個月約 20000 多」(PEM01)

「之前打工的豆腐店就 120 元差不多，現在月休八天，主要看接客數，一天約 4000~5000 元(3~4 位)，一個月約 60000~70000 元左右，雖然累，但累得值。」
(PEM02)

「所會的技能變廣，所以收入是有提高的，約每月增加二、三千元，人際的交流是比較寬廣的，接觸的人多，機會也較多，對找工作的管道有認識許多相關同鄉或是新住民都會告知消息，生活上是有正面影響的」(PEM03)

十、課程可增加新住民社會參與的機會

無論是縣市政府還是民間團體，兩者同樣肯定新住民可藉由技藝學習課程，積極參與社會活動，包含學習成果（作品）或商品展示或販賣活動、免費擔任公益活動的化妝師，以及擔任社區國小的志工，參與小學生技藝課程的教學。新住民也在參與社會活動的過程中，展現自我價值並對社會貢獻一己之力。

「……學會更多東西，從被人幫助到幫助別人，這種心情是難以形容的，能看大家一起過得更好，很有成就感。」(PEN01)

「戶政所辦的都會去。」(PES01)

「是有參加活動，那種義妝，一些公益團體表演時，會去幫他們免費上妝，參加這課就讓我在小孩去幼兒園時，有點事做，這事還能為以後工作做準備，等小孩大點就出去上班了……。」(PES03)

「會定期跟協會一起去社區、醫院、養老院義剪，也算是拿了補助學這課的一些回饋吧。」(PEM01)

「會啊，會去參加社區義剪，或是一些養老院或是療養院，我們都會定期去剪，或是機關有需要我們都會去，因為我上這課是免費的，算是大家交稅給我們學習，當然要回饋啊。」(PES05)

「我會跟協會學員們定期參加義剪(美容部分)，對一些社區老人、療養院、醫院或是免費推拿，因為我會的很多，從美髮、剪髮到化妝、美容、推拿都有去學，所以她們有去，我幾乎每場都到，我透過免費補助學到那麼多東西，還能賺錢，就回饋給其他人，取之社會，用之社會嘛。」(PEM02)

「會有社區活動、公益性質的活動，在孤兒院、養老院去義剪。」(PEM03)

十一、課程有助於新住民擴展人際關係

縣市政府及民間團體的承辦單位，受訪者均表示，技藝學習課程對於新住民的社交生活是有幫助的。新住民透過參加技藝學習課程可認識許多同儕，與同儕間有很多互動機會，不但生活上可相互扶持，還可彼此交流課業、家庭生活及工作心得等，甚至也有新住民因同儕介紹工作而順利就業。

「沒法子協助就業及創業，因為這技藝也沒有什麼職缺，也少有公司會徵這種技藝的人，自己創業也賣不了多少錢，況且創業的資金也沒有，然後這個好像也沒證照，很多來的沒學歷，只能靠證照，又沒證照就更不好找工作了。很感謝單位的課程，雖不能創業或就業，卻讓大家認識跟增加社交。」(PES01)

「……認識許多好朋友跟同國家的人，現在我們都會額外約出來聚聚，交流下家庭、生活、工作的事，覺得挺好。」(PES03)

「上課主要是認識很多朋友，增加交友圈，很多原本都住附近但都不認識，現在都有認識，才發現其時大家住的並不遠，也可以增加交流，有事可以互相幫

忙，像現在的工作就是朋友介紹。」(PEN02)

「有啊，必須的吧，我之前其實整天不知道做啥，又不想當全職主婦，就想要有點作為，沒工作挺難受，上了課後，我找到生活目標啊，雖然這103年的課並不是我第一次上課，但對我還是意義重大，我認識很多人，也幫很多人走入這行業或是幫原本沒社交的拉進有社交的圈子，我就是個樞紐啊，有能力把更多人拉出來的人，何樂不為呢？看她們脫離原本困境，比賺到錢都開心啊。」(PEM02)

「但原本剛來真的是什麼都不知道，都很防備，資訊什麼也都很封閉，那時真的沒什麼朋友，也不知道怎麼交朋友，就還好有這個課，算是一個突破口，上課自然就認識同學，自然就有更多人朋友」(PES05)

十二、未來應繼續提供新住民技藝學習有關課程

受訪的新住民對於技藝學習課程的肯定高於職訓課程，他們均認為技藝學習的課程，課程時數較短、上課時間較有彈性（非日間全日制課程），且學費免費無自付額，有利於參與課程者報名上課。惟希望課程規劃以訓後便能立即就業，或者考取證照取得能力證明為導向，例如：辦公室軟體課程或乙級證照進階課程。然而，也有新住民持相反意見，該位新住民因居住所在地就業機會較少，所以認為未來應多加辦理以社交為目的的課程，例如：認識自我、有氧舞蹈等課程，而非僅有就業方面的學習課程。

「應該啊！這樣的課應該多排，但若能上的課能藉此找到工作就好了。技藝的課比較彈性，但是能檢定證照的課要全時的，很難參與，要顧小孩或老人，不能配合。」(PES01)

「……像我們一直在顧老人，其實也可以開那種照顧的課，去顧老人還能賺錢。……以後是要再開啦！但希望能開那種能找工作，或是能證明的技藝，但時間要彈性點，那種職訓的時間都很固定，還要交自付額，根本拿不出來，只能上

免費的。」(PES02)

「覺得應該提供啊！這個比較適合我們，停辦技藝的後，職訓的太死板，我們很難配合，還得先自付部分，要錢哪還會去？就是沒啥錢啊！時數也很多，還不如拆開來上，一到五全日，真的沒辦法，當家裡都沒事啊！還是這種彈性的好，還可以多點台灣一般上班族會用的技能，像是辦公軟件等。」(PES03)

「覺得應該提供，主要是我們時間本來就很不固定，很難像學生一樣每天去上那種職訓的課，畢竟在怎樣都有小孩要顧，遲點、早退點都不成要上什麼！還得有課到勤率，太硬了，還得自付部分，難啊！要錢、又嚴、又死板，誰想去上啊！而且很多課直接就很專業，我們沒學歷的聽的懂嗎？要像這分班的，慢慢進階，像我拿丙級，我想上乙級的，慢慢進階的，況且協會都有後續像交朋友，職訓的上完就沒了關係，感覺很不好。」(PES04)

「是應該增加技藝課程，因為協會辦的很不錯啊！不然大家怎麼會一直想上。希望政府雖然委外協會辦理，但仍能作頭來提供較大的場地，或是更好的設備及經費購入材料、用餐、托育等，協會只執行，企劃與規劃交由政府會比較好，最好有證照。」(PEN01)

「是可以多辦點這類技藝的課程，像是化妝、美髮、認識自我、有氧舞之類的，那種融入當地社區及交流的課程，或是那種交朋友、辦聯歡會那種，不要是那種什麼要就業的，那多煩啊！這宜蘭也沒什麼就業機會啊！我們又沒法子跑太遠到其他縣市，學會又怎樣？又沒收入，還不是白搭，所以就辦一些讓我們外配能交朋友、交流、活動用的課就行了。」(PEN02)

「覺得要再開設這類的課程。主要是希望有更進階的課程，或是有專門創業的課程，像是鳳凰計劃或是青創的協助，因為我們很多都有要創業，卻反而沒有政府協助，而沒有進階的課程，有時技能又不足以創業，若有一貫性的課就好了。」

(PEM01)

「是應該要再開辦，因為很多新住民是很弱勢，沒有房子、又有孩子，老公賺不到兩萬，所以雖然有材料或課程補助，她們真的很難再拿出一點點錢來買工具、考證照等等，我覺得若政府有心想辦，就應該考量方方面面，不是只在高處喊話，實際情況都沒考慮，補助的費用不夠，沒工具她能上課嗎？共用器材她能學的好嗎？擔心金額糟濫用，就該建立機制，而不是發少少，結果品質很差，或是一堆人自費。然後技藝課的彈性比職訓後產投的課較容易被新住民接受，彈性很多，也較符合現況，我好多朋友都還再問，怎麼沒課了，她們都想上，也是想就業或創業的，但卻失去機會，政府應該設立好機制，而不是直接停辦，因噎廢食嘛。」(PEM02)

「我覺得應該啊，像現在沒有技藝的課，要我們去上勞動部的課，又要全日的像去上學一樣，還有出勤率，又不是學生，又不是沒有家要顧，又不是沒以小孩要帶，然後還要交錢，所以就沒人去上啦，是要能配合我們的時間，不是我們配合它時間，家裡很多聽到要全時的，就會叫姐妹不去上了，因為時間主要是給家裡，空的才是我們的，技藝的課就是這樣讓我們很方便去上的，若不辦的話，我們就沒課上啦，有些真的需要學技能的，也沒法子學。」(PES05)

「個人是覺得應該繼續的，目前我要去上職訓的課，又說我是新住民不能上，不然就是要失業才能上，有些新住民又不能在制式時間上課，要照顧家裡的老小，又或要有工作經驗、學歷要求、初步篩選，這樣我們跟本不能參加，中國籍的都這麼難了，那些字跟語言都不同的印尼、越南等的新住民怎麼辦？要跟上職訓的進度很難，老師又少會撥出個人時間教導，.....沒有技藝班的課程起個頭，也就更難就業.....」(PEM03)

十三、因學習器具數量不足而影響學習成效

受訪的新住民對於課程中所使用的工具、耗材、材料等，認為個人的使用率過低，尤其以美髮、美甲、美睫、美體等美容相關的為最。個人技藝類的學習與操作，需要固定的工具與耗材，在課程中有器具共用的情況發生，在共同使用的狀況下，對新住民來說勢必單一練習，而無法同時練習，使其練習機會的次數減少。也因為共用器材，不屬於個人而無法將器具帶回去，額外利用課餘練習或加強，僅能在協會上使用；若要需要檢定考，必定得自備工具（若全班都去考的話，工具在共用的情況下，得有人自行準備器具）。美髮的剪具、美甲器材、美妝的各類妝筆等，個人得再準備考試工具，這此類工具價格不菲，多數新住民難以承擔，除影響授課的深度及內容外，新住民的技能也進步較緩慢，進一步可能影響參與檢定之意願。

「覺得應該要每個人都有一個鍋臺或是鍋具，不然有時在操作時，也只能在旁邊看另一個做其中一段，而不是整個都是自己完成，所以應該在設備或是材料上應該要更多東西才是。」(PEN02)

「補助的材料有點不夠用，對認真來實作的來說，實在有不夠，都得再自費買自己的材料。」(PEM01)

「在課程中，相關的課沒有層次的區分，都是同等級，對於較資深的學員來說很難不斷進步，若只上課一次就要就業，是在作夢，深度都不夠，時數也不夠長，要分階上比較好，要有分等級，來逐步升級，這樣也才能讓大家就業；再來就是器材使用太寒酸了吧，都不補助的，自己買都要好幾千，才補助一些，積極性就降低很多，很多美容器具（粉撲、臉、眼粗中細微刷等）都要有自己的，才好練習，考照更是需要，有些共用的就算了，共用一隻刷，只是拖慢上課進度而已，我覺得這個應該要補強一下。」(PEM02)

十四、新住民願意部分自費參與進階課程學習就業技能

在受訪的新住民中，多數是經濟弱勢，難以在一開始就付費參與技藝相關課程，但因為有興趣而參與免費的技藝學習課程後，該類型技藝對新住民具一定引導就職的作用。使課程所學能有一定認知，對人際已經增廣交流、生活圈不再局限僅有家庭、且有基本求職的能力後，她們都很願意上更精進的課程。有免費的當然很好，若需要自付部分費用，因為有初步的經濟能力後，她們也是可以接受的。因為她們知道這是讓她們獲取更多經濟能力、自我價值肯定的來源，更有部分受訪者已經全程自費參與其它協會自行辦理的課程。

「主要是希望有更進階的課程，或是有專門創業的課程，像是鳳凰計劃或是青創的協助……若有一貫性的課就好了，就算是要像產投那種付一些錢的也是可以的啊。」(PEM01)

「因為一開始不知道有免費的課可以上，我都還跟老公拿錢自己去補習班學，直到補習班的老師知道我的身分後，才告知我有這個補助，我才來上的。」(PEM01)

「……所以技藝類的課程對我們還是很需要的，若能先上到基礎的課程後，進階的需要像職訓那樣收費，倒也是可以接受的。」(PEM03)

「若能一開始是免費的，學到一點基礎後，進階的要自費，有興趣的就會去上，也有一點錢可以付」(PES05)

第四節 新住民技藝學習成效訪談分析

經由縣市政府訪談、民間團體訪談及新住民個案訪談後，分析縣市政府與民間團體所舉辦之課程成效差異，並將不同背景變項之新住民在技藝學習上的成效差異予以比較分析，以呈現承辦單位間的差異、新住民不同背景的學習成效及影響就業的因素。

壹、縣市政府與民間團體辦理課程比較分析

一、承辦單位比較分析

（一）中國籍學員比例皆較高

從前述辦理課程狀況分析中得知，中國籍配偶參與技藝學習的比例較其它國籍的配偶高，緣自中國籍新住民有語言的優勢。現在的資訊取得又較以往容易，所以在日常生活、網路資訊及文化習慣上並不會與台灣在地上落差過大，使中國籍新住民能更容易理解及接收到技藝學習課程的訊息。透過通訊軟體或頁面，如 Facebook、Line、微信等，轉告知其她新住民，相較其它國籍的新住民少了溝通、理解的障礙。技藝學習的班次皆有人數限制，以先報名為先確定為學員的課程，中國籍新住民的訊息傳播迅速，當報名踴躍時，就容易產生學員多數為中國籍的現象。

多數新住民是來自經濟相對弱勢的地區，而進入的台灣家庭亦是如此，較弱勢的家庭需要新住民照顧幼童或是直接以勞力賺錢，較難以抽出時間參加技藝學習課程。而近年來中國的經濟發展迅速，許多新住民是經由自由戀愛、兩廂情願共結連理，部分中國籍新住民在經濟上並非弱勢，比較沒有迫切經濟壓力，得以參加技藝學習課程，轉化成為自己的就業力。

（二）承辦單位招生能力之差異

內政部外籍配偶照顧輔導基金（現為新住民發展基金），在招生班級國籍人數上有給予 25%台灣籍的參與名額，可使語言溝通較差或是較為內向的新住民能有家人陪同參與課程。另外，各縣市裡地區的不同，新住民居住地也有不同的分佈，會因為上課地點的距離遠近影響參與意願，畢竟許多時候仍是以照顧家庭為主，此為縣市政府及民間團體皆會遇到的現象。

縣市政府與民間團體在訊息通知或是聯絡的方式上，因為個人資料保護法的原因，民間團體較難以取得新住民的相關聯絡方式，僅能透過原先曾經參與的學員帶動新學員參加，或是由自行的網站、社交群組、傳單、佈告而廣發訊息。如此一來，宣傳的力道較不集中；而民政機關則有較多的資源能應用也較受新住民家庭的長輩信任，並透過資源電話聯絡、信件通知新住民後招生較為順利。

（三）注重講師教學經驗與證照

在課程講師的遴選上，縣市政府與民間團體皆重視講師的教學經驗、實務經驗與相關證照。透過學校、其他專業講師及其它民間團推薦外，以國家技能檢定的證照或是各技能協會所頒發的證照作為參考，也依講師的經歷與事蹟、比賽及獲獎列入師資遴選的參考依據。雖然「外籍配偶照顧輔導基金申請補助計畫書」之格式並未要求說明此項，但經由受訪單位所遴選出的講師都受到新住民的肯定，在具有技藝專業的同時，也兼具熱心、耐心，額外對新住民進行教導與技藝加強，更是在課後協助輔導考照，協助新住民就業。

二、承辦單位學習過程比較分析

（一）學員滿意度調查機制未一致

縣市政府多數在課程結束前才進行學員滿意度調查，作為下一班次的辦理參考，部分是在課程期間以口頭方式詢問學員，並立即回應學員需求。民間團體為簡化作業流程，調查方式以講師在課堂上以口頭詢問居多，少數進行勾選式問卷調查。承辦單位皆會在課程最後統一做學員滿意度調查，但以最後的課程滿意度調查結果來看，多數學員是滿意縣市政府與民間團體承辦單位的努力與講師的付出，若有機會仍是會想參與類似的課程。

（二）因家庭事務而難錯失部分課程內容

多數新住民有長輩及孩童需要照顧，因家庭事務之原因，例如長輩就醫、看

診延遲、學童生病等等，造成遲到及早退為常態的現象。雖然如此，仍是會全程上完課程，遲到早退佔當日課程的時間比例不高。又部分學員上課時會攜子女至上課地點以便於照顧，政縣市府及民間團體雖有托育人員或是組織成員兼任照顧，但仍有許多時候幼童需要新住民的安撫，使得新住民錯失部分上課內容，少數未有托育員協助的課程，新住民更是難以專心聽講。在縣市政府及民間團體所承辦的課程中皆發生過此一現象。

三、承辦單位學習成果比較分析

(一) 證照課程通過率佳

新住民技藝學習之課程大致有就業型與非就業型，非就業型的時數較短，就業型的時數較長，就業型多數以證照考取為目標。新住民除了融入在地生活圈及文化適應的課程外，更是希望能有就業的能力，投入勞動市場。但仍有許多新住民雖然參與技藝課程的學習，但因為家庭事務而無法找到足夠彈性工作時間的工作，也有部分因為家庭經濟狀況的緊迫，而證照考取的器材、工具及報名費用又需自備與自費而放棄參加考試。民間團體所辦理之技藝課程部分考照率低於縣市政府所承辦之課程，縣市政府所辦理課程多數為非就業類型，故整體來說證照考取率仍是良好的。

(二) 符合勞動市場需求的技藝學習課程就業情況較佳

學習課程雖為技藝的學習，但並非每一種技藝都能使新住民順利就業，在受訪單位訪談中，手工藝的課程就業程度較低，因為在台灣整體就業職缺中，難以有此類的工作職缺與廠商，造成學員難以用該技藝進入職場，僅能以教學師資培養的方式使新住民就業。而部分就業類的課程雖有相對應的證照，但該地區就業市場需求較低時，也難以進入職場。畢竟新住民無法如一般勞工具有彈性的勞務移動能力，尚需兼顧孩童與長輩，故縣市政府及民間團體所承辦之課程與在地就

業機會較多的技藝類型相近時，新住民的就業率則較高，其中又以美容類相關的證照課程效果最佳。

（三）課程有助於提升新住民自我價值與人際關係

縣市政府與民間團體承辦皆認為新住民在參與技藝學習課程後，能找到除了照顧與家務以外的自我肯定，不再只是依附於家庭的價值，透過技藝的學習過程或成品，提升自我的自信心並獲得成就感，也因為課程的參與，新住民走出戶外。班級裡的其他學員都是增加交流、認識及相互學習的來源，擴展了人際關係，除了家庭以外，又擴展出朋友圈，可以交流新住民問題、認識同鄉，多數也會協助開導生活或協同技藝的學習，使其不再封閉，對於新住民的訊息傳遞、家庭溝通及生活適應，有莫大的幫助。承辦單位皆表示，第一次參與技藝學習課程的新住民感受變化最為明顯。

（四）課程有助於提升新住民生活品質

部分技藝學習的課程較難以促使新住民就業，但卻能培養手工藝及展現學習的自我價值。趁課程齊聚的時刻宣導相關政策人際交流，使新住民較狹礙的生活視野得以擴展，交流與資訊的獲取機會增加，有相同境遇的人可以傾訴與理解，遇到困難時可以有相關建議，生活上可以相互協助。這些都影響到新住民的生活，進一步提升生活品質。

當技藝學習課程是可進入勞動市場，或生產可販售的商品技能時，除了自我價值的認同以外，更是增進新住民就業的機會，使她們求職更為順利，並成為家庭中經濟來源的一部分，也是一種價值的體現。當付出勞務而獲得報酬後，家庭中的可支配金錢增加，理當能使整個家庭物質上的生活品質提升，進而影響家庭的生活品質上升。

（五）課程可促進新住民社會參與的機會

縣市政府及民間團體的承辦皆讚賞新住民在技藝學習課程結束後，都有取之社會用之社會的理念。積極參與由承辦單位所舉辦的社會公益活動，透過不支薪的公益化妝師、國小志工、療養院義剪及手工藝品的展示等，來參與社會。部分新住民更是協助剛來台灣的新住民進入狀況。在社區活動過程中豐富生活，展現學習成果，也是進一步參與當地的社會活動。

（六）因課程預算不足而在課後另報名考照班

技藝學習課程中屬就業類型的項目眾多，多數需要丙級證照才能就業。諸多課程在上課期間需要個人工具及耗材的使用，耗材的消耗也因個人練習程度而有所不同。據承辦的民間團體陳述，因所申請預算不足以購入供所有人一定程度練習的工具及耗材，上課是共用工具，無形延緩該有的進度，而只能進行初步的技藝教學。實作與考證照的內容略有差異，許多課程都是透過講師及民間團體不支薪，而額外加以輔導才能順利考取證照。所以許多新住民會多次參與相同類型的課程，進一步熟練技藝，便於在某一班次報名考取證照。另外，也有部分新住民會在上完技藝學習課程後，再額外自費參加民間團體所辦理的考照課程。

由於縣市政府部分所承辦的是非就業類的技藝學習課程，新住民在工具使用狀況較不明顯，也較無法顯示是否認為預算不足。仍部分單位反應出在課程進行時，新住民的孩童托育人員，是同仁自願無償利用假日上課時間擔任；通譯有時也難以聘用，而是請新住民相互協助，表示經費不足以支持整體支出。

（七）學習成果應依課程屬性有不同評比

民間團體多數認為具有就業市場的技藝類課程，在學習成效的評估的時候，可以依新住民報考及考取證照的比例、新住民的就業率作為成效之參考。但若為手工藝類型的課程應以新住民自我價值提升、生活適應等作為參考，不應二種類型的課程皆使用相同評比。應考量新住民的溝通及語言上對學習的難易度而適度

寬放標準，才比較貼近實際新住民的學習情況。

(八) 未來應繼續提供新住民技藝學習相關課程

縣市政府及民間團體均認為，應該持續提供新住民技藝學習的相關課程。認為此一課程可以導引新住民對技藝興趣，從學習中轉化成求職的技能。新住民多數仍是經濟弱勢，免費的課程使新住民家庭反對參與的聲音變小，使新住民的參加意願上升。又因新住民的生活型態時間較為破碎，彈性的課程時間配置，使得新住民較能完整學完技藝，不至於中途因故退出。技藝學習課程有別於一般職業訓練課程，較能給予托育、語言、課後輔導、增加社交等，對新住民的相關協助。

四、承辦單位綜合探討

受訪的縣市政府與民間團體在辦理新住民技藝時皆相當用心，在有限的資源及經費下，盡量做到最好，也是真心為新住民著想。對新住民來說，不僅僅是一個技藝學習的地點，訪談期間仍是看到不少新住民在此聚會或交流，與承辦單位彼此熟識，不因課程結束而斷開聯結。承辦單位以在地化的方式持續關心並協助新住民，分別辦理新住民的相關事宜，以不同性質而承辦技藝學習的單位，經分析訪談內容後，整理共同關聯與差異如下表：

表5-5 縣市政府與民間團體辦理課程成效關聯與差異

評估面向	成效 評估指標	縣市政府 辦理方式/成效	民間團體 辦理方式/成效	差異或連結處
學習過程	師資資格 條件	重視學經歷及 相關證照	重視學經歷及 相關證照	嚴格要求講師的相關資格、 證照與實務經驗，使新住貧 有較高的學習品質
	師資遴選 機制	曾經合作過或 經民間團體推 薦的講師	其它團體推薦 或是業界知名 講師	推薦的講師除符合資格條件 外，在教學方式與熱誠皆受 到肯認

評估面向	成效 評估指標	縣市政府 辦理方式/成效	民間團體 辦理方式/成效	差異或連結處
	學員滿意 度調查機 制	透過課堂口頭 詢問或是結業 時的滿意度調 查問卷	口頭詢問、結業 制式問卷及分 階段式的測驗 或是調查	皆透過各調查機制快速解決 學員的問題
	學員招訓 率	招生較為容易	具招生壓力	雖整體招生率相似，但招生 過程縣市政府具有新住民訊 息資源，較易聯絡新住民， 也較受新住民家庭或里長信 任，故招訓時間較短，也較 容易使新住民及其家庭願意 參與
	學員出席 率	出席率高	出席率高	雖然整體出席率皆為高，卻 因家庭照顧或其它事務使得 學員皆有遲到、早退或短暫 離席的現象，使個人進度落 後
學習成果	證照通過 率	證照通過率佳	證照通過率佳	雖縣市政府較少辦理證照課 程，但縣市政府與民間團體 的學員皆需再額外花課後時 間進行輔導才能考取證照
	結業學員 滿意度	高滿意度	高滿意度	學員對於師資、課程內容、 輔導措施及承辦單位和人員 與學員間的互動良好，唯學 員認為若是考取證照或就業 時，課程時數略有不足
	新住民就 業率	技藝學習成果 相關的就業偏 低或是與技藝 無關的技能就 業	多數就業者以 技藝學習成果 就業	縣市政府多辦理手工藝課程 居多，較難有就業機會，或 所學難以達到就業程度；民 間團體以證照為主之技藝學 習課程會額外輔導新住民考 取證照，並以多元管道協助 就業，但仍有考取證照後，

評估面向	成效 評估指標	縣市政府 辦理方式/成效	民間團體 辦理方式/成效	差異或連結處
				該地區不易就業的現象，另外，新住民的就業意願也影響就業率
	提升家庭生活品質 助益程度	提升新住民自我價值後，進而影響生活品質及多少改善部分家庭收入	提升新住民自我價值後，進而影響生活品質及多少改善部分家庭收入	使新住民步出小生活圈、增加人際與交流，進而提升自我價值及協助其就業，使整體生活品質上升
	增加新住民社會參與的機會	課程結束後，仍與學員保有互動，關心並促進新住民在地化的社會參與	課程結束後，仍與學員保有互動，關心並促進新住民在地化的社會參與	縣市政府多藉由地區活動與技藝課程內容或成果結合，共同參與展示或活動；民間團體多數利用技藝課程所學，定期或不定期舉行或參與公益活動回饋社會，少部份民間團體參與地區或跨區比賽皆有獲得不錯成績

資料來源：本研究整理

貳、新住民個案學習與就業比較分析

一、新住民學習成效比較分析

(一) 新住民家庭及背景不影響技藝學習成效

家人支持新住民參與技藝學習課程是有莫大的助益，受訪者幾乎都是因為家人的支持而參與技藝相關課程，是新住民能步出家庭的重要因素。部分新住民在技藝學習前有過工作經驗，但工作經驗多數與技藝相關性較低，等於是重頭學起；與無經驗的新住民在學習成效上，差異並不大。

多數新住民皆有照顧長輩孩童及處理家務的情況，在參與技藝學習課程期間，多少會有遲到早退的現象。對於課程進度與個人理解上的因素，講師皆都會再對

進度較緩慢的學員進行額外的加強，並開放空間在非課程時間給予有空暇的新住民技藝練習。以結業的成品發表狀況，新住民都能獨立完成技藝作品，由此可歸納出家庭的照顧，對於已經參與課程的新住民學習成效是影響不大的。

(二) 新住民參與技藝學習課程動機不影響學習成效

新住民自行報名參與技藝學習課程時，皆瞭解此課程之大略上課內容，對此內容認為有興趣並有意願，才報名該項技藝學習課程。新住民參加的動機可能不同，如打發時間、當興趣、學第二專長等，甚至部分新住民在已經有全日制工作的情況下，也參與技藝學習課程。並不會因為是打發時間或是不打算就業而在學習態度上有所折扣，依然是很認真參與課程，甚至也是考取證照，與想進入職場的新住民在學習態度上無異。

(三) 文字及語言程度影響新住民學習與就業

參與技藝學習課程的新住民，在一般日常對話都是無礙的。在技藝講授時，語言並不僅是日常生活對話的單字，使得語言程度上略差的新住民在理解語意上有難度，導致學習雖然認真但仍較為緩慢。這些新住民需透過講師依學員程度，額外利用課餘時間加強；新住民也會在上課時抄寫筆記，多數使用原生國文字註記，少數使用中文抄寫。當使用原生國文字抄寫時，較難以看出是否理解有誤，事後新住民可能曲解原本意思而不自知。另一方面，當以證照考取為目標的班次，有學科模擬測驗或是輔導測驗時，雖有語音協助學科測驗，但仍需花費時間在教導新住民語意之理解，直接影響考取證照的通過率，進一步影響進入職場的能力。有編列通譯人員協助教學的班級，新住民在學習就業類型的技藝學習效果也比較佳，故新住民在語言及文字的理解程度，是影響技藝學習及就業的。

二、新住民就業比較分析

(一) 技藝與勞動市場連結較具有就業力

新住民所參與的技藝學習課程種類，與當地就業市場有緊密連結的關係時，對於求職與就業是相對較為容易的，例如美容類的美髮、美甲、美睫、美體、新娘秘書等，在就業市場是較缺乏的，相對的使參與該課程的新住民較易求職，就業的機會也相對比較大。當技藝類型是較屬於手工藝，或是文化創意等非就業屬性時，例如編織、打包帶、拼貼等，新住民在課程結束後可依此技藝求職的機會很小，相對沒有就業市場，也就難以就業，僅能作為不穩定的少量經濟來源。

部分技藝是具有技能檢定的，在求職時，部分工作必須要有證照才能執行業務，部分是持有證照具加分效果的。所以多數技藝學習課程皆有安排相關的技能檢定，或相關證照考試內容作為搭配，並協助學員考取證照，有考取證照的學員就業率相對要高。另一方面，技能檢定除了在技能上的認可以外，多數新住民的學歷未達高中，或是不受台灣所肯認，但持有丙級技術士證，並具有三年以上工作經驗，即具備學歷鑑定考試資格，通過後則頒予高中學歷證書。在實務上，丙級技術士證卻常直接被視為具有高中學歷，而符合企業的應徵資格，得到面試機會而獲得職務，對新住民在求職及就業上具有很大的助益。

（二）新住民對單位課程及促進就業具高度滿意

課程的開設，最直接就是增廣新住民的人際關係，踏出原本較封閉的家庭作息，使之認識其他新住民，完整融入在地生活；再透過課程的學習，增進新住民自身的學能與技藝，從學習中自我肯定，提升自我價值，自然就會更加自信。部分的技藝學習課程，是能使新住民獲得就業的能力，融入在地生活，就業更是最容易展現成效的方式。當新住民順利就業後，協助家中經濟，更是自我價值的體現；穩定就業後，生活品質就不再是個人溝通、教育或人際的提升，是逐步擴展到家庭的整體生活品質上升。同時就有餘力參與社會活動，協助更多的新住民或社區發展，對新住民成為在地人的良性循環幫助是極大的。

受訪的新住民積極程度很高，皆表示認同此技藝學習課程的政策，並對承辦單位的辦理方式與效果感到很滿意，除自身家庭或個人因素，有能力卻無法進入職場的新住民外，均認為此類課程協助她們跨出最難的第一步，首重在於免費課程。新住民多數為弱勢，自身或家庭難以出資或不同意出資進行學習，有經濟能力的新住民又無法全日制參與學習課程，造成兩難的局面。而技藝學習課程是帶領她們走出最困難的第一步，並讚賞承辦單位的用心，承辦單位或講師授課經驗豐富，能以較簡易的方式使新住民理解內容以外，更是以課後輔導及開放練習空間給予多數新住民在學習上的協助，使他們在學習時更加熟練。新住民學員也認為若在初步的課程結業後，未進入職場，或是已經進入職場，經濟不再是學習的阻礙時，若有進階而需自費的課程，也很願意參與；而結業後，承辦單位也是盡其能力協助新住新民就業，多數新住民的就業，是經由承辦單位或企業的新住民員工，推介至用人單位，比起自己相對沒有多元的求職管道，而盲目的求職或是制式化的履歷投遞較為有效。

（三）參加課程動機影響課後就業率

部分新住民是因為該項技藝學習課程有趣、可以打發在家時間、學習第二專長、免費等因素而參與上課，並非僅為了就業。雖然課程期間仍認真學習及參與，但在結業後，因為沒有就業計畫，或是因為家庭因素暫無法就業，所以沒有求職，或未參與證照考試，導致就業率評估成效較低。

（四）新住民積極求職及求職過程未遭歧視

順利就業的新住民皆表示，在求職過程中皆是多種管道並進，透過網路、告示、就業服務處、民間團體或講師的多方推介等，並練習求職過程狀況。當順利進入面試階段時，面試官或是雇主也不會因為是新住民而有所歧視，較專注在技術的能力，語言能溝通即可，此要件為促使新住民順利就業的原因之一。

三、新住民學習與就業綜合探討

亞洲籍的新住民家庭多數為經濟弱勢，多數新住民更是能希望能有一個獲取收入來源的管道或技能。根據訪談發現，將新住民不同背景變項在技藝學習或就業的關聯性或差異分析如下表所示：

表5-6 新住民背景變項在技藝學習及就業之關聯性分析

新住民背景變項	影響之關聯或差異	說明
家庭背景	不影響整體技藝學習成效	新住民的家庭狀況及成員組成，並不影響新住民在技藝學習課程的最終學習成效
教育程度	影響學習及理解的速度	教育較高者在課程上學習較為快速也表現較佳，時常超前進度並協助其他學員，但學習較慢的學員並不影響整體上課進度
家庭照顧及事務	略為影響個人的學習進度	雖不影響出席率但會因偶發事件而遲到早退或離席片刻，造成個人部分課程內容落後，需輔導跟上進度
參加課程動機	不影響學習成效	新住民無論是否以就業為目標或動機，皆認真參與課程，並完成課程進度與要求。
	影響就業率	部分新住民並非以就業為目標參與課程，在結業後自然不會求職或就業，其中部分學員雖有就業目標但認為自身技能尚不成熟所以未立即就業。
語言能力	影響學習與就業	文字或語言程度較弱的學員在課程講授的理解上較其他學員緩慢，而需要在課後加強輔導，若欲使學員達到考取證照的能力則需更多輔導

新住民背景變項	影響之關聯或差異	說明
		時間；求職時的面談也因為語言能力影響是否順利就業。

資料來源：本研究整理

另一方面，根據訪談發現，不同國籍別的受訪者學習成效或就業的關連性分析如下：

表 5-7 新住民國籍變項在技藝學習及就業之分析

新住民國籍變項	影響之關聯或差異	說明
中國籍	學習速度較快	因為語言的優勢，速度較其它成員快。
		多數教育程度為高中以上，相較其他學員為高。
	學習成效較佳	多數受到家人實質上的支持與協助，家人會分擔家務，讓新住民較能有完整的學習時間。
		部分家庭經濟尚可，可以自費耗材加以練習，或是付費參與證照考試及購買考試器具。
	多數順利就業或創業	求職或創業的態度較積極。
		職場較友善，不因國籍而有歧視。
		多數以進入職場為學習動機或目標，相較其他學員目標較明確。
		部分在參與課程前有工作經驗。
越南籍	學習速度落差大	語言可正常溝通，但因部分有書寫的障礙，導致學習的成效因人而異。
		學歷落差大，有國中學歷，也有專科學歷，對課程內容的理解能力不一，影響學習速度與成效。
	學習成效不一	須照顧長輩與小孩，上課中常有突發事件導致暫時離席，影響學習進度。

		動機或目標落差大，部分不以就業為主。
		經濟偏弱勢，對於支付學習或是考照費用較為困難。
	不一定就業	依個人家庭狀況與個人目標而定。
柬埔寨籍	學習速度較緩慢	語言可正常溝通，但仍有些字義不能理解，也難以書寫文字，常需要額外輔導。
		學歷偏低，影響學習時理解的速度。
	學習成效尚可	須長時間照顧長輩，家人雖支持參與課程，但仍是肩負所有家務，影響學習進度。
		經濟較為弱勢，難有額外支出在學習上。
	不容易就業	無工作經驗。
		學習及動機並非以就業為目的。
		技藝學習課程內容不具就業市場。
		須長時間照顧家人，難以就業。

資料來源：本研究整理

又依據訪談發現，不同年齡別的新住民學習成效或就業表現上略有差異；若將新住民受訪者依年齡概略區分為非中高齡（年齡未滿 45 歲）與中高齡兩群，將不同年齡與學習成效或就業的關連性分析如下：

表 5-8 新住民受訪者年齡變項與技藝學習成效或就業的關連性分析

新住民 年齡變項	影響之關聯或差異	說明
非中高齡	學習速度較快	在課程中表現較佳及協助其它人的學員多為非中高齡的新住民。
		常利用課後額外到協會練習。
	學習態度積極	多數新新住民參與意願強烈，但會受到家庭照顧事務影響，常因突發事件而暫時離席。

新住民 年齡變項	影響之關聯或差異	說明
	較有經濟壓力	部分非中高齡的新住民家庭，是需要新住民就業的。
	較容易就業或創業	部分新住民的照顧對象為孩童，時間隨學校上課而較為固定，而能掌握參與技藝課程的時間，或就業的時段。
		對於全職或兼職的工作都可以接受，也較不挑選工作內容，甚至身兼多職。
		多數新住民希望以課程內容增加就業能力為目標。
		求職管道較為多元。
中高齡	學習態度積極	課堂上認真學習，不曾缺課，也較少在課程中暫時離開。
		部分利用課後時間練習技藝內容。
	不易全職就業	因長輩的照顧，導致可運用時間較為破碎，難以全職工作。
	不一定有就業動機	參與上課動機部分為增強自我價值，並非就業。
		因家庭照顧關係，不以就業為參與技藝課程的動機。
	以創業為目標	尚未就業的受訪者，在未來照顧家務減輕負擔時，希望以創業為主。

資料來源：本研究整理。

受訪新住民皆對技藝學習課程持肯定的態度，也都希望持續辦理相關課程。各受訪的新住民，在參與技藝學習課程後，自認為在課程中所獲得的成果與成效或是對自身產生的影響，彙整如下表：

表 5-9 新住民受訪者自認之學習成效

受訪者編號	受訪者自認參與技藝學習課程之成效
PEN01	參加課程除了認識很多人，擴展人際以外，也接觸到一些手工藝，並對此感興趣。除了本身的工作以外，開啟另一種職涯可能，因表現良好，在課後就擔任講師助理，一方面增加收入以外，也讓生活很豐富，不再只是停留在家裡附近的生活圈。 目前已經是講師，透過手工藝課程的參與，進一步教導其他新住民適應台灣生活。
PEN02	主要是能認識很多新住民朋友，許多原本都住在附近，卻都不認識，經由技藝學習課程認識後，許多事情可以相互交流，就近幫忙，有許多家庭上的問題或台灣的習俗也都能找的到人詢問。 現在的工作就是課堂上的朋友介紹的。
PEM01	因學歷不被承認，導致工作難找。參與課程後，有課程的基礎能考取乙證照，也認識許多授課講師及新住民朋友，一起創業，相互交流與幫忙。提升自我價值、生活品質，獲取生活滿足感，不再只是依靠老公。
PEM02	透過技藝學習課程，接觸到精油按摩領域，也結交許多對此感興趣的朋友及老師，發現還能往這領域發展。 經由課程的打基礎跟引導，並考取相關的證照，依此技藝創業，也擔任美容講師，收入已達到個人經濟獨立。 目前正在成立相關連鎖店。滿足不甘只是當個全職家庭主婦及開創職涯的想法。
PEM03	原本的工作是美髮，參與課程主要是為了強化技藝，新娘秘書有許多應用的技巧，透過此課程可以免費學習，會的變廣，收入就上升；另一方面也認識更多人，也會帶來生意，提升了生活品質，也能進一步用所學（義剪）來回饋社會。
PES01	透過課程認識很多新住民及老師，也跟政府人員有互動，生活上的心事、問題、茫然、養育或無助，都可以找到有人幫忙、提供管道或傾聽，避免自己想法走進死胡同裡。 透過朋友幫忙，現在也自己開家小吃店，生活雖然忙，卻很充實。
PES02	因為長時間照顧老人，幾乎都沒什麼朋友，也沒什麼離開家裡，生活就只有家人而已。 參加技藝課後，認識到許多朋友，有很多人是願意協助的，學員都會互相關心，也獲得許多生活上有用的消息，學到一些東西，

受訪者編號	受訪者自認參與技藝學習課程之成效
	找到存在的價值，不再是像機器的顧老人，生活也變的比較有趣。
PES03	參加技藝學習，引導職涯往新娘秘書上發展，找到一個覺得很有趣又想做的事。 學員與協會間也常常閒話家常，生活上相互照應，找到生活的價值，加強自信心，而不是待在家裡很無聊。 目前已有丙級，還在學習中，已經有接一些婚禮的案子。
PES04	國中學歷難以找到工作，一般職訓的課，沒學歷又聽不太懂，透過技藝學習課程打下基礎，考取丙級，許多企業把丙級視為學歷，補足學歷的不足。 在課程中認識許多朋友及講師，協助找到現在的工作，目前都還會定期聚會與聯絡，互相幫忙與交流。促進提高收入、增進生活品質、提升自我的價值，找到生活在台灣的感覺，不再是別人的附屬品。
PES05	透過技藝學習課程達到入門能力，能順利的去上職訓或是進階的課程，進而順利考取相關證照，在求職時取代學歷。 原本沒有什麼朋友，也不知道怎麼認識別人，有技藝學習課程做突破口，班上學員自動成為朋友，瞬間才體會到不是一個人在台灣這個地方，整個每天都很開心，避免得到憂鬱症，舒發了身在異地的苦悶。 在課程結束後，學員會參與地方機構（養老院等）的義剪，回饋給社會，也增進了自我成就感及生活價值。

資料來源：本研究整理。

參、新住民就業成功個案因子

一、新住民個人與家庭因子

（一）新住民家人的支持及家務的協助

多數新住民參與技藝學習課程皆是受到家人的支持，新住民的家人認為應該支持她們走出家庭，參與社交活動。雖然有長輩及孩童需要照顧，但在上課期間家人都能代為協助照顧。成功個案皆在上課過程中專心上課，不會有帶孩童到班，或是臨時事故而離開的事情，家人除了在精神上支持新住民外出上課

及認識其他新住民，更是在行動上，也在新住民上課期間，將家務共同承擔，使新住民專心在課堂上學習。

（二）參與課程動機明確

新住民很明確的瞭解，參與這個班次的技藝課未來要做什麼，都是在報名參加時有一定的未來規劃。明確知道是就業、創業或轉換跑道為目標，才報名該項技藝學習課程。也事先大略瞭解該項技藝的大致內容，有些新住民甚至原本就有接觸或學習過該項技藝，只是在目標達成前使其更加以有競爭力。

（三）語言程度較佳

成功個案的新住民，在語言的聽與說皆相當流利，無論是以中文為母語的新住民或是其它語言為母語的新住民，皆在溝通上與在地人所差無幾，甚至有新住民更是連台語都很順暢，也通曉在地俗語或成語。新住民在理解講師授課內容時，較能完整的吸收，部分個案許多時候更是兼任課堂上的通譯，協助其他新住民理解課程內容，多數新住民在課堂筆記時，皆是以中文作為使用文字。

（四）家中經濟情況尚可，較無經濟壓力

新住民家中經濟狀況尚能維持，並非緊迫到必須直接上班，才能參加學習課程。甚至有新住民上多次課程直到熟練後才進入職場，及有充足的時間考取證照或是求職，家人也未要求直接就業，但經濟狀況是需要新住民就業以補貼家用的；另一方面，是不需要新住民就業來補貼家用，生活還算過的去，但新住民想展現自我價值而學習技藝進而就業。也有部分新住民自費再自行上進階的課程，例如乙級證照的考試。

二、新住民技藝學習因子

（一）出席情況佳

新住民在上課過程中，請假的記錄極少，雖然部分因為家庭事務而有遲到早

退或短暫離席的現象，但仍是完整上完當天課程。多數新住民與家庭是盡量配合，使新住民每堂必會就位，不缺席一堂課，完整跟上進度。

（二）學習態度積極

新住民在技藝學習時，部分在班級中常擔任教導其他學員的角色，並常利用課餘進入上課地點加以練習。也常在課後詢問講師，積極的在課前或課後預習或複習，練習的材料或耗材部分新住民會自費購入，再向單位借場地，在沒有課的時候相約練習技藝。上課時會以手機路錄音及做筆記，把講師的重點抄錄，回家聽取上課內容，加強技藝，尤其是考證照的技藝類型為最，為加強學科與術科的考試而加強。

三、新住民結業後求職因子

（一）應用多元求職管道

在技藝學習課程結業前，已經透過承辦單位瞭解求職管道，結業或取得證照後，承辦單位會協助新住民透過人力銀行、就業服務站、合作企業推介等，獲取就業機會。新住民會積極尋求承辦單位的協助，並非僅嘗試一種管道，且多方求職，甚有錄取不僅一間事業單位，而是同時多家願意聘用；另有部分新住民創業或成立工作室，也是透過承辦單位、講師及就業服務站的支援來尋求設立事項，選址、內部裝潢等，皆會自行搜尋資訊再與他人討論。

（二）求職時未遭受歧視

新住民在求職的過程中，只要具有證照或是學歷技能相符，大多數有進入面試階段。表示用人單位並不會因為國籍，在書面審查應徵資料時有所差別對待，雇用後的薪資、福利、待遇，也與一般台灣員工無異，也因為雇主或用人單位未有國籍或身份上的歧視，才使得新住民有面試與就業的機會。

第五節 小結

壹、縣市政府及民間團體之比較

家人的支持與否，攸關新住民能否報名上課，新住民須受到先生的支持或夫人的贊同才有機會學習，否則就得被迫放棄學習的機會。在學習過程中，學習落後的新住民，大多可經由講師或助教的個別指導及同儕的相互扶持完成學習目標，也因此新住民所遭遇到學習困難都只是暫時性的。

在學習成果方面，就證照通過率而言，縣市政府與民間團體的通過率在實質上不相伯仲，卻是民間團體開設較多可就業類型的技藝學習課程，且民間團體的美容考照課程，學員就業情況較佳。此外，承辦單位均以滿意度調查及測驗成績評估學習成果。無論是縣市政府還是民間團體的承辦單位，兩者均認為：

- 一、技藝學習課程有助於新住民提升自我價值
- 二、技藝學習課程有助於新住民擴展人際關係
- 三、技藝學習課程有助於新住民提升家庭生活品質
- 四、技藝學習課程有助於新住民增加收入
- 五、技藝學習課程可增加新住民社會參與的機會
- 六、技藝學習課程貼近就業市場職類就業狀況較佳
- 七、技藝學習課程期間新住民因偶發家務遲到早退
- 八、技藝學習課程經費過低而難以進行完整就業類課程
- 九、多數單位均認為未來應繼續提供新住民技藝學習有關課程

綜合上述，本研究依據文獻分析訂定學習成果成效指標，包含提升自我價值、擴展人際關係、提升家庭生活品質、增加收入貼補家用及增加社會參與的機會等，分析技藝學習課程之學習成效後發現，新住民技藝學習課程確實有其授課成效，

且新住民對於技藝學習課程的滿意程度均高於職訓課程，新住民認為此類課程，課程時數較短、上課時間較有彈性（非日間全日制課程），且學費免費無自付額，講師與學員間有頻繁互動且願意加強輔導，有利於報名上課，故建議未來應繼續辦理相關課程。

貳、新住民個案影響因子分析

一、順利就業個案原因分析

- （一） 獲得家人尊重且完整支持參加技藝學習課程。
- （二） 對技藝學習課程有明確的動機與目標。
- （三） 不需完全照顧家中幼童或長輩，平時可外出工作。
- （四） 學習過程中順利考取丙級以上證照。
- （五） 結業後就業態度積極。
- （六） 未遭受到任何就業歧視，也未遭受到國人歧視。
- （七） 表現佳者直接被推薦至事業單位工作或擔任技藝課程講師。

二、未就業個案原因分析

- （一） 因個人或家庭因素而無法外出工作。
- （二） 課程設計及經費無法協助考取相關證照或無就業市場。
- （三） 語言程度較弱影響考取證照及就業。
- （四） 居住所在地區就業機會較少。
- （五） 參與課程動機或目標並非就業。

參、技藝學習課程之檢討

本研究訪談縣市政府、民間團體及新住民個案後發現，承辦單位在辦理技藝學習課程時，存在以下的狀況與問題：

- 一、部分手工技藝類的課程（如創意手做拼貼），因沒有相關證照可供考取，而且也無就業市場，導致學員即使有就業意願，也無法以相關技能順利就業，僅能販售手工藝品取得收入。
- 二、各承辦單位辦理課程能力不一，有些辦理課程能力強，懂得如何結合或運用外界或政府資源招生，有些則辦理課程能力或經驗不足導致招生困難，最後只好放寬招生對象資格標準，開放家屬或國人也可以報名參加。
- 三、部分新住民的家人因為擔心新住民去上課時，結交到壞朋友，或從此之後不再聽話，不以家務為重心，因此，不願意讓新住民報名上課，造成許多新住民被迫放棄學習的機會。建議承辦單位在招生期間，應先辦理新住民家庭宣導活動，尤其是偏遠地區，以利新住民技藝學習課程得以順利開辦。
- 四、多數承辦單位於授課過程中並未實施學員滿意度調查，即每堂課課後並不會立即進行滿意度調查，僅於最後一次上課，才針對結業學員實施滿意度調查，建議改善以即時改善學員反應事項。此外，經由訪談結果亦發現，也有承辦單位以口頭的調查方式代替書面的問卷調查。
- 五、受限於內政部外籍配偶照顧輔導基金（現為新住民發展基金）結案相關文件之格式，各承辦單位並未將學習成果全部量化呈現，例如說明開課人數、結業人數、離訓人數、就業人數、考照報名人數、考照通過人數、學員滿意度等，而大多採用質化方式僅簡述學習過程與成果，造成難以完整呈現每一年度技藝學習課程之學習成果。
- 六、「外籍配偶照顧輔導基金申請補助計畫書」及「接受外籍配偶照顧輔導基金補助經費成果報告」中，因表單格式並未要求承辦單位說明學習成果評估方式，導致承辦單位於申請文件及成果報告中，並無具體載明相關的評估機制及詳述學習成果。

七、多數承辦單位皆有提到所申請的材料、耗材或器具費用因被刪減預算而有
不足的狀況發生，只好將教學進度放緩，導致難以教授達考取證照的水準，
必須講師免費輔導或是自費耗材由單位提供額外場地練習，顯示常低估耗
材及專門器具的必要性，對於核刪的要件似沒有一定的標準。

第六章 專家諮詢

本章節將依據整理資料與訪談結果規劃專家諮詢，透過相關領域或是從事新住民活動並富有經驗的專家人員參與，協助完善本研究內容。

第一節 諮詢對象與設計

為了更加深入瞭解新住民技藝學習課程在辦理所面臨的各項問題，從課程的規劃、招募至結業，以承辦單位、社福團體及新住民的角度討論所遭遇的難題或是缺失，本研究進行兩場次專家諮詢，邀請共十人次。此外，為強化且補充新住民受訪者在技藝學習課程參與期間的訊息及狀況，本研究增加邀請曾經參與技藝學習課程的新住民及辦理技藝學習課程的新住民團體的參與。

專家諮詢座談的討論題綱設計如下：

1. 新住民技藝學習過程的問題與解決方法因應對策。
2. 技藝學習所獲得的成效是否有可供各機關或單位施政的參考或應用之處。
3. 其他有關提升新住民技能政策建議。

第一場次邀約曾經辦理過技藝學習課程，且經驗豐富的民間團體，從他們多年的技藝學習課程辦理及新住民接觸的經驗中，獲取新住民在參加技藝學習課程的常見現象及現象背後的真實要因。從瞭解新住民家庭影響新住民參與課程的程度，說明其多年觀察技藝學習課程的困難與運作障礙；另一方面，也請新住民分享在參與技藝學習課程時，親身的經歷與體驗，在參與課程時，自身或是同為學員的困難與阻礙。從家庭、學習、經濟等層面，分享並指出可能存在的遺漏與缺失，進一步提出新住民自身認為可能的需求，強化技藝學習課程的不足；最後請承辦團體及新住民提出對技藝學習課程的可能改善方式與建議。

第二場次邀約曾經參與技藝學習課程之審查委員，透過專家諮詢，從各委員獲取並整理出，新住民技藝學習在審查過程所遭遇的常見現象與要因。針對其現象與要因，從審核及參與的角度來看，承辦單位可能的不足及現有的缺漏，研擬新住民在辦理課程，或學習問題的解決方法與對策，並將技藝學習成效與學習問題及解決方法，提供各機關或施政單位參考，最後提出對提升新住民技藝學習效益的相關建議。專家諮詢邀請與會專家如下表所示：

表6-1 專家諮詢參與人員

場次	人數	單位	職稱	專家代表	邀請理由
第一次	6	財團法人雙福社會福利慈善事業基金會	處長	曾凡御	提供新住民社區關懷服務
		財團法人 台北市賽珍珠基金會	副執行長	林蒔萱	承辦新住民家庭服務、多元文化活動及技藝課程
		基隆市新住民公益多元發展協會	理事長	蔣小玲	承辦新住民關懷與適應課程
		基隆市新住民公益多元發展協會	會員	李時麗	新住民技藝學習課程學員
		財團法人 伊甸社會福利基金會	社工組長	朱雅萍	承辦新住民服務與技藝課程
		財團法人 伊甸社會福利基金會	會員	劉海霞	新住民技藝學習課程學員
第二次	4	虎尾科技大學財金系	教授	吳樹欉	新住民發展基金委員
		聯合報	總監	周恆和	新住民發展基金委員
		世新大學	兼任教授	徐國淦	教育訓練專家
		花蓮縣博愛全人發展協會	執行秘書	李琛玲	新住民發展基金委員

資料來源：本研究整理

第二節 諮詢發現

在新住民技藝學習課程的相關事宜上，承辦單位皆具有多年的相關辦理課程經驗，新住民也在台灣生活多年，有多次參與不同技藝學習課程的歷程；另外，專家委員重申新住民技藝學習課程的初始定位與要旨也在多年的評審專業上，在承辦單位及課程內容的設計給予本研究具有價值的訊息。

壹、第一次專家諮詢發現

承辦單位提出多年授課過程中所遇到的辦理課程前、中、後所遭遇的現象，並從現象中總結出可行的建議，新住民從親身參與中指出課程的不足之處，所得相關發現如下：

一、技藝學習應著重新住民生活適應

技藝常使誤以為是工作技能，但生活上也是需要技能的，並非僅就業能力才是技能。無論是聯合勸募或是由新住民發展基金所補助的課程，常注重就業率，而忽視掉在課程結束後，對新住民所產生的質化影響。技藝學習用意是使新住民學會生活上的技能至一定程度，並非直接培養就業能力，如同諮詢曾處長時所言：「技藝學習包含了一種關懷、協助，若非放在技藝項目中，就是一種文化的融入，若沒有融入就會容易被邊緣化，在得不到社會支持時又是弱勢，就較容易產生一些社會問題或影響。技藝是需要的，但技藝內容可以多加設計與考量」，不應與就業率掛勾。

二、限制新住民參與相關技藝學習課程的年度次數

從各承辦單位的經驗中得知，部分新住民會多次參與相關技藝學習課程，造成資源的浪費。可能原因為辦理課程的量化績效，招生人數、穩定到課數等，是在申請補貼時所審核的重點，為了能在往後順利申請到合適經費與辦理課程資格，

部分承辦單位的學員偏好，以較能配合上課方式的新住民參加技藝學習課程，避免招生困難、上課時間不穩定等的相關變數；為減少招生上的壓力，會接續讓有意願參加的新住民再參與，使得未參與的新住民在熱門課程上難以參與。另一方面，技藝學習課程業屬性者，因重視就業率，但課程內容的深度難達到考取證照或就業標準，而使得學員重複參加相關課程，達到考取證照或是就業的程度。為此因應作法除了回歸前述的技藝學習課程核心以外，可於年度的上課次數予以限制，使技藝資源惠予更多新住民。

三、技藝學習課程應較偏重質化成效

許多承辦單位是在地單位，部分授課老師及行政人員皆長久與新住民接觸，也受到新住民的信任，在活動中，新住民最需要獲得協助的並非是直接的技藝學習課程，而是將他們帶出家庭的助力。承辦單位多數瞭解新住民的生活概況，在技藝學習期間，也能關心新住民的技藝學習進展與生活問題，並且在課程結束後仍持續與新住民保有良好互動關係。目的仍是為了使新住民融入在地並適應生活，多數新住民有生活或適應問題時，會先向同鄉或是承辦單位的社工人員尋求協助。也因為承辦單位在地化的深植，許多新住民在承辦機構裡結交好友，承辦單位在課後也會持續追蹤新住民的生活狀況，協助除就業以外的生活事宜。在技藝學習課程應以協助新住民步出家庭、情緒釋壓、擴展人際、改變生活困境等，作為教學或學習成效較佳。

另外，透過技藝學習課程吸引新住民的參與，多數能參與技藝學習課程的新住民在一定程度上的適應是達到步出家庭的水準，但更多的新住民難以步出家庭，未能接受到技藝學習課程的訊息，但他們卻是最需要幫助的。承辦單位因個人資料保護法而難以協助，透過學員的力量，將未能步出家庭並參與社會的新住民帶出。

四、技藝學習課程種類及內容應多元化

瀏覽近年技藝學習課程的申請課目，多為大同小異，似乎社會上有刻板印象，認為新住民僅能從事勞力密集或單純勞力付出的工作。但其實部分新住民在原生國家中的就業經驗及專長並非純勞力作業，甚至有原生國高等學歷及專業技能，卻因為語言、婚姻及學歷承認的問題，僅能從事勞力密集的工作，對此，是一種人力資源及生產力的浪費。而新住民技藝學習課程卻忽略了這一類新住民的學習，在證照考取或是就業為課程導向的課程中，少有多元化的技藝選擇，並非局限在美容、美髮、美體等，有更多的知識性、實用性的技藝可以設計給新住民學習。例如網拍使用、電腦製圖等，在引導職涯為內容的技藝學習課程中，讓新住民有較多的技藝選擇，並配合當地的就業市場，才能真正的引導新住民後續的就業。

另外，有較年長的新住民在年輕時為家庭付出，沒有完成自己的學習夢想，在參加技藝學習課程時，也是圓了年輕時的想法，並學習新的生活技藝，融入年輕人的世代，也是一種再融入的概念，是一種在地化的延伸。

五、加強瞭解新住民家庭背景並宣導技藝學習課程正向功能

新住民的婚姻家庭部分較為弱勢，也較不放心新住民參與社會活動，於是限制新住民的活動範圍或外出。甚至新住民在家庭中沒有地位及話語權，全責家務及照顧，被家庭所管控，難以與家庭以外的成員交流。當新住民每天面對壓力源，易使新住民形成負面想法，不僅影響家庭，也影響下一代的教育，新住民的心理是承受相當大的壓力，而壓力無法發洩，將造成難以想像的後果。在新住民步出家庭前，家人的支持相當重要，當家人持反對態度，將阻礙新住民的人際關係成長、在地文化融入、生活適應延緩等相關問題，所以除了瞭解新住民在家庭的情況，也應該適度向新住民家庭宣導技藝活動對家庭的正向作用。

六、技藝學習課程補助費用應符合市場行情

部分認真辦理課程的單位認為，在辦理技藝學習課程時，課程上的師資、耗材、器具等的補助不符合市場價格，使得師資難以尋找。器具共同使用、練習次數減少，經費的一再減少，在一定程度上降低了新住民在技藝學習課程中，學習效果與教學品質，反倒延長參與課程的時間，也是重複參與的因素之一。對於生活上的技藝或許影響較不明顯，但對於就業的技藝，則直接影響學習或考取證照的能力，使得原本應該是具有就業的技藝學習課程深度，變為生活技藝的教導，產生學用落差，而無法考取證照或習得較完全的就業能力。使得部分承辦單位減少提出技藝學習課程的申請，對於新住民的生活適應，與在地多元化的融入具有深遠影響。

七、政府應持續辦理技藝相關的課程

技藝學習課程旨在協助新住民生活適應，適應的程度深淺不同，而有不同程度的技藝學習課程。技藝學習課程的設立，是增進新住民步出家庭的引子，透過在地民間團體或是行政機關的辦理課程，使新住民家庭較能放心支持新住民參與或限制；當新住民外出並有意願參與課程時，在語言、文化、生活適應等尚未在地化的時期，並不適何參加就業課程，因職業訓練未考量新住民學習及家庭的複雜性，也難有相關的訓後連結與追蹤。技藝學習是較為彈性的，可以符合新住民的需求，透過技藝學習課程承先前的識字班之後，作為興趣或職前導引，發掘新住民的學習意願與深度，始能開啟後續的就業方向，非一次的技藝學習課程或是短時數學習過就業的技能就可以直接就業。當新住民有足的經驗或是考取相關證照後，才較容易進入職場，甚至當進階的技藝課程開班，部分新住民也願意付費上課，進而習得就業所需的技能。

貳、第二次專家諮詢發現

專家委員提出新住民技藝學習課程在初始的目標與要旨的定位，並在辦理的過程中，從承辦單位及課程內容與設計上，給予相關的建議，在此次的諮詢座談所整理歸納相關發現如下：

一、技藝學習課程核心是「生活適應、家庭和諧與職涯發展」

新住民的技藝學習課程設立目的及初始核心，是在協助新住民適應台灣的社會環境，幫助較為弱勢的新住民在生活上能進入台灣社會，不致於寸步難行。透過技藝學習，教導他們社會上生活所能應用的設備、文化、觀念及習俗，避免與家庭成員或是社區鄰居產生誤會與衝突，進一步促進家庭和諧，也讓新住民家庭能安心的支持新住民參與社會及擴展人際；在課程中，引導出新住民的職涯發展及基礎，使新住民更容易透過職訓或是專業訓練進入職場，再反饋回成為家庭的經濟支柱，並非單純的就業與證照的考取。這些被刻板化的指標是技藝學習課程之後的職訓課程所肩負的責任才是。

二、承辦單位須瞭解新住民家庭狀況

部分新住民在參與課程時，受到家庭成員的反對。不外乎擔心新住民參與社會後有了相互比較，而棄家庭不顧或是減少對家庭的照顧與付出；另一方面，是不瞭解承辦單位及課程內容等所導致。承辦單位為避免這類情況的發生，可以針對較難以參與課程的新住民家庭深入瞭解，或協同當地機關共同關心，當消除新住民家庭的疑慮後，相信新住民家庭的阻力會少掉很多，促進家庭和諧。

三、承辦單位須有限制資格與條件

辦理新住民技藝類的單位，應要有一定的專業與熱誠，此課程是長期與新住民貼近的活動，並非單純辦完課程後結束的。避免一些補習班轉型成以接計劃為

主的組織或是機關單位為了績效而申請，才能讓真正想協助新住民的組織進行承辦。才能有效的從閉塞的家庭中帶出新住民，使新住民家庭較為信任，從而放心讓新住民參與社會。並在課程結束後，仍與新住民及其家庭保持互動，讓課程不僅只是課程，更是保持新住民互動及穩定社區的一環。

四、提供移民署及勞動部整合資訊與跨部會合作

無論技藝學習課程是就業類或是非就業類，目標都不是倡導就業或考證照。但可以從新住民初入境的談話中，瞭解並搜集新住民在原生國的專業與專長，在經過內政部相關識字班的語言學習後，再進入技藝學習課程的導引。隨後當新住民有就業意願時，勞動部可依前端的資訊整合，或是技藝學習課程相互合作，開設相關的職業訓練課程。同時，也可以設計制式問卷，從前端設計符合新住民需求的課程或內容，在職業訓練上減少培養專業的成本，協助原本技能在台灣就業的資格。一系列的課程，才是能使新住民達到就業或是考證照的程度，並非單一課程就能完成的，除加速人才養成外，也不致於浪費新住民在原生國期間，多年所習得的就業技能。

第三節 小結

本研究諮詢相關的專家學者、經驗豐富的民間承辦或負責人及實際參與並遭遇的新住民後，彙整相關諮詢結果，相關對策與建議如下：

- 一、技藝學習應回歸社會適應、家庭和諧及職涯發展之核心
- 二、限制新住民參與相關技藝學習課程的年度次數
- 三、應瞭解新住民家庭背景並宣導技藝學習課程正向功能
- 四、技藝學習課程種類與內容應多元化

- 五、技藝學習課程補助金額應符合市場行情
- 六、技藝相關課程對新住民在地化是有必要的
- 七、承辦單位申請課程時須有限制與條件
- 八、提供移民署及勞動部整合資訊與跨部門合作

綜上所述，整個新住民技藝學習課程的定位與目標是「社會適應、家庭和諧及職涯發展」，並在課程辦理前應瞭解新住民的家庭狀況，承辦單位需要有條件或限制，避免應付了事的或無熱誠的單位，在補助上應有市場的水準，以利師資、設備、器具的支出，而在課目的選擇應較多元化，勿受刻板影響，技藝內容應有性別平等、家庭倫理等生活相關觀念的教導，以期回歸到技藝學習課程初始設立之目的。

第七章 結論與建議

本章第一節將綜述研究發現、訪談發現及專家諮詢結果；第二節針對研究中所發現之問題提出有關建議，以供政策擬定或執行之相關單位作為參考。

第一節 結論

在台灣，新住民已成為台灣第五大族群；為協助新住民族群，政府遂成立「外籍配偶照顧輔導基金」(現為新住民發展基金)。為協助新住民更能適應台灣在地文化、迅速融入家庭生活，以及為協助新住民其家庭與強化自身人際、社交等能力，長期以來，政府投入相當多的經費在新住民技藝學習有關課程。因此，為確實並客觀的評估新住民技藝學習課程帶給新住民的成效與幫助，本研究從 Kirkpatrick 模式概要及 Brinkerhoff 評估模式做為基準，並比較各先進國家職訓計畫指標及成效評估比較，最後以我國公共職業訓練委外績效評估指標作為參考，建立技藝學習成效的評估指標。

技藝學習成效指標分為學習過程及學習成果二大面向，學習過程以師資專業素質、對學員提供的支援及參與課程學員輔導所構成；學習成果以課程實施品質、學員就業情形、學員薪資所得、家庭生活品質與課外表現所構成；學習過程為 11 項評估指標，學習成果為 13 項評估指標，共為 24 項對技藝學習課程成效評估的指標，供各行政機關及承辦單位辦理技藝相關課程時參考及運用。

經本研究透過學習指標成效的建構及承辦單位與參與課程的新住民訪談，深入瞭解承辦單位及新住民在課程實施現況，以及在諮詢專家學者及經驗豐富的承辦單位後，技藝學習課程成效研究的結論整理如下：

一、縣市政府與民間團體辦理課程成效之異同

（一）縣市政府技藝學習課程招生能力較民間團體佳

民間團體因受限於個人資料保護法，所以在招生新住民時的速度及聯絡上難以直接獲取相關的聯絡方式，也難以瞭解到新住民的家庭背景與狀況，也需要花較多的時間或宣導，來進行學員的招生。一般而言，多數新住民家庭仍較信任行政機關，以致於民間團體在招生上較弱於有新住民資源的縣市政府，導致民間團體在招生上頗有壓力。

（二）良好學習成效源自承辦單位皆注重師資條件與能力

新住民在技藝學習課程中，能較快速理解及課程內容，皆有賴於承辦單位嚴格挑選師資。由於講師較有教學經驗與良好的教學方式、更是具有實務經驗的講師，因此學員相對收很多。但是，經常因為師資費用補助不足，在師資找尋上有所困難。

（三）參與技藝學習課程有助於新住民擴展人際關係

無論是縣市機關或是民間團體，都藉技藝學習課程的開班，使新住民步出家庭，使得資訊與生活較閉塞的新住民能接觸其他新住民、民間團體及在地社會。承辦單位皆長期與新住民保持互動，除了技藝學習課程外，生活上也與新住民有所交集與聯繫，加速新住民人際的擴展。

（四）參與技藝學習課程有助於新住民提升自我價值

當新住民在參與技藝學習課程後，在受訓期間因學習及人際的增長，新住民在自我價值的成長也是感同深受；所學到的不僅是技藝內容，共有學員與講師間的知識交流，在家庭中有共同的生活話題，在親職中也能找到自我肯定。不再如同未參與課程般，什麼事都不太清楚，除了家務以外就好像什麼都不會，更無人交流，參與課程後在生活及家庭中產生自我價值的正向功能。

（五）參與技藝學習課程促進新住民增進生活品質

新住民結業後，若有就業意願或考取相關證照，多數能透過自行尋職或是承辦單位及學員間的推介進入職場，提升家庭收入，多少改善家庭經濟狀況；在家庭經濟改善下，自然能在物質、教育等方面來提升家庭的生活品質。未就業的新住民也因為參與技藝學習課程時的知識與交流，在生活事務的應對、處置及認知上更符合在地文化、習俗與價值觀，間接正面影響家庭的和諧與親子教育，提升家庭生活品質。

（六）參與技藝學習課程能提升新住民參與社會的機會

新住民在參與課程時已經進一步接觸並參與社會，無論是縣市政府或是民間團體皆在課程以外也持續跟新住民有所互動，並在訓後參與各類舉辦的比賽活動或展示，新住民也非常願意將自身從技藝學習課程中所學，透過義剪、義演或無償參與來回饋在地社會。

（七）對學習進度落後的新住民多有提供課後輔導

部分新住民因家庭事務，或偶發狀況而延誤部分課程，但縣市機關或民間團體皆會利用休息時間或是課後的時間輔導補足進度，透過講師與較優秀學員的輔助，教導進度有延誤的學員。此輔導措施是技藝學習課程成效良好的原因之一，講師與承辦單位的用心也受到新住民的認可。

（八）滿意度調查方式雖不一致但皆立即改善

縣市政府與民間團體的滿意度調查機制，以課堂口頭詢問、訓後量化調查問卷及課堂中分階段的測驗或詢問的方式，較常受到承辦單位的使用。雖然並不一致，但課程期間遇到學員有反應事項時，無論是縣市政府或民間團體一皆是即刻處理學員合理的需求，立即改善狀況，使學員上課時，以較符合自身適應的方式學習，也更有效率。

（九）新住民對技藝考照課程皆認為上課時數尚有不足

技藝學習課程的時數較低於一般證照課程，在招生壓力及新住民技能不熟的情況下，部分承辦單位以重複參與減少招生壓力，或是將課程區分成階段性課程，而參與的新住民則是上一課程的成員。另外，新住民是以重複參與課程或自費另外參加課程，以學習完整的課程深度，來達到考取證照的技能或是就業的能力。

二、新住民因個人背景不同在技藝學習成效的差異

（一）家庭背景不影響學習成效

新住民的家庭狀況、成員構成、是否與父母同住及經濟能力等，並不會造成新住民在學習上太大的差異。

（二）教育程度影響學習或理解速度

教育程度較高的新住民，雖然會因為學歷較高、經驗較多而在學習技藝時速度較快，也常協助講師輔導其他緩慢的學員，上課表現也較佳，但教育程度較低的學員並不影響整體的上課進度。

（三）家庭照顧或家務略影響學習狀況

需要負擔家中照顧或事務的新住民，會因為偶發狀況而遲到早退或是短暫離席，而影響到個人的上課進度。但是，皆透過學員、講師或是承辦單位的協助，快速跟上課程進度。

（四）參與課程動機不影響學習成效但影響就業率

新住民不因參與課程動機不同而在學習時有所怠惰，在技藝學習課程中都表現地積極且認真。但是，因為動機不同，則不一定會選擇就業。

（五）語言能力影響學習與就業

新住民的語言程度在技藝學習期間已出現些微的學習上差異，基本上不影響整體授課進度。但若是以考取證照或就業的標準，則須要依程度花費額外的時間

來輔導語言程度較差的新住民，否則難以順利考取證照，進一步影響就業。

三、新住民順利就業與否的因子

（一）新住民家庭實質上的支持程度

新住民的家庭以實質上的支持，指新住民的家庭願意分擔家庭相關事務，如照顧長輩或小孩、生活打掃及瑣事處理等，讓新住民在家務之餘能外出參與技藝學習課程或是就業。實質的支持或分擔越高，新住民在技藝學習課程學習效果越好，課後較沒有就業阻力而容易就業。

（二）新住民在參與課程有明確的就業目標或動機

新住民在參與技藝學習課程時，有較明確的目標是與就業相關的，或是要完成特定目的，如考取證照、賺錢等的參與動機，除了受訓期間特別用心與利用課餘獨自練習以外，在訓後也因為目標明確而心無旁騖，在就業上的態度也較不容易受到朋友、環境等的影響。

（三）新住民在課後考取丙級（或等同丙級）以上證照

部分新住民學歷並不高，取得證照的優勢是被雇主視為能力的認可。對新住民而言，證照是代表著技術的認可，在技術被認可下，新民在課後的推介求職與自行尋職而成功就業則相對較為容易。

（四）新住民在課後求職態度的積極性

新住民對於就業資訊獲取的途徑較為單一，多數是經由學員或是講師所告知。在訓後的求職上，積極的新住民會透過承辦單位的協助尋求各式求職管道如就服站、承辦單位推介、朋友或學員推薦、人力網站或是店面求職等，也一定程度上影響就業率。

（五）對新住民較友善的職場

新住民在透過各式多元管道求職時，雇主或面試者不應為新住民的身份或是

其它因素而有所歧視，願意給新住民同等的競爭機會。就業後，雇主或是同事將新住民視同在地人般的對待，沒有歧視的職場友善環境度越高，新住民工作的穩定度與就業率則較高。

（六）承辦單位對新住民的支援與輔導

無論是縣市政府或是民間團體，在技藝學習期間，會以課後額外的時間加強技藝的熟練度，或針對特定課程內容強化所學，輔導使其更容易考取證照或是就業所需的熟練技能。在訓後的求職方面，以多元管道求職及承辦單位推介廠商，皆是新住民在就業上更容易的因素之一。

（七）新住民所居住地區的就業機會

新住民因為家庭各方面的因素，就業地點難以離住家過遠，參與的技藝學習課程在學習成果或內容，是當地的所較缺乏或是較容易就業的技能，在就求職上的困難度會比較小，就業相對容易就業。若是該地區就業機會偏少，或是該技能不是該地區較缺乏的職業，就算考取相關證照也難以就業。

第二節 建議

勞動部勞動力發展署職業訓練課程與外籍配偶照顧輔導基金(現為新住民發展基金)補助辦理的技藝學習課程，兩者的學習目標有顯著的差異。就勞動力發展署所提供的職訓課程而言，目標是為了協助參與課程者提升就業技能、培養第二專長與提升原有技能。而外籍配偶照顧輔導基金補助的技藝學習課程，則是傾向以輔導為主，是為了讓參與課程者明確的知道自己的興趣所在，進而瞭解未來職涯方向，或是更深入瞭解在地的文化、習慣及生活，以強化新住民的生活適應能力。據此，本研究提出技藝學習課程的有關建議如下：

一、技藝學習課程應回歸「社會適應、家庭和諧及職涯發展」的核心目標

新住民技藝學習應以「社會適應、家庭和諧及職涯發展」做為核心目標，追求就業率或證照率的成效只是附隨目的。由於慣性思維影響，將技藝誤為是就業技能，進而忽略技藝學習對於新住民的生活適應等所可能產生的影響；而這些影響需要相當的時間才能有所成效，並非短期可視。

在「外籍配偶照顧輔導基金技藝類學習課程計畫經費審查原則」廢止後，政府主管機關以「新住民創新服務、人才培力及活化產業社區計畫」取代原本的技藝學習課程，以公益性的社區服務及在地化產業為方向，協助新住民更容易適應台灣生活。不過，仍建議前述計畫應以「社會適應、家庭和諧及職涯發展」做為核心目標。

二、技藝學習課程種類及內容應多元化

新住民技藝學習課程在過往局限在特定類別，如美容、美髮、美甲等刻板印象，但生活上仍有電腦、軟體、網路等其它種類的技藝項目，應加以列入辦理課程的參考，使新住民能有更多的選擇。另外，在課程內容也應著重多樣化，可適當融入性別平等、家庭倫理、勞動權益等內容，協助其在家庭及社會適應能力上有所提升。

三、承辦單位應與新住民家庭維持一定的互動

部分新住民家庭擔憂新住民外出參與活動會變壞、不專心家務、受到外界誘惑而不顧家庭，因此，不願意讓新住民參與社會活動，造成許多新住民被迫放棄學習及走出封閉環境的機會。承辦單位應與新住民家庭維持一定的互動，使新住民家庭成員信任承辦單位的協助，消除新住民家庭的疑慮與擔憂。

四、技藝學習課程經費審核及預算應考量市場水準

技藝學習課程部分預算之編列及審核標準相較於市場是偏低的，預算的不足讓承辦單位難以聘用較專業的師資、新住民在學習時所練習的次數因耗材不足而

減少、器具多人共用等等，皆是降低了課程的品質，使得課程成效受到影響。

五、機關間與民間團體協同辦理課程及跨部門資訊共享

為使技藝學習的訊息能更廣泛的給予新住民知悉，透過行政機關的社福單位的聯絡與通知，免除民間團體因個人資料保護法的限制而難以聯絡到想要參與課程的新住民，經適當招募後，再以有熱誠及辦理課程經驗豐富的民間團體辦理相關課程，補足招生能力及新住民家庭對民間團體可能產生的不信任，也透過機關與團體瞭解新住民家庭不支持參與課程的原因，透過行政機關協辦也使新住民家庭較願意讓新住民參與。結業的後續發展也可從前述大數據資訊的共享，讓職訓單位據以研擬合適的職業訓練專班，使新住民原本的所學不致於浪費。

六、建立新住民重複參與類似課程之預防機制

為使技藝學習課程的參與資源擴及更多新住民，可研擬新住民在年度或相關課程的參與次數限制，避免部分新住民因為免費參與而反覆參加，應優先將資源提供給未參與過的或因資訊傳播較慢等因素而難以參與的新住民；另一方面也可避免承辦單位因辦理課程成效或作業考量而直接延用上一次課程參與的新住民。

七、技藝學習課程滿意度調查制度化

受限於外籍配偶照顧輔導基金(現為新住民發展基金)結案相關文件之格式，各承辦單位並未將學習成果全部量化呈現，例如說明開課人數、結業人數、離訓人數、就業人數、考照報名人數、考照通過人數、學員滿意度等，而大多採用質化方式僅簡述學習過程與成果，造成難以完整呈現每一年度技藝學習課程之學習成果。另外，問卷格式應再細緻化，輔以學習成效的指標來呈現，可以提供承辦單位參考範本，從學員的問卷反應中瞭解新住民的技藝需求，並依課程特色實施後續追蹤，才能真正展現新住民在該課程上的學習成果及訓後在社會生活與家庭相處的變化，達到技藝學習的目的。

八、技藝學習補助計畫及成果報告格式應具體化

目前「外籍配偶照顧輔導基金申請補助計畫書」及「接受外籍配偶照顧輔導基金補助經費成果報告」中，因表單格式並未要求承辦單位說明學習成果評估方式，導致承辦單位於申請文件及成果報告中，並無具體載明相關的評估機制及詳述學習成果，應設計制式之格式或範本，詳加說明對承辦單位的要求及成果評估方式，也使得承辦單位在申請文件的審核時有標準可以依循，也有利於比較不同承辦單位之間的辦理成效。

九、技藝學習課程應持續辦理

技藝學習的課程主要目的是吸引、使家庭願意讓新住民步出家庭而參與社會與適應在地環境，讓資訊或人際較封閉的新住民願意跨出家庭。另一方面，技藝的學習是就業訓練的踏板，新住民有語言、家庭、人際的特殊因素，有別於一般求職者，技藝學習課程有導引新住民的功能，以漸進的方式引導至職場的活動。換言之，為了使新住民能在較短的時間內適應台灣的文化、習慣、生活、價值觀並擁有自己的社交人際關係，協助新住民與新住民家庭都能向上提升，技藝學習課程的開設仍有其必要性與重要性。不過，誠如前述，技藝學習課程應以「社會適應、家庭和諧及職涯發展」為其核心目標，以真正發揮技藝學習課程的功能。

參考文獻

1. 王湧泉、吳思達(2010)，外籍配偶(含大陸配偶)參加職業訓練成效之評估，內政部外籍配偶照顧輔導基金補助研究報告，頁 153-154。
2. 田宜庭(2012)，我國大學學生學習成效指標建構之研究，國立政治大學教育行政與政策研究所碩士論文，頁 15-17。
3. 張藍云、劉念琪(2010)，訓練成效評估在企業之實務應用－以 KIRKPATRICK 四階層評估模型為觀點，「第十六屆企業人力資源管理實務專題研究成果發表會」發表之論文，國立中央大學，頁 4-15。
4. 張苑珍、黃富順(2007)，我國外籍配偶學習問題之研究，國教學報 19 期，頁 49-78。
5. 陳沁怡(2005)，如何評估 T&D 成效-專業化訓練成果評鑑，T&D 飛訊，第 29 期，頁 1-9。
6. 沈翠蓮(2008)，原住民職業訓練辦理成效之評估，行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心委託研究。
7. 鄭錫鎔(2008)，職業訓練效益評估之研究，行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心委託研究。
8. 鄭錫鎔、廖洲棚(2009)，公共職訓委外績效評估指標之研究：以行政院勞委會職訓局為例，公共行政學報，第 30 期，頁 33-62。
9. 蕭元哲(2010)，Kirkpatrick 層次評鑑公部門訓練意涵，T&D 飛訊，第 90 期，頁 1-17。
10. 陳鴻文(2005)，建立結業學員就業績效指標之研究，行政院勞工委員會職業訓練局泰山職業訓練中心委託研究報告。
11. 李誠(2005)，強化我國職訓體系之研究，行政院經濟建設委員會委託研究。

12. 吳清山（2006），讓新住民（有）翻身的機會：談新住民教育的困境與突破，
研習資訊第 23 卷第 5 期，頁 15-20。
13. 馬香（2009），外籍配偶補校教育學習參與障礙之研究——以台北縣淡水鎮一所國小補校為例，國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文，頁 44。
14. 勞動力發展署勞動力發展辭典，歐盟歐洲資歷架構，取自
<http://laborpedia.evta.gov.tw/link1.asp?did=A103&result=yes>，瀏覽日期：105 年
3 月 3 日。
15. 教育局（2015），香港學校表現指標，取自
[http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/sch-quality-
assurance/performance-indicators/PI-2015%20Chinese.pdf](http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/sch-quality-assurance/performance-indicators/PI-2015%20Chinese.pdf)，瀏覽日期：105 年 3
月 1 日。
16. 內政部移民署新住民發展基金簡介，引自於
<https://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1087941&CtNode=31532&mp=1>，
瀏覽日期：105 年 5 月 22 日。

附件一 103 年度外籍配偶照顧輔導基金核定補

助案彙整表

金額單位：新臺幣元

彙整日期：104 年 1 月 20 日

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.03.07 基金管理會第 55 次會議	台中市艾馨婦女協進會(臺中市政府教育局層轉)	新移民姐妹就業技能培訓營-傳統工藝手工纏花(春仔花)進階班 (1033D396)	110,000	64,000
		財團法人彰化縣新移民協會(彰化縣政府層轉)	新移民烘焙麵包實務培訓班 (1033D397)	297,200	199,800
		社團法人新竹市扶馨關懷協會(新竹市政府層轉)	103 年度社團法人新竹市扶馨關懷協會外籍配偶技藝班-多云文化居家實用異國風情拼布手工藝技能培力班 (1033D398)	209,100	155,200
		苗栗縣苗栗市文華國民小學(苗栗縣政府層轉)	苗栗縣文華國民小學新移民指甲彩繪技能班 (103ED399)	90,000	69,440
		苗栗縣立仁愛國民小學(苗栗縣政府層轉)	仁愛國小辦理外籍配偶及其家人參加學習「陶藝~創意配飾課程」計畫 (103ED701)	136,030	133,630
		苗栗縣海寶國民小學(苗栗縣政府層轉)	拼布及蝶谷巴特技能培訓課程-海寶 (103ED702)	299,060	124,000

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		苗栗縣銅鑼鄉九湖國民小學(苗栗縣政府層轉)	手工藝技能培訓課程 - 九湖班 (103ED703)	223,900	92,000
		苗栗縣立維真國民中學(苗栗縣政府層轉)	手工技藝培訓課程-維真國中 (103ED704)	219,100	189,235
		社團法人彰化縣終身學習協會(彰化縣政府層轉)	外籍配偶技藝學習新娘秘書 (1033D705)	193,000	52,667
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.03.07 基金管理會第55次會議	社團法人苗栗縣愛加倍社區關懷協會(苗栗縣政府層轉)	「巧手好媽媽」新住民手工創作技藝學習計畫(第一期) (1033D706)	228,920	126,410
		台中市親子閱讀協會(臺中市政府教育局層轉)	花藝創作研習班 (1033D707)	143,210	143,210
		社團法人台灣新移民協會	導遊領隊及導覽人員實務訓練班 (1032D708)	322,340	224,240
		社團法人中華民國傷殘宏恩協會	新住民專業頭皮養護進階班 (1032D709)	298,650	279,250
		台灣新住民關懷協會	彰化班-外籍及大陸配偶美容丙照培訓班 (1032D710)	300,000	263,650
		社團法人臺中市新住民協會	新移民學習-有機養生料理班 III	206,600	153,000

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		(臺中市政府教育局層轉)	(1033D711)		
		台中市感恩關懷協會(臺中市政府教育局層轉)	「纏繞之美-春仔花」新住民姊妹傳統技藝學習計畫(1033D712)	248,088	193,020
		社團法人桃園縣專業技能培訓協會(桃園縣政府社會局層轉)	外籍配偶行動美容實務班(1033D713)	321,690	248,410
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.03.07 基金管理會第55次會議	社團法人臺中市后里生活美學協會(臺中市政府教育局層轉)	新住民生活美學技能班(1033D714)	163,900	142,350
		彰化縣消費性服務人員推廣協會(彰化縣政府層轉)	外籍配偶-美容師技能實務班(上)(1033D715)	186,374	171,724
		彰化縣新住民發展協會(彰化縣政府層轉)	新住民美容彩妝培訓班(鹿港班)計畫書(1033D716)	289,300	176,500
		高雄市基督教女青年會(高雄市政府社會局層轉)	新移民姐妹美髮創業技藝輔導班(1033D382)	224,175	97,900
		社團法人雲林縣佛教善行慈悲功德會(雲林縣政府層轉)	新住民西烘焙技藝學習課程計畫(1033D383)	454,600	202,200

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		轉)			
		屏東縣桃花源社區關懷協會(屏東縣政府層轉)	『彩繪繽紛・幸福滿分』新住民生活彩繪學習活動(1033D384)	240,000	193,700
		社團法人屏東縣美容美髮推廣協會(屏東縣政府層轉)	髮藝設計與美學養成班(1033D385)	285,600	237,600
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.03.07 基金管理會第55次會議	社團法人屏東縣花木蘭文化產業發展協會(屏東縣政府層轉)	103 年新住民美容丙級證照輔導計畫(1033D386)	293,640	222,530
		社團法人中華民國優質家庭教育發展促進會	手沖濾泡咖啡實務研習(1032D387)	91,600	91,600
		高雄市兩岸友好經貿交流協會(高雄市政府勞工局層轉)	專業婚禮顧問養成班(1033D393)	142,810	97,410
		社團法人台灣行動美容整體造型協會	「美容丙級證照加強班」新住民姊妹就、創業輔導計畫(1032D388)	294,800	177,400
		社團法人高雄市新移民多元文化促進協會(高雄市政府勞工局層轉)	現代美容專業初階班(1033D389)	281,845	211,520

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		財團法人天主教善牧社會福利基金會	「食在厲害」新移民婦女樂活養生餐飲微型創業培訓課程(1032D390)	305,080	142,680
		財團法人雙福社會福利慈善事業基金會	103 年基隆新住民美髮進階技藝課程(1032D391)	95,160	64,340
		財團法人雙福社會福利慈善事業基金會	103 年新北市金山與宜蘭縣冬山新住民美髮基礎技藝課程(1032D392)	148,680	124,067
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.03.07 基金管理會第 55 次會議	社團法人高雄市整體造型學術交流協會(高雄市政府勞工局層轉)	指甲藝術彩繪實務班(1033D394)	277,080	260,480
		社團法人高雄市夢想城市發展協會(高雄市政府勞工局層轉)	103 年藝術美培訓計畫(1033D395)	111,140	61,690
		桃園縣政府勞動及人力資源局 就業安全科	103 年【緞帶創意手作班】新移民技藝學習培訓班計畫(103CD370)	112,500	57,500
		宜蘭縣政府	103 年度新住民家事管理培訓計畫(103BD371)	286,000	230,600
		社團法人臺南市整體造型交流協會(臺南市政府社會局)	外籍配偶-美容師技藝學習班(上)(1033D372)	212,937	148,187

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		層轉)			
		社團法人臺南市消費性服務人員推廣協會(臺南市政府社會局層轉)	外籍配偶手工藝學習-咖啡職能能力培訓 初 階 班 (1033D374)	219,312	135,892
		中華婦幼新知推展協會	新住民-手工藝布類木器彩盤實作技巧師資培訓班(新北市) (1032D375)	267,140	198,760
		社團法人南投縣新南投婦女之友會(南投縣政府層轉)	婚禮飾品製作班 (1033D376)	181,500	146,500
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.03.07 基金管理會第55次會議	社團法人南投縣文化創意協會(南投縣政府層轉)	手工編織袋設計創作班 (1033D377)	210,780	180,780
		社團法人臺東縣藝術手工皂協會(臺東縣政府層轉)	外籍配偶手工藝學習-新娘秘書整體型基礎班 (1033D378)	201,980	153,880
		社團法人南投縣貓羅溪愛鄉文化促進協會(南投縣政府層轉)	新住民家居皮革手創技藝培訓班 (1033D379)	291,100	171,950
		社團法人南投縣家長關懷教育協會(南投縣政府層轉)	新移民實用染印工藝學習計畫 (1033D380)	141,900	131,900

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		社團法人南投縣家長關懷教育協會(南投縣政府層轉)	璀璨美甲創意培訓新移民專班(1033D381)	160,070	152,800
		內政部入出國及移民署	新住民母語教學人材培訓計畫(1031D723)	4,407,748	4,407,448
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.03.07 基金管理會第55次會議	嘉義市傳統文化與技藝協會(嘉義市政府層轉)	嘉義市新住民優質廣播培訓營(進階)(1033D368)	291,800	181,800
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.03.07 基金管理會第55次會議	桃園縣政府勞動及人力資源局	103 年度【漂亮寶貝-時尚美容班】新移民技藝學習培訓班計畫書(103CD726)	135,000	61,800
		社團法人臺東縣消費性服務業推廣協會(臺東縣政府層轉)	外籍配偶手工藝學習-飲料調製員職能能力培訓進階班(電動攪拌法、水果拼盤、攪拌法、義式咖啡機操作法)(1033D727)	250,640	173,080
		社團法人中華民國牧愛生命協會	Beauty+行動美容方案~高雄市新移民配偶 48 小時美容彩妝技能培訓(1032D750)	149,940	99,940

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		社團法人中華慈宥婦幼關懷協會	創意編織作品研習計畫(1032D781)	189,700	176,000
		臺南市政府勞工局	新移民時尚飾品製作實務課程(103UD728)	220,500	134,000
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.03.07 基金管理會第55次會議	臺南市政府勞工局	新移民美髮技能培訓課程(103UD729)	192,400	140,000
		彰化縣迪莉美容養生協會(彰化縣政府層轉)	時尚美容妝彩技藝班新移民姊妹技藝學習計畫(1033D730)	305,600	133,400
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.04.30 基金管理會第56次會議	社團法人高雄市林園魔法屋愛鄉協會(高雄市政府社會局層轉)	新住民實用美髮技藝班(1033D751)	291,680	188,535
		社團法人台灣信徹蓮池功德會	「薪火相傳」新移民姐妹經絡鬆筋初進階技能創業培力工作坊(1032D752)	319,780	283,380
		高雄市文化教育讀書會(高雄市政府教育局層轉)	新移民芳香精油美容保養暨職能培訓課程(初階)(1033D753)	300,000	185,356
		高雄市私立高鳳高工業家事職業學校(高雄市政府教育局層轉)	「綠色飲食有機香草烘焙技能班」新移民姊妹學習計畫(1033D754)	206,200	147,700
二、辦理外籍配偶	103.04.30 基	苗栗縣生活文	布得布縫手作	233,800	229,400

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	金管理會第56次會議	化藝術協會 (苗栗縣政府層轉)	(1033D782)		
		社團法人臺中市忘憂草女性成長協會(臺中市政府教育局)	新移民姐妹就業技能培訓營-指甲彩繪(1033D783)	139,840	78,440
		社團法人臺中市馨樂活美學文化發展協會(臺中市政府教育局層轉)	申請「臺中市外籍配偶提升就業能力學習課程-流行時尚整體美容進階班」補助計畫書(1033D784)	301,010	290,560
		社團法人台灣跨界知能發展協會	新移民光療美甲身體彩繪技能進修班(1032D755)	298,810	213,330
		新北市政府教育局	新北市政府教育局103年度板橋分區新住民技職教育中餐烹班申請補助計畫書(103AD785)	354,650	150,800
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.04.30 基金管理會第56次會議	社團法人雲林縣社會關懷協會(雲林縣政府層轉)	103年雲林縣外籍配偶創意縫紉與環保布包設計基礎技藝研習(1033D756)	186,110	164,530
		社團法人台灣新移民跨國婚姻媒合協會	新移民餐飲蛋糕點心班(1032D757)	287,600	206,400
		社團法人臺南市整體造型交流協會(臺南市政府社會局)	外籍配偶-美容師技藝學習班(下)(1033D758)	306,072	208,872

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		層轉)			
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.04.30 基金管理會第56次會議	臺南市新營區土庫國民小學(臺南市政府教育局層轉)	土庫國小辦理外籍配偶及其家人中餐丙級證照班技藝課程計畫(103UD731)	332,900	105,200
		臺南市東山區青山國民小學(臺南市政府教育局層轉)	青山國小辦理外籍配偶及其家人學習各項禮品小物製作及烹飪技藝課程計畫(103UD732)	205,000	132,840
		臺南市東山國民中學(臺南市政府教育局層轉)	東山國中辦理外籍配偶及其家人臺灣風味小吃技藝課程計畫(103UD733)	118,450	97,250
		臺南市立東原國中(臺南市政府教育局層轉)	東原國中辦理外籍配偶及其家人西點烘焙技藝課程計畫(103UD734)	121,710	89,400
		臺南市海東國小(臺南市政府教育局層轉)	海東國小辦理外籍配偶及其家人創意黏土暨烘培技藝課程計畫(103UD735)	110,000	83,400
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.04.30 基金管理會第56次會議	高雄市仁武慈暉志願協會(高雄市政府社會局層轉)	103 年度新住民技藝在手-新娘秘書培力工坊進階班(1033D759)	238,235	117,050
		屏東縣枋寮鄉地利社區發展協會(屏東縣政府層轉)	103 年屏東縣枋寮地區新住民-美甲彩繪創業技能培力工作坊(1033D760)	260,000	151,860
		花蓮縣博愛全人發展協會	烘烤芬芳-新住民美食西點班(1033D786)	61,450	56,650

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		(花蓮縣政府層轉)			
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.04.30 基金管理會第56次會議	社團法人南投縣新移民文化經濟交流協會(南投縣政府層轉)	新住民烘培製作班(1033D761)	275,805	212,600
		社團法人南投縣外籍配偶關懷協會(南投縣政府層轉)	103 養生餐飲班(1033D762)	275,805	114,360
		社團法人彰化縣新移民協會(彰化縣政府層轉)	新移民指甲彩繪培訓班(田中班)(1033D736)	198,260	144,060
		社團法人臺中市東勢區愛鄉協進會(臺中市政府教育局層轉)	新住民配偶技藝學習-布製未來技藝培訓班(二)(1033D787)	281,130	185,020
		高雄市雙軌訓練教育發展協會(高雄市政府勞工局層轉)	芳療美容保健實務初階班(1033D788)	262,020	174,520
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.04.30 基金管理會第56次會議	社團法人新北市家長志工教育成長協會(新北市政府社會局層轉)	多元文化、技藝類-創意手做拼貼學習課程班(1033D827)	280,000	185,000
		社團法人臺中市春天女性成	新住民配偶技藝學習-行動美容進階培	288,925	228,875

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		長協會(臺中市政府教育局層轉)	訓班(1033D828)		
		社團法人臺中市新住民協會(臺中市政府教育局層轉)	新移民學習--養生保健經絡班(1033D829)	101,040	87,340
		新竹縣新住民文化民俗技藝推展協會(新竹縣政府層轉)	103 年新住民專業剪吹造型實務初級班(1033D831)	344,450	286,600
		社團法人中華民國傷殘宏恩協會	新住民-樂活健康美食創業實務班(1032D835)	294,600	212,310
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.04.30 基金管理會第56次會議	社團法人台灣城鄉發展協會	新移民點心烘培製作班(1032D832)	308,920	183,420
		中華民國移民消費者權益促進會	雲林地區外籍配偶創意不織布培訓課程(1032D833)	289,200	231,000
		社團法人高雄市夢想城市發展協會(高雄市政府勞工局層轉)	103 年「婚禮小物花藝設計」(1033D834)	115,450	60,950
		社團法人台南市觀光協會(臺南市政府社會局層轉)	中餐料理烹飪班(1033D825)	307,780	160,980
		屏東縣新世代大專青年服務協會(屏東縣	新住民美甲技藝學習計畫(1033D826)	300,000	200,720

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		政府層轉)			
		台灣新住民關懷協會	台北班-外籍及大陸配偶美容丙照培訓班(1032D801)	300,000	286,890
		台灣海峽兩岸婚姻家庭暨文化交流協會	彩色人生-新住民專業光雕美甲、彩繪創業研習班(高雄九如班)(1032D802)	220,600	153,900
		社團法人高雄市新住民互助發展協會	身心健康全身理療～養生經絡美容高階班(1033D803)	290,480	193,280
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.04.30 基金管理會第56次會議	高雄市外籍(南洋)姊妹關懷協會	擁抱彩虹的天空-新住民姊妹專業彩妝護膚技藝培力方案(1033D804)	258,805	157,850
		臺南市車仔寮關懷協會(臺南市政府社會局層轉)	喜樹社區新住民美髮職訓培育計畫(1033D805)	300,000	236,470
	103.06.26 基金管理會第57次會議	台灣行動美容整體造型協會	「美容乙級證照班」新住民姊妹技藝學習計畫(1032D806)	225,840	165,790
		中華民國亞太流通發展協會	新住民-烘焙技藝養成及丙照培訓班課程計畫書(新北市)(1032D807)	306,780	201,040
		社團法人南投縣協助失業者協進會(南投縣政府層轉)	創意手工皂設計新移民專班(1033D808)	133,100	112,100
		宜蘭縣員山鄉公所(宜蘭縣	宜蘭縣員山鄉新住民中餐烹飪研習營	248,040	175,020

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		政府層轉)	(103BD809)		
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.06.26 基金管理會第57次會議	基隆市新移民女性關懷協會(基隆市政府層轉)	外籍配偶超輕粘土雕花藝術應用研習班(1033D810)	155,120	140,390
		社團法人南投縣新南投婦女之友會(南投縣政府層轉)	新移民手工皮雕製作班(1033D811)	162,500	139,100
		社團法人南投縣貓羅溪愛鄉文化促進協會(南投縣政府層轉)	新住民-建皂樂園-手工皂製造專業培訓班(1033D812)	213,800	141,250
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.06.26 基金管理會第57次會議	社團法人雲林縣勞動暨人力資源發展協會(雲林縣政府層轉)	新住民剪燙染造型培力班(1033D847)	299,000	245,660
		雲林縣古坑鄉朝陽設區發展協會(雲林縣政府層轉)	外籍配偶手工藝編織培訓課程(1033D856)	258,350	196,250
		高雄市基督教女青年會(高雄市政府勞工局層轉)	新移民挽面、開運修眉技能輔導班(1033D848)	134,980	73,930
		社團法人高雄市新移民多元文化促進協會(高雄市政府勞工局層轉)	新娘秘書培訓初階班(1033D849)	287,776	213,260

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		社團法人高雄市中華美容整體藝術技術協會(高雄市政府勞工局層轉)	新秘整體造型實務培訓班(1033D857)	347,290	233,840
		社團法人台灣跨界知能發展協會	新移民芳香精油調配及共通核心職能班(1032D850)	320,000	155,960
		屏東縣麟洛鄉環境保護促進會(屏東縣政府層轉)	新住民指壓按摩技藝計畫(1033D851)	268,460	226,100
		屏東縣新文化人文藝術協會(屏東縣政府層轉)	新住民指甲彩繪技藝學習計畫(1033D852)	262,460	196,000
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.06.26 基金管理會第57次會議	社團法人中華民國優質家庭教育發展促進會	整體芳療保健初階研習(1032D855)	132,000	152,800
		社團法人中華國際工商證照培育學會	房務服務人員培訓初級班(1032D854)	558,040	150,970
		屏東縣美食交流協會(屏東縣政府層轉)	103 年度屏東市新移民就、創業之輔導「精緻點心班」訓練計畫書(1033D853)	300,000	264,800
		社團法人南投縣家長關懷教育協會(南投縣政府層轉)	創意西點烘培新移民專班(1033D842)	185,730	127,510

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		南投縣新厝金蘭婦女協會 (南投縣政府層轉)	外籍配偶健康藥膳養生專班(1043D301)	325,400	120,800
		社團法人中華民國海員漁民權益保護協會	漁妳同在-DIY 編織包(1032D843)	38,600	32,200
		社團法人中華慈宥婦幼關懷協會	黏土紙藝傢飾課程研習計畫(1032D844)	196,630	176,180
		臺中市政府民政局	103 年臺中市新住民提升就業能力學習課程－新娘秘書培訓班(103SD845)	286,180	263,680
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.06.26 基金管理會第 57 次會議	社團法人台中市馨樂活美學文化發展協會 (臺中市政府層轉)	臺中市外籍配偶提升就業能力學習課程-藝術美甲創業實務班(1033D841)	303,910	268,360
		社團法人中華民國婦幼關懷成長協會	指尖上的藝術-新住民就業技能培訓課程(1032D846)	288,360	97,715
		中華民國亞太流通發展協會	新住民-專業手工皂技術實作技巧創業初級班(桃園縣)(1032D858)	264,620	194,960
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化	103.09.02 基金管理會第 58 次會議	嘉義市傳統文化與技藝協會 (嘉義市政府層轉)	嘉義市外籍配偶提升創業能力培訓課程--服飾修改及製作班(1033D861)	300,000	207,085
		中華應用美學技能教育協會	103 年新住民專案－時尚造型彩妝基礎	229,860	145,300

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
推廣計畫			班(1032D862)		
		社團法人南投縣新移民文化經濟交流協會（南投縣政府層轉）	新住民行動美髮訓練班(1033D869)	299,020	227,860
		社團法人南投縣新南投婦女之友會（南投縣政府層轉）	新移民創意打包帶編織班(1033D870)	211,690	155,690
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.09.02 基金管理會第58次會議	國立中興大學	時尚美髮培訓班(1031D863)	267,440	219,880
		苗栗縣後龍鎮海寶國民小學（苗栗縣政府層轉）	東南亞圖騰拼布(103ED864)	163,065	130,965
		高雄市職業訓練創新發展協會（高雄市政府層轉）	外籍配偶-整體彩妝造型實務班(1033D865)	178,000	159,500
		社團法人臺中市產經文教協會（臺中市政府層轉）	新移民流行手作配件實務班(1043D304)	248,800	156,800
		社團法人臺中市馨樂活美學文化發展協會（臺中市政府層轉）	芳香植物精油應用實務班(1043D305)	276,310	243,160
		社團法人臺南市消費性服務人員推廣協會	手工創意飾品系列編織員職能能力培訓班(一)(1033D866)	219,732	199,800

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
		(臺南市政府層轉)			
		雲林縣勞工教育發展協會 (雲林縣政府層轉)	新住民精緻點心、麵包製作班(1033D867)	302,000	164,000
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.09.02 基金管理會第58次會議	社團法人彰化縣消費性服務人員推廣協會	外籍配偶-美容師技能實務班(下)(1043D332)	277,354	175,302
	103.10.28 基金管理會第59次會議	社團法人台灣新活力促進協會	整體彩妝造型訓練班(1042D337)	282,000	209,980
		社團法人南投縣外籍配偶關懷協會	104 居家安全烹調研習班(1043D333)	194,040	106,840
		社團法人南投縣文化創意協會	手縫皮雕皮革拼接包班(1043D335)	167,900	139,100
		社團法人南投縣新南投婦女之友會	新移民婚禮小物製作班(1043D336)	162,000	117,500
		社團法人高雄市雙軌訓練教育發展協會	光療藝術美甲樂活皂型班(1043D338)	233,250	149,500
		社團法人高雄市雙軌訓練教育發展協會	時尚藝術美睫初階班(1043D339)	350,370	131,340
		社團法人高雄市新移民多元文化促進協會	新娘秘書培訓進階班(1043D340)	321,120	195,075
二、辦理外籍配偶學習課程	103.10.28 基金管理會第	台灣新住民產業經濟文創聯	手作幸福-婚禮小物創作基礎班	177,035	145,180

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	59次會議	合協會	(1042D325)		
		中華髮藝美容教育協會	快速剪髮與機動性社區資源整合實務班(1042D323)	246,020	155,900
		中華民國學而發展協會	104 年度外籍配偶技藝班- 手作皮革技能進階培力班(1042D324)	212,700	95,950
		社團法人臺中市職業訓練多元發展協會	縫紉技藝及創意設計學習計畫(1043D326)	292,400	206,400
		社團法人高雄市新住民互助發展協會	UP YOUR BEAUTY 美容專業培訓初階班(1043D327)	265,770	196,645
		社團法人台中市馨樂活美學文化發展協會	臺中市外籍配偶提升就業能力學習課程- 美容丙級證照實務班(1043D328)	322,560	290,560
		臺中市感恩關懷協會	「纏繞之美-春仔花」外籍配偶傳統技藝進階學習計畫(1043D329)	244,480	153,860
		臺中市感恩關懷協會	2015 外籍配偶手作料理研習班(1043D330)	274,280	133,360
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.10.28 基金管理會第59次會議	嘉義市新移民女性關懷協會	美容就業人才暨丙級証照培訓課程(1043D331)	299,550	255,300

業務計畫名稱	核准日期	申請單位	計畫名稱	申請補助金額	核准金額
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.10.28 基金管理會第59次會議	社團法人南投縣家長關懷教育協會	Mixed Media 慢活手創異想學習計畫(1043D334)	231,300	210,100
		高雄市政府民政局	新移民技藝學習-創意打包帶編織班計畫(1045D341)	310,860	161,860
		高雄市政府民政局	新移民技藝學習-手作襪子娃娃班計畫(1045D342)	180,800	133,050
		高雄市政府民政局	新移民技藝學習-蝶古巴特拼貼班計畫(1045D343)	127,880	100,940
		高雄市政府民政局	新移民技藝學習-手做拼布班計畫(1045D344)	82,120	64,620
	103.12.29 基金管理會第60次會議	高雄市政府民政局	新移民技藝學習-創意手工皂班計畫(1045D345)	131,360	71,925
		臺中市社會服務關懷協會	「玩布創意趣」新住民姊妹技藝學習計畫(1043D322)	287,280	232,860
二、辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫	103.12.29 基金管理會第60次會議	社團法人雲林縣社會關懷協會(雲林縣政府層轉)	「異言通」103年雲林縣輔導外籍配偶翻譯人才培訓計畫(1033F119)	130,800	92,425
		雲林縣政府勞工處	外籍配偶管理翻譯員培訓計畫(1031F120)	72,870	61,470

附件二 縣市政府訪談紀錄

編號：GOV02

訪談日期：105 年 5 月 6 日

受訪者：曾股長、陳辦事員

課程名稱：板橋分區新住民技職教育中餐烹調班

Q：103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之背景分析（含原生國籍別、性別、年齡、教育程度，以及一般身分學員與新住民學員人數比例）

A：本班學員中國大陸籍 19 位、印尼籍 1 位、越南籍 3 位及緬甸籍 1 位，共有 24 位，全班都是新住民，而且都是女性，年齡介於 46 年次～80 年次，但大部分都是 60 年次左右，教育程度就沒有特別調查。

Q：過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？

A：102 年度曾辦理 2 班，中餐烹調班及烘焙食品班各 1 班。由豫章工商辦理、大觀國小招生，課程時數都是 80 小時，且都安排在 9 月考照。希望能培養新住民工作技能，協助考取全國技術士技能檢定「烘焙食品」及「中餐烹調」相關丙級證照，以增加新住民就業機會。103 年度提報 14 班，最後只拿到 1 班，104 年度開始移民署就不補助辦理技藝學習課程。

Q：本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？（請分別談談課程內容、授課時數、授課方式、訓練教材、師資背景、設施設備等訓練相關課程之設計。）

A：1. 本次課程由我們主辦，新北市豫章工商及大觀國小協辦。
2. 課程時間是 103 年 7 月～8 月，總計 80 小時。
3. 課程內容有學科及術科，學科包含：職場認識與工作態度、食物性質之認識、食物選購、食物儲存、食物製備、排盤與裝飾、器具設備之認

識、營養知識、成本控制、安全措施、衛生知識與法規等。

4. 上課地點在豫章工商中餐實習教室，由豫章工商餐飲管理科陳文靜老師及王淑儀老師擔任講師。

Q：103 年度新住民技藝學習課程辦理情況（請分別談談開班數、開課班別、課程類別、招生人數、開課人數、結業人數、退課人數、退課原因及出席率等）

A：招生名額是 20~25 人，20 人就可開班，人數不足時，再開放當地弱勢族群參加，但最多 5 人。這個班開課人數與結業人數都是 24 人，沒有人退訓，有規定無故缺席 5 節以上，就會被取消上課權利，所以出席狀況還可以。

Q：103 年度新住民技藝學習課程講師和助教遴選資格與條件（如：教學經驗、專業能力、具備之證照等）及其遴選機制為何？

A：因豫章工商是協辦單位，它本身有餐飲管理科，所以老師是餐飲管理科的陳文靜老師和王淑儀老師。陳文靜老師是中國文化大學生活應用科學研究所畢業，有三張專業證照：中餐烹調乙級技術士、烘焙食品乙級技術士、烘焙食品丙級技術士；王淑儀老師是輔仁大學生活應用科學系畢業，有六張專業證照：中餐烹調乙級技術士、中餐烹調丙級技術士、西餐烹調丙級技術士、飲料調製丙級技術士、餐旅服務丙級技術士、烘焙食品丙級（麵包項）技術士。

Q：103 年度新住民技藝學習課程學員遴選資格與條件為何？

A：本班參加對象是新北市的新住民，由協辦學校做資格審核及篩選。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之招生情況？是否會招生困難？

A：這個課程由協辦單位大觀國小招生，因為國小比較能接觸到新住民，小學生的媽媽可能是新住民，比較容易宣傳課程，所以由他們來招生。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員有無學習上的困難？如何處理？

A：因為這是免費的課程，所以他們幾乎是什麼費用都不用繳，食材也都不出錢，加上各局處類似這種課程也蠻多的，雖然新住民會覺得這樣的資源很好，但在資源珍惜上表現的態度就沒有那麼高。雖然有缺課 5 節就不能繼續來上課的規定，但也是比較彈性處理，沒有那麼嚴格控管，所以學員的上課態度就不會像是我們平常自己繳費的那種表現。

Q：授課過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制（如：提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等）？

A：我們會把通過考照的名單提供給勞工局，所以後續的就業或創業輔導勞工局會比較清楚。

Q：是否輔導參與課程學員參加政府機關辦理相關證照考試或技能檢定？

A：課程的最終目標就是讓新住民去考全國技術士技能檢定丙級證照，簡章上面也會寫出上完課第一次可以考照的時間。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？

A：我們並沒有進行就業追蹤，協辦的學校也沒有做就業追蹤。

Q：貴單位如何進行訓練成效評估？當初提案時，計畫書上是否會說明 L1 反應評估、L2 學習評估、L3 行為評估及 L4 成果評估方式？

A：提案時並沒有說明如何執行成效評估。

Q：結業學員對於技藝學習課程的滿意度如何？是否曾實施滿意度調查？

A：我們這邊會有問卷調查學員滿意度。

Q：結業學員的學習成果如何？（如：考取證照的比例、結業測驗通過率等）

A：課程中會有學科及術科的模擬考，成績的部分協辦的學校比較清楚，結案報告上並不會說明平時測驗成績。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：每局處是各司其職，每局處都它不同的功能，但就教育局的立場來說，這樣的技職課程是針對大人本身，不太像是教育局本身的業務，所以如果是針對新住民大人的技藝學習課程，未來是要跟就業謀生做連結，它當然有必要，但就教育局來看，這個層面是比較不需要的，但就勞工局或其他的局處，還是有必要協助新住民技藝學習。

編號：GOV06

訪談日期：105 年 5 月 6 日

受訪者：鄭科員

課程名稱：創意打包帶編織班

Q：學員的背景與分析是否有相關統計？

A：有，我們有，有越南 10 位、大陸 5 位、印尼 2 位跟柬埔寨 1 位，其他國家的 2 位，平均來台時間都在 10 年左右，大部分為國、高中學歷，都是靠著朋友拉才知道這個課程。

Q：你們之前有辦過類似的技藝活動或課程嗎？

A：之前從沒有辦過類似活動，我們跟三民戶政狀況應該很像，也都是自行摸索，有時會跟三民戶政討論。

Q：當初是怎麼規劃課程的？

A：當初老師是我們找的，因為跟里長都會有往來交流，知道里長有這種專長，也都具有相關經驗，所以就跟三民一起戶政使用師資，助教是里長的女兒，也都有去很多地方教學，也有不錯的經歷，老師上的也很好，上課地點用我們的會議室，我們辦的時候就收滿 20 人，沒有超收人員，剛開始第一次開班就要找能來上課的新住民，所以要逐一打電話請他們來上，後來熟了之後就會比較踴躍。

Q：上課過程是否有缺課、難以學習等問題出現？

A：他們上課都很喜歡也都很有興趣，到現在都還在問有沒有新課，也都很少有缺課或是有問題的，大概就是課太短太少，偶有家裡有事才會請假。我也不知道他們都很喜歡做這種手工藝的，可能女生都比較喜歡，班上來上課的都女生，有些是老公陪她來。

Q：為什麼開的是打包帶？不是其他課程？新住民報名有什麼條件嗎？例如語言、學歷？

A：因為剛好知道師資，且費用也比較低，材料週邊也都便宜，難度也不難，所以就上打包帶的課；只要新住民就可以了啊，人已經不多了，再限制就找不太到人，我們這家屬也是可以來上的，但是家屬只有佔所有的 25%。

Q：新住民上課是否有哪些需要特別承辦人協助的？

A：就照顧小孩子，就額外請一個保姆，讓他們專心上課，帶小孩，不然也難抽身來上課，就帶小孩來給保姆顧，他們上課，小孩的零食、飲料還有一些玩具，也都要我們自己掏錢啊，這些補助申請根本沒有，也申請不到。這個也沒有什麼就業市場跟證照，所以協助的東西就生活面比較多啦！也不會有公司想要因為打包帶雇用他們啊！

Q：所以這課程一開始並沒有將它視為就業所需的技能？

A：主要還是針對他們的生活社交，會送他們的家人，送回家鄉，會覺得很厲害、很神奇，算是給他們自我滿足跟成就吧！偶爾做一做拿去賣，補貼一下家用，沒辦法靠這個當就業的技能。

Q：滿意度調查有細部資料嗎？例如學習前、中、後的狀況等？

A：沒分那麼細，就是最後上完課後做個問卷，統整課上下來接受度或是滿意度，所以才有再開第二次，104 年有開進階班，進階班就參考第一次的規劃再更細一些。

Q：學員上完課後，還有持續參與打包帶的相關活動嗎？例如駁二文創等。

A：有啊！因為都認識了，後來有活動都會邀他們參加，像有時社攤位子，就會去參加，不是只有我們單位辦的，有些是其它機關，原本還有在鳳山微風廣場擺攤，但後來人潮很少就取消了，作品也會在我們這寄賣，有民眾需要就

會問我們，我們再把錢給他們，不過這個不能靠它賺錢啦！會活不下去啦！

做這個還是用來打發時間、偶爾做來賣，不然做一個要一、兩個小時，是要賣多少？打工都薪水比較好。

Q：學習過程中，是否有學比較慢或學習有難度？

A：其實還好，每個人程度不同，不過我們都有助教可以協助，他們程度也不會差太多，這也沒多難，所以其實差異很小，老師教的很不錯，有的學員有去其它地方學，說其他老師教的比較差，這個老師教學很有技巧，都教的很有技巧，像是用一些小工具幫他們定位等，學員反應老師教得很好，蠻喜歡那個老師的。

Q：關於技藝的課程有什麼想法或是後續加開？

A：後來在 104 年有辦進階班，但 105 年經費改變就不辦了，說要結合在地，有時辦的活動，又被別的單位拿去用，這樣會讓我們很失落(笑)，經費也很少，就不做麻煩事了，不然大家都要輪著出錢，103 年還是請主任、主管都募點錢才弄的。

編號：GOV06

訪談日期：105 年 5 月 6 日

受訪者：蔣科員

課程名稱：創意打包帶編織班

Q：請問你們之前有舉辦過類似的技藝活動嗎？

A：103 年之前我們沒有辦過這種活動，103 年是第一次，104 年還有一次，105 年好像就沒有了，換重另一種，像是新住民子女的教育什麼的，所以技藝學習這部分是第一次辦，都在摸索。

Q：你們的課程規劃與篩選人員都有什麼機制？有沒有比較好的個例？

A：103 年跟 104 年我們都是新住民或是家屬，像弟媳婦也可以來，就有一個是這樣的，現在他們有組一個小團體，有在教學、賣編織的包包，算是比較具體的個案，因為他們也算是我們的學員，其她的是本來就在賣吃的，跟這個編織品沒有什麼關係，不過會掛在賣吃的地方，有時也是會被買走。

Q：關於課程內容對於新住民的幫助（如師資、設備、規劃等）？

A：當初主要是要協助他們有額外的收入，不然很多都是在家帶孩子，大部分是弱勢家庭，家裡有人要顧，老人或小孩，也不能出去工作，這個課程不像職訓需要全時的，只需要短時，所以他們會來，也比較能來，當時第一次辦這個，也是沒經驗，就到處問新住民，要開什麼樣時間性質的課可以會有人來？因為問的過程中，有人要上班、顧家人等，新住民一開始也抱有懷疑（免費課程），經過長時間才讓他們瞭解，才變得很踴躍，我們還收超額，上課是用自己的辦公室，有些我們承辦人員還要自掏腰包，因為很多沒有申請名目，又曠日費時，馬上要用的錢卻要等好久，根本來不及。

Q：技藝課程規劃後，是否有依規劃實施？或是有延遲變化的地方？

A：103 年度都是在規劃時程內完成，而且還超過當時來評比人員的預期，大部分的學員都沒什麼請假，偶爾遇到家裡忽然需要人力走不開，才會沒來，或是帶老人去看病之類的，有時是不同的課程這參加，那也參加，所以會衝堂，才會沒來；不過這種現象 104 年比較常出現。

Q：在新住民上課過程中，是否有出現任何的疑問？例如聽不懂、不好學之類的？

A：大部份都還可以，因為他們也會都一起來，算群聚的，有的人聽比較好或懂得比較快，就會用他們的母語作為說明，但不太懂的人很少，其實他們都很厲害，有些都是當地大學畢業的，而且有的都來很久了，很少是剛新來台灣的，團體之間也都會相互幫助印尼、大陸、越南等，而我們也不是教很難的東西，不過辦這個課只是補貼他們的收入，有空做一些，賣一些補貼家用，我們就把辦公室的櫃台給他們寄放，有辦公的民眾看到就會問，有的就會想買，不過很多還是自己做完送朋友或帶回家鄉那種滿足感吧！有時每人不同兼差，來上課變成交流大會，也算是另一種效果吧！

Q：當初來開這個課的時候，就沒有打算促使就業？

A：沒有。

Q：就只是單純來學東西？

A：對對對，他們有很多課程，不止我們這個，還有編娃娃的，這只是一個興趣、休閒，環境不好的才拿來賣，編打包帶是要去哪找工作？又沒這工廠，也沒這需要啊，技藝班只是學一種技藝，就像國中工藝課，只是開個頭，要怎麼深入，是他們個人的事，這種不像那種美髮或是煮東西，還能直接拉出去做事，不過我們後續沒有再去調查，這本來就不能跟職訓那種比，一個班出一個靠這技藝吃飯的就已經很多了。再說這也沒證照或是認

證，就賺手工費而已。很多時候還是給他們交朋友啦！不然在家裡是要認識誰？就大家出來交交朋友，聊聊天，知道還有很多跟自己類似都是新住民，大家都認識就會你牽我，我牽你，有事也可以幫助。

Q：算是社交目的嗎？

A：對對對，這樣有時也比較不會無助啦！

Q：你們有做什麼樣的績效評估嗎？

A：我們只有最後做簡單的問卷，並沒有做細節的滿意調查，像是前中後什麼，或是單一課程檢討之類的。

Q：學員課後還有參加此課程有關的發表、展示或活動嗎？

A：一般有活動就會把產品拿去展示，拿去賣，有相關的就會去作宣傳，或是去展示給大家知道，就一位還有後續做這塊，其她的人就單純當成閒著沒事做一些，然後有活動拿他們做的去擺攤。

Q：是不是有學員有學習不佳的狀況？

A：沒有耶，反而都讓我們沒法子下班，我們只好一直陪，他們就做出興趣，一股熱勁，不過一直開這種班也不好，因為我們又要自掏錢來補經費的問題，雖然都像朋友一樣，但也沒法子一直這樣，應該開別的，或是多弄些經費，多少有幫助，但在沒支援下對我們耗費太多，無論是時間或金錢的都自行支付。

編號：GOV03

訪談日期：105 年 6 月 2 日

受訪者：陳處長

課程名稱：緞帶創意手作班、漂亮寶貝—時尚美容班

Q：103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之背景分析（含原生國籍別、性別、年齡、教育程度，以及一般身分學員與新住民學員人數比例）

A：創意手作班中，中國有 16 人、越南 3 人、香港 1 人，大概平均都在 35 歲左右，其中有 5 位已經具有本國籍身份；時尚美容班有中國 11 人、印尼 4 人、越南 3 人、泰國 1 人、菲國 1 人，大概都 35 歲左右，有 5 人具有本國籍。學員以新住民為資格，且未取得本國籍為優先。

Q：過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？承辦之績效如何？

A：102 年度有辦理拼貼布藝術班，就是因為報名人員踴躍，所以才續申請 103 年的兩個班。

Q：本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？（請分別談談課程內容、授課時數、授課方式、訓練教材、師資背景、設施設備等訓練相關課程之設計。）

A：規劃在於協助新住民融入台灣生活，並學習興趣相關的技藝，豐富其生活，擴展交際圈。課程兩班都是 30 小時，都是採現場解說實際教學，並依學員能力馬上指導，教材都是由講師提供，講師會由協會團體推薦或是之前承辦的活動詢問類似的講師或是學習有成的新住民來擔任，手作班的老師是年代電台的才藝老師、台北街頭藝人考前講師，在桃園西門國小授課；時尚美容班的老師是桃園泉橋高中時尚造型的專任教師，在桃園僑愛國小上課。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班辦理情況為何？（請分別談談開班數、開課班別、課程類別、招生人數、開課人數、結業人數、退課人數、退課原因及出席率等）

A：手作班是讓學員培養出生活藝術感，美化生活與調劑身心，規劃招生 20 人，中途有離訓 4 個，主要是家裡有事或是可能中斷的時間過長，就由後遞補，所以結業都是 20 人；時尚美容班是給新住民系統化認識美容，融入台灣生活、增加交友圈，並依女性興趣及話題加速融入社區，也是招 20 個，中途離開 5 個，原因跟上一班一樣，也是遞補後，結業 20 人。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，是否有停辦或延辦之情況，原因為何？是否會招生困難？招生困難之原因為何？

A：沒有超出規劃的情況發生，也沒有招生困難。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員有無學習上的困難？如何處理？

A：學員的遲到和早退蠻常見的，主要是偶有突發狀況，但通常不超過半小時，也常有帶小朋友來上課，就會需要同仁協助托兒、零食、飲料來安撫，避免影響上課，而當發生遲到嚴重或是中斷課程時數太多時，則遞補學員。

Q：授課過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制（如：提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等）？輔導就業是否有遇到什麼問題？雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？

A：一開始招生是由學員介紹的，所以大都是相互認識的，若進度有落後或是聽不清楚的，都會由學員間相互教學與協助，除了上課老師會指導外，課後也是回加強指導。另外這是屬於短期的技藝班，依時數來說不太能學成就業所需的職業技能，也無證照相關輔導或技能檢定，這比較像是家政、工藝的興

趣類型，僅是技能養成與興趣導引，改善個人的生活品質、擴展人際交流、加速融入社區，也僅提供未來就業時可能會遇到的勞動相關問題概念，至少懂得該找哪些單位，並提供一般就業管道，並未有輔導機制。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？貴單位如何進行訓練成效評估？結業學員對於技藝學習課程的滿意度如何？

A：並沒有後續追蹤，成效評估源自課後問卷調查，學員滿意並想要再上類似的課表示我們辦得還算不錯，藉上課的意願度與滿意度來作為成效。

Q：參與課程學員的課外表現如何？是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：學員課外活動並無參與與規劃。還是希望能有類似的課程辦理，但經費的申請與實際核可落差頗大，核定標準也不明確，場地租借、材料核可過低（遠低於職訓或一般民間課程的費用），課程期間衍生的托兒、飲食等也未列入標準，造成承辦單位制肘難行，花費許多心力，更是需要同仁本職工作外還得無償付出時間跟精力，在人力不足下，易影響其他業務執行，當無法變更申請規定或內容時，就不再辦理較為適當。

編號：GOV01

訪談日期：105 年 6 月 4 日

受訪者：馮科員

課程名稱：新住民中餐烹飪研習營

Q：103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之背景分析（含原生國籍別、性別、年齡、教育程度，以及一般身分學員與新住民學員人數比例）

A：學員以新住民為主，且參與的人皆為女性，A 班中國籍 9 人，1 位印尼，7 位越南，含家屬共 27 人；B 班中國籍 9 人，1 位印尼，7 位越南，含家屬共 28 人，但我們也將家屬列入參與人數，以小朋友居多，最小的有幼兒園，最大到國一，有些為老公或公婆，因為若不列入，會有招生的困難。

Q：過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？承辦之績效如何？

A：之前沒有辦過（之前是辦地檢署的，但接著辦這個，所以許多事情根本來不及消化，所以算第一次辦）。

Q：本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？（請分別談談課程內容、授課時數、授課方式、訓練教材、師資背景、設施設備等訓練相關課程之設計。）

A：對於我們設定的目標，自認是有達到的，因為我們主要是讓新住民能增加人際，畢竟這裡很多務農的家庭，許多是較封閉的，把他們從家裡拉出來接觸外界，促使融入台灣社會，而不是只有家裡而已。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班辦理情況為何？（請分別談談開班數、開課班別、課程類別、招生人數、開課人數、結業人數、退課人數、退課原因及出席率等）

A：初期上課還算守序，但到中期，漸漸有人因故無法到課或是遲到早退，約佔各班上課人數 1/3。其實主要的原因還是因為家裡的因素居多，包含農忙跟覺得常往外跑會被帶壞之類的。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班學員遴選資格與條件為何？

A：只要是新住民都可以來參加，不限於是否具本國籍。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，是否有停辦或延辦之情況，原因為何？

A：有遇到延期兩次，單為一堂課延期，卡到節日拜拜跟另一是眾多學員有家庭難以配合，故各延一週。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之招生情況？是否會招生困難？招生困難之原因為何？

A：有招生困難，初期是以新住民為主，但其家屬聽到只能新住民參加，就禁止新住民參與，認為不知道活動到底在做什麼，會不會教他們奇怪的事，讓他們的心思都在外面，而無法顧家，認為學太多會不好控制，不聽話之類的，更因為課程都在假日，也覺得假日都往外跑不好，覺得應該要在家陪小孩或老人、處理家務，不要到處去玩（有些家庭會覺得出去玩，因為上課又沒有收入，還不如幫忙務農或處理家務），另也有學員因此與老公吵架，被家人禁止外出，還經由老師向家屬說明，後期才又來補上最後幾堂課的（中間停上很久，都沒來上課）；另有一位學員常跟這位老師上課，該位老師是女性，該學員老公就不高興，後來是透過老師及村里長家訪，才打消該員老公的疑慮，願意讓她出來上課。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員有無學習上的困難？如何處理？

A：學習上的問題是還好，主要是家庭上的問題，與務農時節忙碌有關，旺季就較無法出來上課，或是會遲到，也受到家裡的不諒解，被認為心思不在家裡，只想往外跑，主要是透過老師及村里長，以教師及村里長的身份跟家裡說明，有些家屬還是會跟過來上課，看到底是不是真的上課。

Q：授課過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制（如：提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等）？

A：老師都現場指導，會以直接觀察法，比較偏向同歡會，與一般餐飲教學不同，是由老師主導重要步驟後，再由學員輪流接手操作，少有突發事件，並沒有偏向就業的輔導或是機制。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？

A：並沒有就業相關的機制，而且有很多本來就有就業或是打臨工。

Q：貴單位如何進行學習成效評估？

A：績效的標準，是以問卷調查才評估辦理績效，學員反應都是不錯的，並沒有前中後評機制，也無考證機制，課程期間就老師實際觀察，或是學員反應來回應突發事情。

Q：結業學員對於技藝學習課程的滿意度如何？是否曾實施滿意度調查？

A：有實施調查，反應皆都良好，免費的當然好，也希望再多辦理此類活動。

Q：參與課程學員的課外表現如何？

A：沒有什麼比賽，跟技藝較無關，也跟就業無關，課外就是會有相互交流跟聚會，跟融入台灣、找尋並認識同鄉有關，讓更多的新住民更願意出來接觸社會。

Q：您認為導致學習成效較不佳之原因為何？請舉例一個個案說明之。

A：家中禁止上課，有時會中斷，而有未到課，但基本上透過學員相互教學倒是都能追上進度。

Q：參加技藝學習課程後，是否有助於提升學員的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：有，曾有位學員都不太講話，都是由老公帶來，透過老公傳話，來上課後，就比較常會跟同鄉的有對話，有所交流，也比較開朗，願意跟其他人溝通，不然那位學員之前都待在家裡，很少外出，也沒什麼朋友。

Q：參加技藝學習課程是否有助於學員提升薪資所得或家庭生活品質？已就業結業學員平均所得及參與課程前後薪資比為何？是否曾進行本項調查？

A：有助於提升學員的生活品質，讓他更瞭解社區的環境與人文，更可透過課程活動向他們介紹公部門的運作與辦理的應對窗口，另一方面也可快速融入家庭，更能與家人溝通，讓家庭更和樂，使新住民比較願意和家屬溝通，但薪資的變化就幾乎是零，因為此活動並非以就業為主，甚至有些本來就有工作，只是來參與活動。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：應該多加辦理此類活動，立意是良善的，但是礙於時數與期限，社區僅能在暑假辦理，原因是小朋友較有空閒，非暑假的話，假日為親職時間，較不願意出來上課，傾向在家陪小孩，所以受限時間，招生有困難度，再加上這個地方務農氛圍較濃厚，時間也難以配合，希望能有較彈性的選擇上課方式或時數，短期但多階段的較佳，但主要還是以協助新住民融入當地社區或是穩定家庭關係為主，就業的話成效不一，況且就業為目的卻仍是這樣的經費，成效也出不來，材料費用少，而許多新住民都有工作或是務農家庭，較需要

的是家庭和樂與擴展交流，使其人際關係擴展，不只有是待在家裡那麼封閉，能多接觸外界與同鄉，強化他們在台灣的交流能力為主是比較適當的。

編號：GOV05

訪談日期：105 年 6 月 24 日

受訪者：李課長

課程名稱：新移民時尚飾品製作實務班

新移民美髮技能培訓班

Q：103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之背景分析（含原生國籍別、性別、年齡、教育程度，以及一般身分學員與新住民學員人數比例）

A：時尚飾品製作實務班，共 20 位學員，中國 14 位、越南 5 位、菲律賓 1 位，平均年齡大約是 35 歲左右，大都是國、高中學歷居多，中國的新處民在新市是比較多的，再加上語言傳播速度，所以中國的會比較多。

美髮技能培訓班，平均年紀約是在 30 歲左右，學歷越南新住民約是小學，中國是國、高中，學員共有 24 位，中國有 17 位，1 位台灣，1 位印尼，1 位泰國，4 位越南。

整體來說中國會比較多是因為文字及訊息較容易理解，其它國家的新住民有些就拼命工作，養原生家庭及婚姻家庭，中國以外的新住民很多都還得寄錢回去，所以他們很少來上課，時間都在工作居多，也很難叫她們來上課。

Q：過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？承辦之績效如何？

A：之前有辦過，也都是委外，效果都還不錯，滿意度都有 90% 以上，會委外而不是直接由民團申請是因為我們單位沒有活動場地及新住民的聯絡管道，再者我們單位也難以再派出專員執行，所以委外是因為以相關行政我們較多，由我們負責，還有企劃及核銷等等，我們可以作一個把關，讓民團對應申請單位時比較順利，而辦理課程有成的民間團體有較多新住民聯絡及通訊管道，

對於辦理這些業務也較有執行力，也有相對應的場地、設施及師資候選人，就不用再花費時間尋找，算是合作一起辦理。

Q：本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？（請分別談談課程內容、授課時數、授課方式、訓練教材、師資背景、設施設備等訓練相關課程之設計。）

A：這次課程主要在融入當地社區，協助新助民加強信心，擴展交際為主，另一面培養第二專長的啟發，就業是附加的，因為很多課程時數以就業所需的專業性是不足，只是就業技能的一部分，難以直接就業，都必需再多上幾期才行。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班辦理情況為何？（請分別談談開班數、開課班別、課程類別、招生人數、開課人數、結業人數、退課人數、退課原因及出席率等）

A：一般到課率都有 90%，新住民都有全程上完到結訓。

除了開結訓都會到場外，大致來說也都是狀況良好，期間也會是突發性查課，看是否符合呈報內容，若老師有變更時間及人員都會再發涵通知我們後再轉發上級。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班講師和助教遴選資格與條件（如：教學經驗、專業能力、具備之證照等）及其遴選機制為何？

A：講師資格會由民間團體推薦或找尋並將資料送來我們這，在大專學校有兼課、或民間有自有經營一定年資等，在審核時會以學歷、證書、課程及相關科系及從業相關性為審查資格。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班學員遴選資格與條件為何？

A：沒什麼資格限制，只要是新住民即可。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，是否有停辦或延辦之情況，原因為何？

A：沒有停辦或是延辦，時間也都如期進行。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之招生情況？是否會招生困難？招生困難之原因為何？

A：時尚飾品製作實務班，招生不易，主要是個人資料的問題，未能找到有效的機關窗口獲取到新住民的聯絡方式，未來若有再辦理，會請民政單位協助通知；美髮技能培訓班，協會有 LINE 群組及 FB 頁面，通常一公告消息就幾乎秒殺。就沒有這問題。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員有無學習上的困難？如何處理？

A：會有些學員在上課時因為語言而有所落後或是聽不懂，時尚飾品製作實務班會請老師在課中或課後個別輔導；美髮技能培訓班會經過通譯而順利解決，大致上都沒有太大的問題。

Q：授課過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制（如：提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等）？輔導就業是否有遇到什麼問題？雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？

A：時尚飾品製作實務班或提供小朋友的活動空間及零食，也補足學員材料或器具不足的份額（所核定的預算太少）；美髮技能培訓班會有托育志工及行政事務的志工，協助學員上課的相關事宜，另一邊也提供學員工具及耗材的使用，畢竟給的預算過低。

是有告知求職管道，但許多技能還不太熟練或是多樣化，難以就業與檢定，例如依課程時數的美髮，大約只能教授剪，但一般理髮店可能還需要燙、染、洗等技能，而單純剪的就百元理髮的店而已，單一服務的就業機會較少。

Q：是否輔導參與課程學員參加政府機關辦理相關證照考試或技能檢定？又報考率及通過率如何？

A：時尚飾品製作實務班沒有專門的檢定類別，最多只能考取街頭藝人證，但沒有特別去輔導。

美髮技能培訓班的沒有參與檢定，因為時數不符，主要是課程所學的深度難以考取檢定，一般還是需要證照班專門的課程，或是有一定基礎後再去上進階的班，但有轉介五位去上證照班，有兩位考過，通過率為 40%。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？（請分別談談就業意願、就業率、就業人數、創業人數、創業率、未就業原因、課後就業影響因素等）

A：時尚飾品製作實務班，原本有 10 位（50%）是失業狀態，9 位是在職（45%），來學第二專長，1 位是家管（5%），訓後一個月後追蹤，原本失業至少都有進入兼職的情況（已有工作約 40%，無工作又無法就業約 20%，無工作但想就業約 20%，習的一技的約 20%），主要是飾品類的難以就業，也較無市場，多為手製後擺上台南的平台上出售。

美髮技能培訓班中，有就業意願的約有 7 位，持續就業超過三個月的有 2 位，就業率約 28.5%；1 位進行創業，在鹽水開設美髮店，創業率為 14.2%；有意願就業卻沒有就業者是因為家裡因素，無法接受全時制的工作，而雇主又希望員工能長久任職，較不考慮兼職的員工，其它是因為家管、家庭照顧及在職，確切數據沒有統計。

Q：學員工作內容與上課內容是否相關？換言之，是否存在學用落差之情況？

A：一般來說若有就業的幾乎都與內容相關。

Q：貴單位如何進行學習成效評估？請分別談談 L1 反應評估（滿意度調查機制）、L2 學習評估（考試或報告機制）、L3 行為評估（課後行動計畫調查機制；如：課後行動方案、回訓率、考照報考率等）、L4 成果評估（工作績效調查機制；如：成果展、就業率、證照通過率等）。

A：時尚飾品製作實務班是在各課堂或段落時，都會口頭詢問並直接觀察是否有進度緩慢之學員，最後才有滿意度調查；美髮技能培訓班有在期中做一個滿意度調查，也在訓後做一滿意度調查，但都是基本的勾選式，較少有特殊的意見，大部分都是很滿意的；時尚飾品製作實務班只有訓後勾選式的滿意度調查，但訓後會有成果展示學員皆為滿意。

Q：參與課程學員的課外表現如何？（含學員在課外活動的參與情況和取得的成就，以及在國內外比賽的參與情況和取得的成就）

A：2014 全國盃髮型美容競技大賽，獲得特優獎；美髮技能培訓班都有透過協會持續參與當地社區的義剪。

Q：請推薦一個成功個案。（依據勞動力發展署的衡量指標，必須是課後就業期間長達三個月以上者，才可視為成功個案）

A：蕭學員在中國時，就有接觸過美髮產業，來台後，因為學經歷不被承認，故到協會上課，訓後順利在美髮店就業，就業一年多後因孕後即將待產才離職。

Q：您認為導致學習成效較不佳之原因為何？請舉例一個個案說明之。

A：因個人理解能力問題所致，但老師都會耐心的再多加教導與協助，學員最後還是都很順利學會，此狀況以越南的新住民較多。

Q：參加技藝學習課程後，是否有助於提升學員的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：許多新住民原本剛過來時，家庭面都是希望能常待在家裡，而不是經常外出交友或擴展人際，畢竟還是以家為主，也有新住民反應，許多是因為經濟不佳及家庭成員較為短視，只希望直接去工作，賺一元是一元，好比上課一元都沒有，不重視技能學習後的人力資本累積，造成許多新住民很沉悶，沒有認識朋友、沒有交際；但開了課程後，部分新住民依此為正當外出理由，可以交到許多新住民朋友，但也有部分是經過長期的說服，家人才同意他外出學習，或是利用破碎的時間外出學習，但她們都反應，除了能學到專技或是專長引導外，也能融地當地社區及認識其他新住民。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：是覺的要持續有課程開設，因為新住民的時間較為破碎，許多新住民是要顧家庭、顧家人，難以參加全時、全日制的勞動部職訓課程，且課程嚴謹度較高，有測驗、考試、全勤等，新住民很多連語言跟理解力都略有差異下，很難跟上正式課程，不像技藝類的老師能較有耐心個別教導，還能利用課後時間加強，協會跟新住民間的感情也較為深厚，常常跟協會的成員有課後持續往來，形成一種新住民與會的場所，具有社區性；再來就是費用的問題，新住民難以先拿出前期給付費用，只會考量免費的課程。

編號：GOV04

訪談日期：105 年 7 月 26 日

受訪者：游股長

課程名稱：新娘秘書培訓班

Q：103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之背景分析（含原生國籍別、性別、年齡、教育程度，以及一般身分學員與新住民學員人數比例）

A：招生 25 人，中國 22 人，越南 2 人，中國新住民在台中的基數原本就比較多，另一方面她們也比較積極，我們委托給民間團體去執行，會委托民間團體辦理是因為它們長期在地耕耘新住民關係，相關的師資、設備、場地與在地新住民的聯絡，相對都比我們要熟，也較為全面，民間的協調也較具彈性，不似機關需要跑流程，而單位的人力也不足，委外似乎較具經濟效益。

Q：過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？承辦之績效如何？

A：102 年有辦過，也是委外民間團體辦理，以在地生活的適應列為績效是還不錯的，新住民都有走出家庭，個性、交流都較有改善。

Q：本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？（請分別談談課程內容、授課時數、授課方式、訓練教材、師資背景、設施設備等訓練相關課程之設計。）

A：此課程主要是以新住民生活融入，與適應的能力提升為主，希望能藉由一些技能類的學習將她們帶出家庭，為她們之後步入職場做一個開端及準備。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班辦理情況為何？（請分別談談開班數、開課班別、課程類別、招生人數、開課人數、結業人數、退課人數、退課原因及出席率等）

A：當時上課時是在南屯新住民藝文中心，我們那邊有駐點人員，所以都有查課與點名，開班人數是 25 人（主要是多收，但教室略小，所以只收 24 位，但

空間其實是 20 位)，班上在上課期間都沒有請假，僅有些許事務而遲到或早退一點時間。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班講師和助教遴選資格與條件（如：教學經驗、專業能力、具備之證照等）及其遴選機制為何？

A：這位老師在 101 年時就有合作過，條件就是基本的學經歷與民間團體推薦，委托民間團體，主要是看上課環境跟設備是否良好及堪用。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班學員遴選資格與條件為何？

A：只要是新住民即可。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，是否有停辦或延辦之情況，原因為何？

A：都準時開課。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之招生情況？是否會招生困難？招生困難之原因為何？

A：沒有招生困難。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員有無學習上的困難？如何處理？

A：協會在課程執行上就是有經費不足的現象，所呈報的經費被刪減，所以必須要有自籌款，自籌款的準備較費時間，也較需要奔走，可能讓認真辦訓的經費不足，未認真辦訓的多少拿點經費，變向處罰認真的單位。

Q：授課過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制（如：提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等）？輔導就業是否有遇到什麼問題？雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？

A：機關的助理會支援看顧新住民的小朋友，並提供場地給小朋友活動；對於就業會告知求職窗口，但沒有特別輔導。

Q：是否輔導參與課程學員參加政府機關辦理相關證照考試或技能檢定？又報考率及通過率如何？

A：沒有特別去輔導全班考照，有需要的學員若額外提出，在經費及時間允許下可以提供指導，或是利用課程安排穿插一些考照的輔導課程。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？（請分別談談就業意願、就業率、就業人數、創業人數、創業率、未就業原因、課後就業影響因素等）

A：沒有特別統計就業意願與相關事項，主要是以生活融入與適應為主，一開始就不是以就業為主，所以並沒有相關的統計。

Q：貴單位如何進行學習成效評估？請分別談談 L1 反應評估（滿意度調查機制）、L2 學習評估（考試或報告機制）、L3 行為評估（課後行動計畫調查機制；如：課後行動方案、回訓率、考照報考率等）、L4 成果評估（工作績效調查機制；如：成果展、就業率、證照通過率等）。

A：早上都是示範教學，都有一位老師，二位助教，每一堂課都有一次的口頭滿意度調查，也有階段性的做學習實務評估，最後會有一個成果展；課堂上若有學效較差的，當天下午就會協助補上，主要是遇到帶來的孩子會哭鬧，新住民則需要去安撫，而影響上課進度，導致上課學習不佳或落後。

Q：結業學員對於技藝學習課程的滿意度如何？是否曾實施滿意度調查？

A：對於本次的課程，調查後學員反應是很不錯的，都希望能再參與相關或是進階的課程，更有許多得知消息的新住民等待再次開課，而許多上過課的學員反應補助的課程數太少，選擇過少。

Q：結業學員的授課成果如何？（如：考取證照的比例、結業測驗通過率、學習成果與課程目標達成率等）

A：學員在課程後，有擔任專櫃行銷、SPA 美容、兼職美容、大約有入職場的八成新住民都有從事相關產業，正職、兼職及工作室皆包含在內。

Q：參與課程學員的課外表現如何？（含學員在課外活動的參與情況和取得的成就，以及在國內外比賽的參與情況和取得的成就）

A：沒有特別帶班參與社區活動。

Q：請推薦一個成功個案。（依據勞動力發展署的衡量指標，必須是課後就業期間長達三個月以上者，才可視為成功個案）

A：有一位中國籍的新住民，在中國時就是化妝師，結婚後在中國待了十幾年，後來過來台灣後，經由朋友介紹到這裡來上課，增加人際擴展，上課後也參加證照考試，考到後就打算自己執業，所以開了工作室，在接案的時候，也沒有遇到不信認或是歧視，接案的狀況大約每月 3~5 件（外拍、新秘），初步剛執業時沒有什麼收入，先做名聲，現在以淡旺季平均後，一個月的收入約一萬多元。

Q：您認為導致學習成效較不佳之原因為何？請舉例一個個案說明之。

A：有一位中國籍的新住民，她是對於新秘及美容這塊的領域是從零開始，只有自己本身會的一般上妝，再加上她需要顧小孩，所以在上課時都會帶小孩來上課，小孩很小，不到一歲，有時哭鬧時我們助理無法安撫就必需經由她來安撫，就短時間離開上課場地而沒有聽到部分內容，反覆發生幾次就導致她的進度落後，或是沒有聽到，所以學習效果不太好。

Q：參加技藝學習課程後，是否有助於提升學員的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：是覺得有增加學員的自信心，許多會來這的新住民多數是較弱勢的，她們幾乎生活圈都是只有男方家庭，走不出來，許多原本在原生國並非是這樣的生

活環境，以上課做為開端，讓她們走出來，認識其他新住民，就能將她們原本的心打開，生活也打開，卻也不會因此就不顧家，反而是穩定家庭的力量，減少社會問題的產生，協助男方穩定家庭經濟或是更好的照顧家庭成員，因為有交流就會產生更好的作法，有人給予建議，協助個案整體家庭品質的提升。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：個人覺得還是需要提供此類課程，但我覺得應該定位課程的目的，技藝課主要還是以適應台灣當地為主，生活、工作、環境、人文等都算是適應的一環，只是技藝比較偏向工作，不能因為這樣就當成是就業的指標或希望達到促進就業的效果，新住民有她們的特殊生活型態與家庭因素，多數時間破碎、家務難以抽身、經濟弱勢，真正要從事就業的訓練難以依技藝類的時數、嚴謹程度、補助經費來真正促進就業，從職訓補助與技藝補助的金額就有所差異；開這課的核心應該是協助她們走入多元生活、適應台灣環境與融入社區，並導引她們對於技藝的性趣與性向，使其可能從事這一類的工作，是一種作為誘發式的課程為主，若仍是以就業、創業為導向或目標的話，就不需要辦理相關課程；另一方面，職訓的就業課程，對於新住民也有障礙，職訓的課程多數新住民不符合資格，難以報名，在基本條件的篩選下，難以參加，上課的語言問題也難以跟上進度，除非職訓有新住民專班，不然難以落實。

附件三 民間團體訪談紀錄

編號：ORN02

訪談日期：105 年 5 月 6 日

受訪者：張理事

課程名稱：外籍配偶行動美容實務班

Q：103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之背景分析（含原生國籍別、性別、年齡分佈、教育程度、舊生人數，以及一般身分學員與新住民學員人數比例）

A：原承辦人已離職，我就我知道的部分做說明。我們這邊的學員都是女性，有中國大陸、印尼、越南、泰國、吉普賽、遼國、日本人，甚至也有哥倫比亞的，我們桃園市的新住民國籍總共有 131 個國家。年紀一般來講從 22 歲到 50 幾歲都有，我們一般都會招足額，所以都是新住民學員，沒有一般生。

Q：過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？承辦之績效如何？

A：我們 101 年和 102 年也都有辦理技藝學習課程，都是美容方面的課程。

Q：本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？（請分別談談課程內容、授課時數、授課方式、訓練教材、師資背景、設施設備等訓練相關課程之設計。）

A：課程內容一般來講有臉部護膚、一般淡妝、身體 SPA 的部分，課程時數大概是 110 小時左右，講師的話，他必須要有培訓的經驗、大學以上的學歷，以及全國技術士技能檢定乙級證照以上，要有這些最基本的條件。

Q：103 年度新住民技藝學習課程辦理情況？（請分別談談招生人數、開課人數、結業人數、退課人數、退課原因及出席率等）

A：一班有 30 人，出席率還可以，因為一個禮拜才一天上課。雖然有請假時數規定，但他們不太會請假，因為這個課程是技藝學習的課程，是他們喜歡想學

的。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班講師和助教遴選資格與條件（如：教學經驗、專業能力、具備之證照等）及其遴選機制為何？

A：每班會有一位老師、助教及班長，班長是由學員選出來的。

Q：103 年度新住民技藝學習課程學員遴選資格與條件是什麼？報名時是否需口試或筆試？

A：符合外籍配偶的要件就可以了。移民署的課程，報名時不會有口試或筆試。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之招生情況？是否會招生困難？

A：課程招生還好吧！

Q：103 年度新住民技藝學習課程之執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員有無學習上的困難？如何處理？

A：唯一的困難是政府補助的經費太少，讓他們沒有辦法盡情的學習。

Q：授課過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制？輔導就業是否有遇到什麼問題？雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？

A：沒學好的部分，他們會很認真來問老師，我們這裡是他沒上課也都可以來問，他們把這裡當成是他們的娘家。有想要就業的人，我們會輔導他們就業，都是美容行業，但如果他們有其他的專長，我們也覺得不錯的，也會鼓勵他們朝他們其他專長發展，但也有不少雇主排斥僱用，排斥原因是因為他們是新住民而不願聘用。

Q：是否輔導參與課程學員參加政府機關辦理相關證照考試或技能檢定？又報考率及通過率如何？

A：考丙級證照是一個附帶的條件，技能的傳授才是最重要的，讓他們能夠謀生。

有意願報考的共有 23 位，順利考取的有 17 位，通過率是 73.91 %，我們會尊重他們的意願，不會勉強報考。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？（請分別談談就業意願、就業率、就業人數、創業人數、創業率、未就業原因、課後就業影響因素等）

A：每一班的就業率大約是 30%~40%，無法就業的原因是家庭因素，需要在家帶小孩、洗衣煮飯，外籍配偶來台就是要傳宗接代，公婆是否願意讓他們出來工作，都是影響就業的原因。一個班大概都會有 3 人~4 人創業，順利找到工作的大約 30%。103 年度這一班有 2 人開設個人工作室，11 人順利就業。

Q：結業學員對於技藝學習課程的滿意度如何？是否曾實施滿意度調查？

A：學員的滿意度我們都有調查，大約 90%左右的學員感到滿意。

Q：結業學員的學習成果如何評量？

A：每個單元結束後，我們都有術科測驗，是考上課學的，所以都會通過。證照考試的話，學科通過率是 99%，只有 1 位~2 位學科沒通過。

Q：參與課程學員是否會參加課外的比賽？

A：美容的部分沒有辦法參加比賽，因為課程時數太短了，學到的東西還無法參加比賽。

Q：本班裡有無就業或創業的成功個案。

A：有 2 位自己創業開美容店，而且做得還不錯。

Q：是否有學習成效較不佳的個案？

A：我們這裡沒有發生上完課還學不會的個案。

Q：參加技藝學習課程後，是否有助於提升學員的自信心、學習意願及社交能力

等？是否曾進行本項調查？

A：我們沒有調查這個項目，但上完課對他們的自信心是有幫助的。

Q：參加技藝學習課程後，學員能否掌握技藝課程所教授的知識或技能？

A：應該都沒有什麼問題，因為他們學的是技能的部分。

Q：參加技藝學習課程是否有助於學員提升薪資所得或家庭生活品質？

A：上完課對他們提高薪資會有幫助，但對家庭生活品質會不會有幫助就不知道，

我們是沒有做過相關的調查。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：要呀！我常跟移民署桃園的主任講，要辦理新住民技藝學習的課程。上次移民署副署長來我們這裡我也有講，不然新住民怎麼去上職訓或是自己掏錢上課？她們都是經濟比較弱的，很多課的效果不是馬上看出來的，我覺得對她們是幫助很大的。

編號：ORS02

訪談日期：105 年 5 月 8 日

受訪者：陳理事

課程名稱：新娘秘書培訓初階班

Q：103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之相關背景為何？

A：我們一班收 20 位，18 位是中國，2 位越南，國別相對單純，可能跟語言有差異，學員來這的居住年資差很多，有的只來一年多，有的來十幾年，平均大概是七、八年左右，整體來說大概是在中學的水準。

Q：過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？師資、學員是否有篩選機制？

A：之前沒有辦過類似的；主要是讓他們考丙級（美容）跟街頭藝人，是直接上完課就可以足夠能力參加考試；我們的師資會聘請專業人士來擔任，須有大專以上學歷，取得國家級相關證照，並有四年以上的授課經驗，並要有相當業界的資歷與成績；學員是沒有資格限制，通常來報名就可以上，他們也都通過介紹來上課，上課就是在協會的辦公地點，我們每期都規劃 105 個小時，一週上兩天全時課，期程約 2~3 個月，況且我們協會也有通過 TTQS 的銅牌認證。

Q：技藝學習課程是否都依規劃進行？招生是否有困難？執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員上課出席狀況怎樣？學員有無學習上的困難？如何處理？

A：課程都依規劃進行，沒有延遲或缺課的情況；招生沒什麼困難，很快就額滿了，執行也蠻順利的，但就是申請計劃時被退件，政府的承辦說有人檢舉我們的課程太多人參與，搶到他們學生，所以被退件，或是覺得名字不妥退件

改名字，被退了二次才通過；學員的幾乎是到齊的，但有時會有偶退偶進的狀況，因為我們是全日班，所以初始可能帶小孩上下課後會超過一些上課時間，造成有點遲到，但還是都上完整天，又或是中午吃飯一小時趕去銀行，但等太久而晚到，或是提前離開接小孩或處理個人或家務等等，但都是上完整堂課的。

Q：授課過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制？

A：有提供越南學員通譯老師，也是具有相當資格的，不是隨便請的，其他都是中國籍，溝通問題不大，偶有詞句難理解，像是鐵絲他們說是棍子，黏土說成泥巴；老師會協助他們考取丙級證照，但 103 年的班沒有考，第一次辦，比較不周到，後來的課有協助 103 年的班考照，報考有 12 個，2 個缺考，8 個有考到證照。

Q：新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？（請分別談談就業意願、就業率、就業人數、創業人數、創業率、未就業原因、課後就業影響因素等），工作內容與上課內容是否相關？如何進行學習成效評估？有學員滿意調查嗎？課外表現怎樣？

A：其實他們的就業意願很高，只是有時找不到工作，像是他們有些學歷不受承認（雇主或教育部），有些學歷不高，協助考取丙級就是替代高中學歷，讓他們能去就業，一張證照代表高中學歷與技能，對他們來說很有用，有照的幾乎都在就業，只是全職或兼職的差別，畢竟每人家裡狀況不同，工作內容就是課程內容，在上課的時候老師會用觀察法來看學生的實際操作，類似隨堂考，一個進度或一個段落都會有實作，來看學生狀況，若有不足會單獨指導，但在中國籍上比較少發生，越南籍常發生需要通譯說明語意，但只要一聽懂，

其實技術上沒有問題；學員滿意調查我們沒有特別做，但是會直接在課程中就直接會問學員，並從學員反饋中直接調整，大致上都是直接改進，基本上他們都還蠻滿意的，希望還能有課或經費，但好像現再已經沒有技藝課的補助了；學員課外他們會來協會這聚會交流，或是會參加佛光精舍舞群的免費化妝師，也會進行一些公益活動，他們想把這免費學到的手藝，也讓別人能免費受益；創業的就沒有統計，但知道的有開美容店跟 SPA 或是個人工作室的，或是接 CASE 的，但沒有確切數據，中國籍大概以美容美髮居多，越南就以美睫美甲居多。

Q：參加技藝學習課程後，是否有助於提升學員的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：其實他們都很積極，也在課程中變得比較開朗跟表達自己，也增加自己的生活圈，更多的是有找到工作，也告訴我說來台灣不止是顧家人，也能靠雙手賺錢，有生活的感覺，沒有浪費時間，有很多是打算未來學成後要去尋職的，我們協會也有 FB（<https://www.facebook.com/GaoXiongDouZongGongHui>）跟 LINE 群組，都會交流相關技藝或是活動，上課的老師也會常有互動，高雄都總工會的郭老師、正修科大的陳老師，都還會在課後加強他們的技藝，考照前還額外練習。

Q：參加技藝學習課程是否有助於學員提升薪資所得或家庭生活品質？協會有提供什麼樣的就業幫助或支援？雇主是否有讓學員感受到一定程度的歧視？

A：也算有，他們有些就能出去就業，無論是兼職或全職，多少都有收入可運用，比起沒收入，都好很多，有錢，生活品質當然就會好啊！我們會幫他們注意一些店的徵人訊息，也會幫他們弄 104 或其它人力銀行網頁的資訊填寫跟操作，有的老師有缺助理或知道哪有職缺，也都會介紹，或是已經就業的也會

幫助未就業的到自己公司上班，算是協會跟學員間的相互幫助吧！有些學員是有說去應徵會因為年紀而沒有錄用，倒不是國籍，因為畢竟都有面試，若國籍歧視應該光書面就不合格才對，況且有些都有證照，有些是因為學員自身服儀習慣問題，沒有那種面試文化，穿的比較居家，或是外型外貌的關係導致沒有應徵上，這是事後協會致電去問公司的，公司才跟我們說的，主要是想瞭解為什麼她沒就業啦！畢竟是美容業，有時也會看外表跟年紀。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：我們是覺得應該要繼續提供，主要這是協助弱勢，申請後所辦的課程對新住民來說是免費的，他們很多都是經濟弱勢，因為免費才可能來上，有些免費因為照顧家人也沒法子來上，況且這個課比較彈性，不是全週全日制，像我們這個就只有上二天，若是像勞動部或勞工局職訓那種課，都要一至五上課，每天又是全天的，很多新住民根本不能撥出時間，再者，還須自付 20%，新住民很多連 20%都拿不出來，是要怎麼去上課？還有一些出缺勤的限制，有些忽然有事要顧老人、小孩、跑銀行等，沒法子很準時的，職訓的太嚴苛，這種技藝的相對符合他們的現況，但卻取消這種技藝申請，實在很可惜。若能透過技藝的課又能搭上證照，其實對他們來說算是很有利，因為一方面如之前所說，可以替代他們不被承認的學歷，又是一整技能的證明，就相對好找工作，工作的內容也比較彈性，不然學完，因為工作時間太死，導致不能去工作的話也沒有用；覺得政府不應該全部否決掉所有補助，因為有的承辦單位很差，但需要政府可以像勞發署建立篩選機制，篩選出分級的承辦單位，好的單位可再次辦訓，這樣才有效果跟實質就業，把一些打混摸魚的新住民或辦訓單位從篩選機制中剷除，而不是在沒有篩選機制下，就否決掉所有承辦單位或取消該申請預算。

編號：ORN01

訪談日期：105 年 5 月 19 日

受訪者：何理事

課程名稱：多元、文化技藝類－創意手做拼貼學習課程班

Q：103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之人數與背景大概是如何？

A：共 25 人報名參加，外籍配偶有越南、泰國、印尼共 22 人，大陸配偶有 3 人，其中越南有最高學歷，有大學，但也有也有完全不識字，而陸配則為高中居多。

Q：過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？承辦之績效如何？覺得對新住民有哪些幫助？

A：有，從 96 年就開始有在辦這一類的課程，績效自認為達高標，很多新住民都覺得滿意並要求再次開課，更是會拉朋友來上課，成效的表現以產品的展示及使用性為依據；對於新住民的幫助個人認為是加強社區間的聯絡，並把學習的技藝應用於社區間的小學，我們上課是跟國小借教室，老師是宜蘭林春良老師，上課會以講述概念開始，再導入實作，過程中再依個體學習程度個別指導。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班辦理情況為何？

A：出席率頗高，平均約有 80%，不過部分學員會早退，因為帶小孩跟接送上下課，或是中午去處理私人事情，有過參與課程後，因工作太忙後來都沒上的情況發生。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班講師和助教遴選資格與條件（如：教學經驗、專業能力、具備之證照等）及其遴選機制為何？

A：我們挑選的老師是林春良老師（現任社團法人中華東方人體文化推廣協會），當初挑選是以教學經驗並參與公共事務推廣為考量。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班學員遴選資格與條件為何？

A：以新住民為主，不論是否有拿到身分證，再者就是弱勢；並沒有學歷、來台年分、語言等其它的要求。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，是否有停辦或延辦之情況？招生情況？是否會招生困難？執行過程，存在哪些問題？怎麼解決？

A：課程並沒有延緩的狀況，都依規劃時程在進行；招生情況很順利，因為不是第一次辦，所以推廣力度不需太大，自然就有新住民得知訊息，他們也會相互告知，我們有 LINE 群組、文宣海報、手機訊息交流；不過協會人數有時會有不足，有些曾上過課的學員就不會再參與了，一般來說溝通比較常有歧意，但是我們有通譯人員，所以問題不大。

在課程執行上，我們在上課前都會情緒調理及管理，使上課心情較好，讓課程難度下降，畢竟不是難度很大的手工藝，反倒是促使原本心情差（因為前一天夫妻吵架）的學員平靜上課。

Q：授課過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制（如：提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等）？

A：課程教學時，會提供進度較慢的學員個別指導，有時學員間就會相互教學，也有提供托育人員，幫忙照料小孩，也提供需要的學員小孩便當跟飲食。這課程沒有什麼就業輔導，也沒有證照，只有才藝教學職業工會給平台相互教學。台灣也很少有這種型態的就業市場，大都是參加文創展示或是販售，一般來說沒法子靠這過活，只能是增加展示機會讓大眾看到新住

民，偶有販售手工藝品，主要還是以親子、社區聯絡、在地化為主，不過目前有考慮到以學員中較優秀的培育成課程師資促使就業。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？如何進行學習成效評估？是否曾實施滿意度調查？

A：有些本來就有在工作了，但多數是沒工作的，他們是有就業意願，但課程難以單獨使他們具有就業能力，需要上一連貫的課程後培育成師資才可能有就業力；對於訓練的效果沒有特別的評估方式，就會跟不會，都有成品，老師當場看誰會做，誰不會做，立刻協助，不必搞的那麼複雜，早期還有做滿意度的調查，後來就沒做了，直接靠學員反應當下處理。

Q：參加技藝學習課程後，是否有助於提升學員的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：有，許多新住民來上課會教他們情緒管理，以感恩的心來上課，使他們在這個環境認識許多朋友，進而有家庭雜事的宣洩口，相互扶持及幫忙，也能在課後生活上相互幫助及聚會，成果的展示也加深他們的自信，而不是只能在家裡，也融不了當地社區，此課程增加他們與社區的交流，也會在課後協助國小一些勞作手藝教學。

Q：參加技藝學習課程是否有助於學員提升薪資所得或家庭生活品質？是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：對於學員的薪資所得是沒有提升，但家庭生活品質倒是有提升，提升新住民看待家裡事務的態度，也進而有交流家事的環境與平台，擴展他們的活動交際，也促使他們融入當地社區，並進一步貢獻於社區的國小，找到存在價值。

個人是覺得應該繼續提供，但是提供的方式、書審必須要有改變，在辦理

課程時，委員的標準與指導都不一樣，或許該有協助寫企劃案的輔導？

若讓真想做事的協會還得費盡心思搞文案、自掏腰包，還不如不要續辦，

應該要有一項制度來篩選不做事的協會，不是單單看書面成效（指就業

率、創業率或薪資水準），也要看實體成效（指對社區的融入、對家庭相處

的影響、對她們之間交流與人際的關係）。

編號：ORM01

訪談日期：105 年 6 月 13 日

受訪者：羅秘書

課程名稱：手沖濾泡咖啡研實務習班

整體芳療保健初階研習班

Q：103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之背景分析（含原生國籍別、性別、年齡分佈、教育程度、舊生人數，以及一般身分學員與新住民學員人數比例）

A：會針對各國人數做配置，比較希望各國成員都有。中國與越南比較積極爭取，因中國比較強勢，越南是女性主持勞動，所以很積極報名，其它國家就較被動。咖啡實務班有中國 11 人、柬埔寨 2 位、越南 10 位、印尼 2 位，共 25 位學員。芳療保健有中國 8 位、柬埔寨 3 位、越南 8 位、泰國 3 位、印尼 1 位、台灣 7 位，共 30 位，會收台灣人是因為有可收台灣人的比例（25%），及新住民的配偶。

兩班平均年紀大概在 30 歲左右，實際學歷狀況並無統計，但大略知道中國的學歷高的比較多，多為專科與大學；柬埔寨、越南、泰國多為國中、小學歷居多。

Q：過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？承辦之績效如何？

A：已經辦一段時間了，最初是從 100 年開始辦的，芳療的是先前效果獲得好評，所以有續辦，也有問過曾上課的新住民及想上新課的新住民。

Q：本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？（請分別談談課程內容、授課時數、授課方式、訓練教材、師資背景、設施設備等訓練相關課程之設計。）

A：授課的方式是以講解學科原理（咖啡概論、沖泡理論種植流程及生理解剖、現代醫學、芳療理論）為先，再以實務授課（咖啡辨識與沖泡實作與按摩、經絡各部位實際演練）為主，直接在協會上課，有設備跟設施，課程主要是盡量幫新住民找到一個較能切入且彈性較大的工作技藝，導引她們進入職場或創業，老師的挑選會以業界推薦或是介紹為主，因為曾經有找過學經歷不錯的老師，但卻是一貫道跟安麗直銷，導致整個課程完全走樣，才以推薦為主，也會叮嚀老師講授課程以外的東西。

咖啡的目標，是想透過較精品的咖啡附加價值，讓學員不僅只是泡咖啡，還能分辨咖啡與故事，可以就業或是創業。

芳療的目標，是想要培養「一姐」隊，可以用來執業芳療經絡的成員，未來協會作為社會企業為目標時，需要這些成員的協助與參與。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班辦理情況為何？（請分別談談開班數、開課班別、課程類別、招生人數、開課人數、結業人數、退課人數、退課原因及出席率等）

A：開訓人數為 25 及 30 人，對他們一般會要求出席率有 80%，也幾乎都是八成或更高的比例來上課（但咖啡的就比芳療高），但遲到早退是常態，因為開班是在假日，所以總是會有些家務事要處理，但她們能來上課都會盡量來，都是突發事件比較多，像是老人忽然要做什麼、或小孩又怎麼了等等，倒是沒有因為特殊事件退訓的，至少都有上完。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班講師和助教遴選資格與條件（如：教學經驗、專業能力、具備之證照等）及其遴選機制為何？

A：講師主要是透過業界推薦，會由理事長依老師特色個別看學經歷，沒有一定標準，但必須是相關學歷，也要有實務經驗。

咖啡班老師吳涵君，具有歐洲咖啡精品協會 SCAE 所頒給的金杯萃取及 Barista 執照，也是歐客佬教育訓練部組長。

經絡班老師廖君筑，具有美國 NAHA 整體芳療協會證照、服務品質管理師等多張相關證照。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班學員遴選資格與條件為何？

A：主要還是以新住民為主，不論是否具有本國籍，但在條件資格內有允許開放本國人的比例，也有附近的居民想上這種課，都說只給新住民上，反而有些微敵視，因為都是弱勢，為何只給新住民？所以既然有開放名額，也就給台灣人申請。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，是否有停辦或延辦之情況，原因為何？

A：都如期舉行，過程時間也都很依規劃進行。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之招生情況？是否會招生困難？招生困難之原因為何？

A：招生沒有困難，主要也不是第一次辦，就算是第一次辦也都透過新住民來互相拉來上「免費」的課，其實沒有這個問題。反倒是有許多台灣弱勢的家庭婦女想參加課程，因為新住民班的開放名額有限，所以我們有額外開班給她們上，反倒是他們就業意願比較強，也比較能就業，但他們就是要付費上課，但他們也無法上職訓，時間無法配合。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員有無學習上的困難？如何處理？

A：班級的運作上基本上都很順利，沒有什麼太大的問題，就是出缺勤比較難掌控，突發事件有點多，協會人員都會現場督課，倒是沒有大事件發生，不過

還至少控制在八成左右，遲到早退就真的沒法子，畢人她們來很多是以家庭為先，又都是弱勢，許多家務或照顧需要他們親力親為。

以咖啡班來說，主要在於設備，咖啡的設備其實蠻多種的，經費其實不夠，沒列入設備，所以只能簡陋的使用一般咖啡設備。若能多補助耗材，平時他們也可以來這加強技藝，而非只有課程範圍時間內才能使用。

芳療班來的話，也是經費過少，許多物件其實應該個人使用，卻變成共用，難以真正練習，都還要協會自付補足。而這個課是要長期持續的，不然就變才藝了，一段時間沒再做很容易淡掉。

Q：授課過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制（如：提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等）？輔導就業是否有遇到什麼問題？雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？

A：兩個班都有提供勞動相關概念及生涯規劃，也告知相關求職訊息，芳療班還跟嘉義經絡學研究學會合作，提供長期指導與諮詢，課後還有前往體驗職場，並協助進入職場與考照（但這必需自費考照）；咖啡班也有與豆志志願協會一起做課後服務。

因為多數本來就有工作，倒是沒有輔導就業的問題，有些是假日會去兼職，在一些咖啡店幫忙；芳療的多數幫家人，有 4 位進入美容職場，工作室接案為主。

Q：是否輔導參與課程學員參加政府機關辦理相關證照考試或技能檢定？又報考率及通過率如何？

A：是有導引她們去上課或考照，但是經絡進階的課需要自費去上更深入的，需要自費，所以只有 5 個去上（理事長自掏腰包帶她們去上），美容的就 2 位去考照，都有考過，主要是她們考照意願不高，除非自己本身有工作或是能

拿出錢去考的，不然很多會先學完後，懂個大概，去找類似的工作，再跟企業簽約由企業輔導考照，反而容易多，而其原因是考證照需要特別的課程時數及報名費，價格都不低，有些家裡也反對花那麼多錢去學不知能否確定就業的事。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？（請分別談談就業意願、就業率、就業人數、創業人數、創業率、未就業原因、課後就業影響因素等）

A：本身沒工作的就業意願很高，但考照意願不高，因為要花錢；而且許多學員原本就有工作，所以整體意願不是很高，主要還是有固定收入。

Q：貴單位如何進行學習成效評估？請分別談談 L1 反應評估（滿意度調查機制）、L2 學習評估（考試或報告機制）、L3 行為評估（課後行動計畫調查機制；如：課後行動方案、回訓率、考照報考率等）、L4 成果評估（工作績效調查機制；如：成果展、就業率、證照通過率等）。

A：沒有特別做評估，會直接在課堂上詢問學員是否有問題，直接加強或是協助，另一方面也有在課程結束做一個整體的意見調查表，以勾選為主的選項。

Q：結業學員對於技藝學習課程的滿意度如何？是否曾實施滿意度調查？

A：學員都還蠻滿意的，咖啡班的拉花及芳療經絡推拿是學員覺的最有實際用處的，因為可以給家人帶來協助。

Q：參與課程學員的課外表現如何？（含學員在課外活動的參與情況和取得的成就，以及在國內外比賽的參與情況和取得的成就）

A：是會在課後參與公益活動，像是經絡推拿，或是咖啡分享等，參與社區或其它社區的活動，與其它課程第一個搭配，例如我們的太鼓隊表演，就幫忙經絡推拿或芳療；或是激勵講座時請咖啡班來沖泡飲品等，我們也會每年辦社

區園遊會，很多上過課程的都會來擺攤販售手工餅乾、物品、琉璃、咖啡飲品或經絡等。

Q：請推薦一個成功個案。（依據勞動力發展署的衡量指標，必須是課後就業期間長達三個月以上者，才可視為成功個案）

A：黃小姐來自中國，嫁來台灣之後，先生隻身在大陸，婆婆安排她在親戚的成衣廠，月薪一萬六，要負責孩子的學費、保險費，家裡有癌變的公公，由尚在工作的婆婆照顧，家裡還有沒有對象的小叔。每天下班回到家就是盡量的躲在樓上，肚子餓了，還得找機會填飽肚子，慢吞吞型的她成了公婆、小叔數落的對象。記得當社工員家訪之後，發現她黑眼圈嚴重，型瘦如骨，長期頭痛，但食量超大，已經有憂鬱傾向。還好她進入了婦女韌力學習專案行列，她什麼都跟不上，但她非常願意學習，目標很清楚，她知道如果有一天婆婆更老了，不能上班了，小叔結婚了，先生被裁員了，健康不好了……。這個家要靠她一個人，她必須負起責任養先生、公公、婆婆、孩子跟自己，因此她比誰都努力，勤能補拙。

現在的她是一姊隊女子舒壓按摩的隊長呢！

Q：參加技藝學習課程後，是否有助於提升學員的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：我覺得她們有增加自信，因為這都是與生活相關的技藝，推拿按摩是現代人都需要的，更能透過這些技能與它人交流，她們來上課也是增廣交友圈，不然平時除了工作就是家裡，很單調，來這擴展人際，也學點對家人或工作都有幫助的技藝，更有許多學員會課後相約參與公益，或是與其它開的班別作配合，免費提供自己所會的技能，這很難得。

Q：參加技藝學習課程後，學員能否掌握技藝課程所教授的知識或技能？是否曾進行本項調查？

A：是都能掌握，因為經絡班都會回家推拿家人經絡，所以都會能操作，咖啡班至少都能基本沖泡及拉花，但品種跟味辨就依個人狀況了。

Q：參加技藝學習課程後，學員是否有把握能將所學的知識應用到工作上？是否曾進行本項調查？

A：我想能出去以此技能執業或考過證照的應該都能運用在工作上。

Q：參加技藝學習課程是否有助於學員提升薪資所得或家庭生活品質？已就業結業學員平均所得及參與課程前後薪資比為何？是否曾進行本項調查？

A：對於薪資而言，若以原本就有工作的新住民來說，薪資倒是沒有變化，畢竟沒有時間再去進行執業，但假日有時在執業的學員會找人接案，但時間不一定，有空她們才會接，所以薪資基本上不太變化；但針對原本沒工作的，薪水增加的幅度就很高，因為從零開始算，至少都能以兼職去工作，全職較難，因為有家務負責，兼職較有彈性，比較能接受。

對家庭生活品質來說，兩個班都是促進家裡生活和樂，都拉近家庭成員間的關係，能在家中透過咖啡的沖泡過程，與家人互動，而這個也是多數人都感興趣的事物，所以算是增加一種親職間的話題與活動；一位學員曾向我們說，經絡則是可以幫忙家人舒緩疲勞，也是間接幫到家裡，除了賺錢外，還能夠為家裡盡一份力是很開心的事。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：應該是要續辦，但是現在有困難，因為台中現在只要有開職訓課程，就不會再開技藝，但是職訓、產投都必需自付，而且規定也很死，不彈性，新住民根本沒法子去上，時間配合有困難，堂數也很多，也不能分拆多班，所以其

實這技藝課還是有必要的，要針對不同族群的特性來開課，才能真的幫到她們，成效的評估也要看班級的特性來評定，有些不是明顯針對就業的課程或考取證照的課程，就不要拿就業率或是考照率來作為評估標準，再來是這時間與課程彈性大，要求也對寬鬆，比較適合這附近的新住民。

最後就是委員希望能用實務型的委員，否則很難以溝通。

編號：ORM02

訪談日期：105 年 6 月 14 日

受訪者：周理事

課程名稱：新移民光療美甲身體彩繪技能進修班

芳香精油調配及共通核心職能班

Q：103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之背景分析（含原生國籍別、性別、年齡分佈、教育程度、舊生人數，以及一般身分學員與新住民學員人數比例）

A：光療美甲身體彩繪班，中國 16 人，越南 2 位，印尼 1 位，柬埔寨 6 位，共 25 位；芳香精油班，中國 20 人，越南 5 位。沒有特別控制國籍報名人數，先來先贏，以中國比較多的來參加是訊息傳播的比較快，所以中國的比較多，因為語言相通的關係。

Q：過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？承辦之績效如何？

A：有，我在 10 幾年前就有在公益團體就開始有辦新住民的一些班別，協會是 100 年創立，102 年就開始辦新移民的事項。

Q：本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？（請分別談談課程內容、授課時數、授課方式、訓練教材、師資背景、設施設備等訓練相關課程之設計。）

A：我們的目標還是希望以就業及創業為主，會依個人的需求程度來給予協助，有的只是要就業，就會幫助詢問是否產業有缺人，介紹就業，若是要創業的，就最多可以幫到找店面、裝潢、產品等的資訊告知。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班辦理情況為何？（請分別談談開班數、開課班別、課程類別、招生人數、開課人數、結業人數、退課人數、退課原因及出席率等）

A：到課率都超過九成五，但沒確切完整統計實際狀況，目前都完整結業。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班講師和助教遴選資格與條件（如：教學經驗、專業能力、具備之證照等）及其遴選機制為何？

A：講師需要有乙級資格及上過聯合會講師班的課程，多數由我這裡考核後才任用，有些是新住民，有些是台灣人自費上課後實力很好的。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班學員遴選資格與條件為何？

A：沒有特地限制，只要符合新住民就可以了。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，是否有停辦或延辦之情況，原因為何？

A：都很順利。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之招生情況？是否會招生困難？招生困難之原因為何？

A：是不會招生困難，主要我們這跟聯合會在一起，很多人都會透過朋友告知，而我們也有官網（<http://www.tcan.org.tw/>）臉書及 LINE 群組，消息一發布，就都爆滿了，不擔心招生的問題。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員有無學習上的困難？如何處理？

A：美容美甲美睫的耗材很多，及個人使用的器具，都共用實在是效果不佳，美甲自費班學費是 36000；美容美髮自費班是 30000 多，自費的材料也要 1000 多，但補助是新住民全部才 37500，相差頗多。

就讓很多東西大家共用，然後只能減少比較有深度的課程，因為大家共用，實作的時間拉長，就沒法子上那麼多種類的課，

Q：授課過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制（如：提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等）？輔導就業是否有遇到什麼問題？雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？

A：我們我的教室都開放的，都可以來練習，或是已有客人，但還沒創業，可以先帶客人來這邊使用設施，等創業點好了再移過去。就業輔導就是會向業者循問是否有缺額，僱主是不會排斥，因為其實這產業需求量很大，尤其是比較彈性工作的勞工，有證照都很容易就上班了。若是要創業的，我們這從創業初到店面開業都有經驗，可以一手協助，也幫過好幾位開店，有工作室，也有較大型的，算工作室聯合一起開的。

Q：是否輔導參與課程學員參加政府機關辦理相關證照考試或技能檢定？又報考率及通過率如何？

A：其實說實話，依這樣的補助金額，只能拿來作興趣導引，課程內容還不到考證照的深度，只能讓學員先上個概念，能自己或自家人使用這樣技藝，程度差不多算才藝而已，若學員覺得很有趣，想專精或以此為職，就都會再報名證照班，但這班是我們這自己開的，也因為是自費，所以材料足、工具自有，當然課程就能以證照為主，但這班是自由報名，所以證照班學員是來自各班的學員。

在新住民的一個班級中，丙級約 12~13 位報考，全部都有考過；乙級約 11 位報名，10 位通過，但乙級有其它同年度班別一起考，許多新住民是以就業為主，乙級幾乎是要執業開店的才會來考。

美容美甲與新秘類是聯合會發予證書，報名約 14 位，約錄取 12 幾位，班上很多學員沒有去考證照或檢定是因為考照需要一套個人工具及材料及報名費，都上萬，又沒補助，所以很多都不報名，造成就只來練才藝，因為久了還是會生疏。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？（請分別談談就業意願、就業率、就業人數、創業人數、創業率、未就業原因、課後就業影響因素等）

A：就業意願是 50%有意願，因為有一些是本來就在工廠上班，所以這些原本就有上班，又不想轉換跑道或是覺得工廠不錯的，就來學給自家用的，這種不會去考，因為要考還得練習、加強或是額外再上證照班，都會花費時間跟金錢；另外想要就業的，或是想換跑道的，就會考丙級，但有些會因為金錢考量，就寧可繼續待工廠而打消轉換跑道，有就業意願的最後有上班的約有 40%進入這類職場。

Q：貴單位如何進行學習成效評估？請分別談談 L1 反應評估（滿意度調查機制）、L2 學習評估（考試或報告機制）、L3 行為評估（課後行動計畫調查機制；如：課後行動方案、回訓率、考照報考率等）、L4 成果評估（工作績效調查機制；如：成果展、就業率、證照通過率等）。

A：我們有階段式的評估方式，有點仿效產投模式，因為我們也有產投跟職訓的課，所以就會類似的就延用，但不會那麼嚴謹，有適度放鬆。

L1 反應評估，首先是在課堂上以直接詢問方式做滿意度調查，在每堂課後，會問學員是否有問題，或是對課成內容、設備等需要改進的地方，這方面，大都覺得滿意，但因為托育的年紀有所限制，常造成困擾，例如有

學員有兩位孩子，卻限制年齡大的孩子不能托育，所以只能帶一個小孩來，另外一個就很難安置。

L2 學習評估，就是每一個階段後，都會有考試或測驗，理論課又是簡單的筆試，上課有在聽幾乎都能作答；實作的部分就是會操作一次，並複誦這個環節的要點與目的，看是否所有人都會了，好進入下一階段，學員覺的這個制度很好，她們也都很努力，成績都還不錯，都順利進入下一階段。

L3 行為評估，課程結束後，會問學員的就業與創業意願，再分類，就業的就看他們是否要考照，因為這要有照才能找到合法工作，告訴學員考照要準備什麼，有些因為工具問題就打消轉業念頭，有些是有意願，但現實不允許，實在可惜；考照的話，就集中上考照班，畢竟補助的資源太少，至少要上三、四次才有能力跟工具考照，所以有些重覆上就是這樣，報考率是很多班一起報名證照班一起考的，所以確切資料難以用一個班來算。

L4 成果評估，其實成果都要等一段時間才知道，但我們會去社區付出愛心，美容、推拿芳療的志工，幫助社區老人或是表演團隊，另一方面也會定期看就業的學員適應的怎麼樣，開工作室的有沒有困難，大致上沒有太大問題，都是可以協助解決的（例如工作室的租約、設備挑選、佈置及就業的待遇、福利爭取、工作時間彈性協商等等），甚至已經有個工作室以經大到要開始進入連鎖的市場（多工作室整合），目前正在協助她們這一塊。

Q：請推薦一個成功個案。（依據勞動力發展署的衡量指標，必須是課後就業期間長達三個月以上者，才可視為成功個案）

A：殷小姐，本來就有就業，上完課程後，又留下來額外考美容丙級（本身有底子，上了多次類似課，所以沒有報證照班），就離開原公司到另一家公司任職，現在正在保養品公司，目前是一銷售區的組長（督導各區保養品櫃

的任一事項與協助展售，約略管理六個展售點)，已擔任小主管，並持續就業超過兩年，是一位除了開工作室或是美容業服務的特例，是在百貨知名保養品公司任職。

Q：您認為導致學習成效較不佳之原因為何？請舉例一個個案說明之。

A：有位越南是因為比較難懂台灣的用語、用詞，就聽不太懂，就會掉隊、進度變慢，然後又不知道要問老師或同學什麼，就越落後，主要是學歷較低，資質一般，造成有些溝通落差；我們有在課堂後請老師耐心解說，並在階段快完結時特別觀注這位學員，也請同鄉翻譯情境及各學員間多互相協助，她本身也是很努力學的，後來也是有考到丙級證照啊。

Q：參加技藝學習課程後，是否有助於提升學員的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：這個當然是有提升學員自信的，原本不少人是工作，但工作待遇很差，也很不穩（在工廠的就相對穩，有的就清潔或是廚房的就很不穩），就覺得好像自己不是只能做這點事，應該有更大的價值，所以他們來報名，上完課後，參加了檢定，拿到證照後，雖然仍無法全職工作，但上班時間是自己敲定的，有預約才到公司去服務，工作環境也好很多，跟消費的人有所交流及對話，也變的比較開朗不自卑，不然她之前不管做什麼都會覺得自己做錯似的，而也交到很多同鄉跟同業，她也會很無私的分享工作心得，跟之前每天上下班不說話，也沒朋友，真的差很多。

Q：參加技藝學習課程是否有助於學員提升薪資所得或家庭生活品質？已就業結業學員平均所得及參與課程前後薪資比為何？是否曾進行本項調查？

A：確切的調查與數據是沒有，但我們會覺得有提升學員的生活品質是有，收入是因為部分從沒有工作變成有工作，這收入一定是增加的，除了要操持

家務及照顧家人外，已經是工作時間的極限了，物質提升後，對於見識、交友，也都因為上課的學員相互分享生活與經驗，並將好的事物分享給其他較封閉的學員，也就是好康逗相報，無論是訊息還是家庭的事，都能透過大家來互相協助，甚至也能與另一伴更好的溝通，從她們很感念協會，多數人每逢協會有活動都排除萬難來參加回饋鄉里社區的活動，不能來也一再道歉，下次還多參加以補足，就能瞭解她的獲益是很大的，把協會當第二個家，也會來指導新加入的新住民，其實她們很團結的，她們薪資平均比上課前多出 2~3 萬左右，主要是上課前沒工作；若上課前有工作的新住民，薪水變化不大，但贏在時間能自己掌握，而不是像工廠定點打卡上下班。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：應該是要再持續辦，還是有很多新住民很需要學習跟接受協助。多數的新住民的金錢運用度幾乎是零的，能讓她們轉變現況的，就是增加收入、負擔家計，是對她們家庭最有直接幫助的，上課的阻力也會小很多，其它課都是有自付額，到課又嚴謹，課程沒有分階段，初始要很基楚的，畢竟很多中文都不太通，又不識字，聽的懂才怪，有一技在身才是最好的本錢。她們拿不出多餘的錢，所以免費的課她們才會來上，也才被允許來上，除了同鄉認識及新住民交流外，也能加速融入當地文化，經驗交流促使快速進入在地習慣，習得技藝以利家計。其它的課程對新住民條件太過嚴謹，她們很難配合，再來就是課程要真的有市場的就業職類為主，不要給企劃就撥經費，寧可集中給「足額」不低於市價的相關補助，也避免經費花在不用心辦理課程的協會，好的多給或如實核定金額，差的輔導或調整款項幅度，再來委員應該要業界的或是建立一套審查標準。

編號：ORS01

訪談日期：105 年 7 月 18 日

受訪者：林秘書

課程名稱：美容師技藝學習班（上）（下）

Q：103 年度新住民技藝學習課程參與課程學員之背景分析（含原生國籍別、性別、年齡分佈、教育程度、舊生人數，以及一般身分學員與新住民學員人數比例）

A：學習班（上）總數為 26 人，中國 17 人、印尼 2 人、越南 7 人；學習班（下）總數為 26 人，中國 16 人、印尼 2 人、越南 8 人；參與課程的皆為女性，中國籍學歷約在高中水準，印尼越南籍約在國中水準，中國籍的語言與台灣幾乎沒有差異，所以消息傳播及介紹的速度快於其它國籍，另外溝通較無障礙，學習上比較沒有挫折，來上課的學員都是在家帶小孩居多，而越南與印尼國籍因婚嫁到台灣，家庭狀況並非富裕，大多有經濟上迫切壓力，必須上班賺錢，使得無法額外學習。

Q：過去是否有辦理技藝學習相關課程之經驗？承辦之績效如何？

A：過去有過經驗，第一次辦理相關課程是 102 年，該年度美容師證照通過於為 82%，也是區分為上下兩班次，因為需一定深度的課程才能習得美容相關的證照取得技能，所以上下班次學員重複性約 84%。

Q：本次課程規劃設計對於新住民幫助之程度？（請分別談談課程內容、授課時數、授課方式、訓練教材、師資背景、設施設備等訓練相關課程之設計。）

A：預期是可以協助新住民可以考到證照，有一個加強人際的過程，並在過程中獲取就業的門坎；台灣美容丙級證照班有 3 種技能檢定類別（彩妝、護膚、衛生常識），經由「實際操作演練法」進行各項實際操作直到熟悉，要求學員分組討論、報告與實作演練，授課時數學習班（上）為 48 小時，（下）為 72 小時，要有能力考照，這些是必需的時數，才能教導到一定深度的專業，協會也有一定的教室，可供學員練習與上課，教材也都參考證照課程，師資也是經由 TTQS 的相關規範由其它老師介紹後挑選而來，必須具備中華民國「美容師乙級證照」與「服務品質」。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班辦理情況為何？（請分別談談開班數、開課班別、課程類別、招生人數、開課人數、結業人數、退課人數、退課原因及出席率等）

A：開班數與結業班數的人數是一致的，課程期間並沒有人中途離開課程或是退訓，技藝課相較職訓是較彈性的，些許的請假與遲到早退是被允許的，畢竟許多新住民有家務及照顧的責任在，難以完全要求，每堂課的出席率約為八成，並額外要求不能缺課達時數的四分之一。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班講師和助教遴選資格與條件（如：教學經驗、專業能力、具備之證照等）及其遴選機制為何？

A：講師方面除了「美容師乙級證照」與「服務品質」是最先的必要條件外，也考量學歷是否為大學以上，業界的實務經驗與經歷，主要的是教學的態度與相關知識理論來作為考量，而助教則沒那麼多要求。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，各班學員遴選資格與條件為何？

A：只要是新住民即可。

Q：103 年度新住民技藝學習課程，是否有停辦或延辦之情況，原因為何？

A：在課程期間有作延期，主要是配合證照的考試時間，加強複習。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之招生情況？是否會招生困難？招生困難之原因為何？

A：招生是略有困難，但整體問題不大，要多方拜訪單位、公告、透過電訪、文宣及設群網站來宣傳，都必需期前 2 個月就先得執行了，與一編的一有消息馬上就秒殺不同。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之執行過程，存在哪些問題？如何因應之？學員有無學習上的困難？如何處理？

A：主要在於印尼與越南有不識字的學員，在教課後仍得協助，雖有通譯也難以完成，學習上的困難有請老師再額外教導。

Q：授課過程中提供學員哪些支援？是否針對學習落後者給予個別指導，以及有無就業輔導機制（如：提供勞動市場資訊、職業生涯諮詢服務等）？輔導就業是否有遇到什麼問題？雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？

A：整體來說我們提供課間與課後的教室及器材供學員在上課及非上課都能使用協會的器具與場地；當出現不識字的學員時會額外花時間個別教導，學科另花 30 小時，術科額外 15 小時，並有練習的語音檔，靠取證照並非只有筆試測驗，可申請語音測驗，所以是對不識字的新住民是有幫助的，對識字不多的，更有注音版本的講義或教材；協會本身有媒合新住民就業，與合作的廠商或是企業提出推薦，提供較在地化的訊息，協助就業，尚未遇到雇主有歧視的現象，不過也因為在初步時就篩選掉不合格或可能有歧視的事業單位有關。

Q：103 年度新住民技藝學習課程之就業意願與就業情況？（請分別談談就業意願、就業率、就業人數、創業人數、創業率、未就業原因、課後就業影響因素等）

A：參加考照率為 11 人，約 44%，考取證照率為 100%，上完課有考到證照進入職場的約考取的 45%，此為全職工作，又以中國籍為主，有些是原本就有工作，但工作可能與美容較不相關，先考取為之後轉職成較彈性的工作型態作準備，印尼及越南是家裡有照顧年長或年孩童的需求，也難以就業；未考證的學員有些是因為無法就職或是考照所需的個人器材花費難以接受，在經濟考量下先從事其它不相關的行業，其餘兼職的學員則未有統計資料。

Q：貴單位如何進行學習成效評估？請分別談談 L1 反應評估（滿意度調查機制）、L2 學習評估（考試或報告機制）、L3 行為評估（課後行動計畫調查機制；如：課後行動方案、回訓率、考照報考率等）、L4 成果評估（工作績效調查機制；如：成果展、就業率、證照通過率等）。

A：關於 L1，會在每一堂課後進行口頭的滿意度調查，即時改正或切合學員需求；L2，會在階段末實施筆試及實作的小型測驗，對於進度偏慢或是成績較不理想的學員針對弱點補強；L3，會針對課在「課程（上）」的表現來強化學員的技能及學科，並有八成的學員願意再進入「課程（下）」學習，表示是對此類技藝是有興趣且願意付出的；L4，就是考照的參與及成功率，在 2014、2015 中華民國全國盃髮型美容競賽優等獎，國際嘉年華美容彩妝走秀時也有參與成果展示。

Q：結業學員對於技藝學習課程的滿意度如何？是否曾實施滿意度調查？

A：學員的評價都還不錯，但後續就業及職場狀況沒有持續追蹤。

Q：請推薦一個成功個案。（依據勞動力發展署的衡量指標，必須是課後就業期間長達三個月以上者，才可視為成功個案）

A：有位學員從沒有工作經驗，也沒有美容相關的基礎，但上過課後，也很努力考照，並經由推薦到百貨專櫃就業，擔任二線品牌（意指未在電視媒體進行廣告的品牌）的美容顧問，執行銷售與護膚的工作，目前已就業超過一年，仍持續在台南地區的百貨任職。

Q：您認為導致學習成效較不佳之原因為何？請舉例一個個案說明之。

A：有位印尼籍的學員，年紀在 50 歲，在語言方面有相對的弱勢，且識字不多，雖然溝通無礙，但仍有識字上的難度，在上此次課程前已有自費參與其它協會所辦理的美容相關課程，但沒有考過相關美容師的證照，後來到我們協會後，利用語音檔，在一般的課程後，學科額話大約花 30 個小時進行輔導，術科花 15 小時輔導，才讓她在第三次時通過證照測驗，主要還是在於識字方面很弱，而測驗又都是筆試或需看懂題意及選項，導致難以考取，不然她的術科能力其實是足夠考證照的。

Q：參加技藝學習課程後，是否有助於提升學員的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：我認為是有提升學員的自信心，部分學員上課前的人際活動是很低的，只有婚姻所聯結的家庭範圍，家庭成員支持她們出來上課是很大的因素，才能啟動後面一系列的效應，外出後在這她們有結交到許多新住民朋友，有生活上的交集與交流，並相互協助、交換資訊，也從較封閉的生活圈釋放，比較願意主動接觸人群，較不自卑面對台灣的人際，開啟一種學習的意願，用學習讓她們走出來，起到一個引領的作用，現在她們會有人際圈的形成，會自主

學習、融入當地社區，許多有點資歷的心住民幾乎與一般台灣在地人無異，除了給她們技藝，也給了他們生活。

Q：參加技藝學習課程是否有助於學員提升薪資所得或家庭生活品質？已就業結業學員平均所得及參與課程前後薪資比為何？是否曾進行本項調查？

A：學員若有就業，對於家庭的薪資收入一定是成長的，相對的也就能增加物質上的生活品質，是沒有特別去進行訓後薪資調查，但從許多學員的對話中得知，她們來台灣時，學歷不被承認，少有一技之長，會被輕視，被鄰居、婚姻家庭中的親友、長輩，甚至是自己的小孩，不是那種族群或膚色的歧視，是那種沒有工作、沒有學歷、沒有專長的輕視，還是常感受到別人對她們的感覺是這樣的，所以上技藝課來體現自我價值，當考到證照後，是一種價值的肯定，一些輕視感就不存在，因為許多是連台灣人也難以考取的，自家的小孩對自己的態度有完全的變化，較聽話、也不太會頂嘴，這是眾多感受到技能證明在家庭生活品質上提升的益處，此為一位學員的親身經歷。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？若需付費參與，你認為新住民能否接受？

A：個人是認為類似的學習方案還是要有，但技藝只是個名稱，只要內容差不多就可以了，這是一種把新住民帶出小世界的流程，是一種「領進門」的過程，往後的修行就是靠她們自己，但往往這個門坎很高，對於經濟相對弱勢的她們而言，協助她們踏出第一步很重要，導引她們的興趣與性向，當她們接觸後，並從中獲取別人對她個人價值的正視或是從中就業賺取報酬，像我們會分上下班次就是因為單一班次給的預算不足，若只上一班學員根本沒法子有能力去考照，就得額外花很多老師的自行時間來輔導，所以才分兩次開班，才能讓經費足一些，能使課程上到達到考照的內容，但會遇到委員又問我們

怎麼學員重複，還不是因為刪我們原本呈上去的預算，不過我想她們部分都很願意自費上進階的課程，初階就讓她們付費，是比較困難的，另一方面也要避免已經上過初階相同課的新住民反複再浪費資源；對於新住民學習成效或是效果，我覺得應該要分開算，就業性質的課程可以算就業率，但有些課程是屬於融入在地為主的非就業課程，也算就業率就很奇怪，應該把技藝分門別類，而不是將成果一體適用，此技藝內容的課程是職訓取代不了的，上課的彈性及上課資格就有很大的落差，職訓內容太過深入，像這課，我們很多是不識字或語言有困難的，是怎麼上課？會有課後輔導嗎？所以技藝類的還是有必要持續存在。

附件四 新住民個案訪談紀錄

編號：PES01

訪談日期：105 年 5 月 6 日

受訪者：李小姐（越南籍）

課程名稱：創意打包帶編織班

Q：您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我 38 歲，婚姻目前很不錯，國中學歷，一般溝通沒有大礙，國台語都通，有二位子女，四歲與五歲。

Q：您來台灣多久？是否已適應台灣生活？家庭人數幾人？是否需要照顧子女或家中長輩？

A：已來台 7 年，還算適應，台灣最好的優點是門牌路好找，家中有五位，老人就要顧一位公公，邊做生意邊顧小孩。

Q：家人是否支持您上課？支持原因為何？不支持原因為何？如何說服？家人有陪你一起上課嗎？

A：家人很支持上課，希望可以學技藝，多少補貼點家用，或尋求更多機會，也能多認識朋友多條路。家裡的人都要上班，就我自己去上課而已。

Q：受訓前是否曾經工作？以前的工作經驗對您的技藝學習是否有幫助？

A：之前沒有工作過，這個技藝對工作幫助很少，只是有朋友交流介紹。

Q：怎麼知道技藝學習課程相關訊息？透過哪些管道得知？怎麼會想參加？

A：剛好去辦身份證，被戶政事務人員告知有這課程，覺得好玩、有趣，就參加了。

Q：您以前是否曾參加職業訓練或技藝學習相關課程？多久以前參加？課程類別為何？承辦單位是否相同？為何想再次參加技藝學習課程？

A：有做肥皂、美髮、糕點，但都只上一、兩堂的，或是時數很少的，感覺對就業沒有用處，是新移民中心辦的；希望能學點東西，雖然對就業還是沒有太大用處，但至少教得東西夠多，不是那種一、二堂介紹性質的。

Q：報名參加此課程是否有條件限制或考試？對參加的技藝學習課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？

A：沒有考試或是其它條件，就登記而已；上課老師很細心，時間安排的很彈性選擇，不過上課地點公車不易到，不過大家都騎車，整體還算很不錯的課程。

Q：上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承辦單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？學習落後時，老師或助教是否給予個別指導？是否有請過假？

A：會有詞句的不同，而有時不好懂，但經過同鄉說明，很快就能瞭解，一些部分技巧不太明白，助教都很細心跟熱心的教導。目前除了忽然要顧老人外，都沒有請過假。

Q：您與同學之間的相處是否融洽？不同原生國籍的同學之間是否會各自成為一個小團體？小團體的現象是否會影響您的學習成效？

A：不太有小圈子，大家都很好，都會聚在一起交流，課後也會相約聚會。

Q：承辦單位有無協助您就業或創業？如何協助（個別輔導還是徵才說明會）？協助期間多久？是否有持續追蹤您的就業情況？對於承辦單位的協助，您是否感到滿意？不滿意原因為何？

A：沒法子協助就業及創業，因為這技藝也沒有什麼職缺，也少有公司會徵這種技藝的人，自己創業也賣不了多少錢，況且創業的資金也沒有，然後這個好像也沒證照，很多來的沒學歷，只能靠證照，又沒證照就更不好找工作了。

很感謝單位的課程，雖不能創業或就業，卻讓大家認識跟增加社交。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您對於哪一部分感到最滿意？（課程安排、教師授課方式、就業或創業輔導方式等）原因為何？整體的滿意度如何？

A：所有的安排都很好，想不出有缺點或不滿的地方。整體滿分。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您認為是否有什麼地方需要改進或加強？原因為何？

A：多開幾門課，若能去參加工作的就更好了。

Q：參加技藝學習課程後，您有無考取相關證照？結業後多久考到證照？證照名稱為何？證照對您找工作或創業是否有幫助？參加技藝學習課程後，您是否有參加國內外競賽？是否有得獎？上完課對您找工作或創業是否有幫助？沒有幫助的原因為何？

A：沒有去考，也沒相關證照，對找工作無幫助，對認識人跟好玩有幫助，因為沒這職缺跟公司收這樣的人啊！

Q：結業之後，您多久找到工作或創業／未就業之原因？透過什麼管道找到工作？至今，已工作多久？是否曾轉換工作？

A：沒有相關，開小吃店，頂多在店裡掛賣。

Q：求職過程中雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？就業後是否有遇到什麼問題？是否會受到國人的歧視？現在是做什麼工作？工時多久？

A：找工作會遇到問是否有經驗（煮菜都在煮，也都在家廚房，結果是要在外面餐廳或小吃店煮的經驗，有差嗎？），或非本地人，會拒絕受雇，說已招到人了，但明明還在貼徵人，一般生活倒是沒有受到歧視的感覺；現在是開小吃店，一天大概工作 14~16 小時吧。

Q：參與課程後是否有助於提升薪資所得或家庭生活品質？參與課程前後薪資相

差多少？

A：差異不大，受課程的來賺錢會餓死吧？開店也不是那麼容易，又沒補助我們開店。

Q：參與課程後您是否曾參加社區或社會服務活動？請說明活動內容與過程。

A：戶政所辦的都會去。

Q：參加技藝學習課程後，您能否掌握技藝課程所教授的知識或技能？是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：可以，畢竟也都有認真上課，也都有作品。應該啊！這樣的課應該多排，但若能上的課能藉此找到工作就好了。技藝的課比較彈性，但是能檢定證照的課要全時的，很難參與，要顧小孩或老人，不能配合。

編號：PES02

訪談日期：105 年 5 月 6 日

受訪者：唐小姐（柬埔寨籍）

課程名稱：創意打包帶編織班

Q：您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等？您來台灣多久？是否已適應台灣生活？您來台灣多久？是否已適應台灣生活？家人是否支持你來上課？有曾經工作過嗎？

A：我 53 歲，家庭和樂美滿，學歷國中，溝通正常，國台語都可，2 位小孩，1 位高三、1 位高一；來台已有 20 年，還算適應，感覺最好的是交通比我們國家方便。家裡共有五位，只有顧公公。家人都很支持，覺得可以學一些技藝、交朋友、交誼，並學完後可做些作品補貼家用。因為要顧公公，所以之前都沒上班，就算學完也沒法子上班。

Q：如何知道技藝學習課程相關訊息？透過哪些管道得知？為什麼會想參加這次的技藝學習課程？是否曾參加職業訓練或技藝學習相關課程？多久以前參加？課程類別為何？

A：李小姐介紹我去參加的，覺得有趣、好玩，就去參加了，反正有時顧公公後也沒事，就去打發時間，未來或許可以有一技之長，以前沒有參加過相關課程。

Q：參加是否有資格性審核？您對參加的技藝學習課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？上課過程中，您是否曾請假？

A：沒什麼條件限制；課程大致上還不錯，整體算滿意；都沒請過假。

Q：上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承辦單位反應？您在教

材的閱讀上是否有困難？學習落後時，老師或助教是否給予個別指導？同學之間的相處是否融洽？

A：就是有時講話會太快，若落後，老師都會個別指導。也有小老師（助教）會幫忙，同學間相處都還不錯啦！

Q：承辦單位有無協助您就業或創業？如何協助（個別輔導還是徵才說明會）？協助期間多久？是否有持續追蹤您的就業情況？對於承辦單位的協助，您是否感到滿意？不滿意原因為何？

A：沒創業跟就業，要顧老人，但很感謝單位讓我有社交跟認識新朋友，上完課變有自信，也能多少補貼家用。

Q：承辦單位是否有告知您，上完課可從事哪些工作？從哪些管道求職？

A：上課的單位有跟我說這種也沒法子找工作，也沒證照，對找工作應該幫助不大，就是來學技藝，難以找工作，不過就增加自信，看作品能展示或是偶爾賣點作品貼補家用。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您對於哪一部分感到最滿意？（課程安排、教師授課方式、就業或創業輔導方式等）原因為何？整體的滿意度如何？有哪些建議？

A：不用錢的就很好，所有的安排都很好，想不出有缺點或不滿的地方，整體滿分，若能多開幾門課，或是能就業的，就更好了。像我們一直在顧老人，其實也可以開那種照顧的課，去顧老人還能賺錢。

Q：上完課對您找工作或創業是否有幫助？沒有幫助的原因為何？參與課程後您是否曾參加社區或社會服務活動？

A：上課對找工作幫助不大啦！因為我要顧老人，所以沒辦法去工作，再來這個也沒有什麼公司會請啊！也沒有證照可以去考，不過倒是交到不少朋友，有

很多訊息可以交流，就有時還會回去參加相關的活動啊！

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：以後是要再開啦！但希望能開那種能找工作，或是能證明的技藝，但時間要彈性點，那種職訓的時間都很固定，還要交自付額，根本拿不出來，只能上免費的。

編號：PES03

訪談日期：105 年 5 月 8 日

受訪者：馬小姐（中國籍）

課程名稱：新娘秘書培訓初階班

Q：您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等，您來台灣多久？是否已適應台灣生活？家庭人數？是否需要照顧子女或家中長輩？

A：已經 35 歲了，還算普通，老公在中國工作，學歷是大專，就是中學後再唸二年那種，來台灣三年半左右。家中四位，二個孩子都在上幼兒園，要顧小孩。

Q：家人是否支持您上課？受訓前是否曾經工作？以前的工作經驗對您的技藝學習是否有幫助？

A：家人算支持，沒什麼意見，以前只有在中國工作過，在台灣沒有做過，以前工作經驗跟這技藝關係不大。

Q：怎麼知道技藝學習課程相關訊息？為什麼會想參加這次的技藝學習課程？您以前是否曾參加職業訓練或技藝學習相關課程？

A：我是騎機車忽然經過這地址，看到有相關的旗子，停下來看，剛好理事長就在外面，就跟我解釋了這課，問我來不來，我就來了，一來打發時間，二來交朋友，三來學點專長，這種化妝的女生也挺愛的。

Q：報名時，是否有筆試、口試？您對參加的技藝學習課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？

A：沒有，就聊聊天登記後就來上課了，整體的課還算很滿意跟喜歡，老師很認真，還會帶我們去他的工作室加強技藝，上課在這也都有茶水跟冷氣提供，

時間上偶爾我們要接小孩或是要去銀行，有點遲或晚，但進度跟上就沒問題，整體算很好。

Q：上課過程中，您是否曾請假？上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承辦單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？學習落後時，老師或助教是否給予個別指導？

A：沒有請過假，但有時中午會去處理事情，晚回來，但都有跟老師說，或幼兒園有事，就會離開一下，幼兒園在這附近而已，教材跟老師講解沒什麼問題，遇到不熟的老師會再個別多教，所以都還好。

Q：您與同學之間的相處是否融洽？承辦單位有無協助您就業或創業？如何協助（個別輔導還是徵才說明會）？協助期間多久？是否有持續追蹤您的就業情況？承辦單位的協助，您是否感到滿意？

A：都中國的啊！我們對越南的也不錯，但他們比較內向，一桌桌就會比較常聚，也不是說感情不好啦！單位都有幫我們四處詢問是否有職缺，或是問店家，只要想要，協會都會幫忙啊！也幫我們要去哪找，或是教我們網路使用，我覺得算很好了，都無償的，很佛心了。

Q：承辦單位是否有告知您，上完課可從事哪些工作？從哪些管道求職？承辦單位有無輔導您考取相關證照？對於這次參加的技藝學習課程，您認為是否有什麼地方需要改進或加強？原因為何？

A：就美容或新娘秘書相關的啊！會上網找或是介紹，103 年的沒有，但後來的有協助考美容丙級，103 年沒參加到的也可以輔導，也是免費的，覺得很不錯，改進的地方就是能多開幾門課吧！開的課有點少，一年才一、二次。

Q：參加技藝學習課程後，您有無考取相關證照？證照對您找工作或創業是否有幫助？上完課對您找工作或創業是否有幫助？結業之後，您多久找到工作或

創業？

A：有考美容丙級，幫助很大啊！至少是一種證明技術底子的東西，還能替代學歷，挺好，不過我目前還沒工作，想學多點再去找。

Q：您的工作內容與上課內容是否相關？上課所學到的工作上是否適用？您是受僱，還是自己創業？一天平均工作時間是多久？求職過程中雇主是否會排斥僱用？

A：目前還沒去找工作，應該工作會用到，會先往這技藝去找，才考慮其它的。

Q：參與課程後是否有助於提升薪資所得或家庭生活品質？參與課程後您是否曾參加社區或社會服務活動？參加技藝學習課程是否有助於提升您的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：是有參加活動，那種義妝，一些公益團體表演時，會去幫他們免費上妝，參加這課就讓我在小孩去幼兒園時，有點事做，這事還能為以後工作做準備，等小孩大點就出去上班了，也認識許多好朋友跟同國家的人，現在我們都會額外約出來聚聚，交流下家庭、生活、工作的事，覺得挺好。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：覺得應該提供啊！這個比較適合我們，停辦技藝的後，職訓的太死板，我們很難配合，還得先自付部分，要錢哪還會去？就是沒啥錢啊！時數也很多，還不如拆開來上，一到五全日，真的沒辦法，當家裡都沒事啊！還是這種彈性的好，還可以多點台灣一般上班族會用的技能，像是辦公軟件等等。

編號：PES04

訪談日期：105 年 5 月 8 日

受訪者：麻小姐（中國籍）

課程名稱：新娘秘書培訓初階班

Q：您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等，您來台灣多久？是否已適應台灣生活？家庭人數？是否需要照顧子女或家中長輩？

A：我 35 歲，婚姻還算好，沒爭執，學歷是國中，但畢業後有去唸美容美髮班，來台灣 12 年了，一位孩子唸幼兒園大班，家中 3 位，不太需要顧長輩，因為婆婆去年往生了，還算習慣台灣的生活，差不多就是。

Q：家人是否支持您上課？受訓前是否曾經工作？以前的工作經驗對您的技藝學習是否有幫助？

A：家人沒意見，就看我意思，在台灣就做過包檳榔，應該跟上課沒什麼相關。

Q：怎麼知道技藝學習課程相關訊息？為什麼會想參加這次的技藝學習課程？您以前是否曾參加職業訓練或技藝學習相關課程？

A：我是透過朋友介紹，說是免費的就來看看，後來覺得課程介紹後就覺得很有趣就來了，又小孩上課，在家沒事，就來上課，還能增加找工作的本事。

Q：報名時，是否有筆試、口試？您對參加的技藝學習課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？

A：就登記就可以上課了，我覺得課很好啊！不然也不會一直上了好幾期，從 103 年上到現在（105 年），不過重點是免費，不然要拿錢出來，寧可在家看電視。

Q：上課過程中，您是否曾請假？上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向

老師或承辦單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？學習落後時，老師或助教是否給予個別指導？

A：也沒請過假，不過還是會忽然有事會離開一下，都不會很久，主要是跑銀行啦！等太久就會遲到，上課也沒什麼問題，在中國有上過類似的，一些詞句的差異，多解釋就好了，我的上班時間是兼職的，所以排開就好了。

Q：您與同學之間的相處是否融洽？承辦單位有無協助您就業或創業？如何協助（個別輔導還是徵才說明會）？協助期間多久？是否有持續追蹤您的就業情況？承辦單位的協助，您是否感到滿意？

A：沒有什麼小圈圈，就只是像同桌的會比較多話題，就業或創業都是個別輔導，就是有需要就問，他們都會幫忙，也會規劃考照，或是這工作環境好不好，合不合法等，我覺得這種沒額外收錢的，已經很不錯了。

Q：承辦單位是否有告知您，上完課可從事哪些工作？從哪些管道求職？承辦單位有無輔導您考取相關證照？對於這次參加的技藝學習課程，您認為是否有什麼地方需要改進或加強？原因為何？

A：有，就美容相關的公司，有幫我考到丙級了，也有在上班了，但因為自己關係只做兼職的，一週三天在美容館，偶爾會有假日去做結婚的新娘秘書，覺得改進的就是應該多辦幾次的，能有進階或是相關的美甲之類的，擴展美容的專技。

Q：參加技藝學習課程後，您有無考取相關證照？證照對您找工作或創業是否有幫助？上完課對您找工作或創業是否有幫助？結業之後，您多久找到工作或創業？

A：有考到丙級，對找工作幫助很大，我就國中畢業而已，丙級視為高中學歷，找工作容易很多，目前有在兼職美容館，考到證後沒多久就找到了，上了課

有老師教導才能有法子去考照，幫助當然大，同學也都會互相協助。

Q：您的工作內容與上課內容是否相關？上課所學到的工作上是否適用？您是受僱，還是自己創業？一天平均工作時間是多久？求職過程中雇主是否會排斥僱用？

A：有，是受雇的，兼職的時薪就基本工資，一天工作時間就 4~5 小時，看要做幾天，假日的新娘秘書，就依分成數下去分配工錢，找工作倒是沒有差別待遇，但相較台灣一些正職薪資是低了點，所以其實還蠻缺人的，做不做而已。

Q：參與課程後是否有助於提升薪資所得或家庭生活品質？參與課程後您是否曾參加社區或社會服務活動？參加技藝學習課程是否有助於提升您的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：有啊！有收入多少能多點錢花，不用再報備花錢，也能存點私房錢，會跟協會一起去義妝或是參展，也會回來分享學習跟考證的過程，參加這技藝課原本是想說打發時間，因為小孩上課也不知道要幹麻，但後來越學越覺得有趣，學完後，又多報了後續的課，老師鼓勵我去考照，因為我學歷不夠，照能補上我學歷又能證明我有技術，像是找到生活的感覺吧！比較不像是別人的附屬品。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：覺得應該提供，主要是我們時間本來就很不固定，很難像學生一樣每天去上那種職訓的課，畢竟在怎樣都有小孩要顧，遲點、早退點都不成要上什麼！還得有課到勤率，太硬了，還得自付部分，難啊！要錢、又嚴、又死板，誰想去上啊！而且很多課直接就很專業，我們沒學歷的聽的懂嗎？要像這分班的，慢慢進階，像我拿丙級，我想上乙級的，慢慢進階的，況且協會都有後續像交朋友，職訓的上完就沒了關係，感覺很不好。

編號：PEN01

訪談日期：105 年 5 月 28 日

受訪者：陶小姐（越南籍）

課程名稱：創意手做拼貼學習課程班

Q：您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：現在 38 歲，婚姻和睦，先生跟婆家一起住，是在越南唸專科幼保學歷，來台灣後，曾協助移民署與派出所做翻譯，也曾做過紡織廠的布料管理員，現在有 2 位小朋友，13 歲與 1 歲半，原本想說只生育 1 位，後來想說多生 1 位較有伴，所以他們年齡差異很大。

Q：您來台灣多久？是否已適應台灣生活？

A：我 23 歲就來台灣了，已來 15 年了，台灣相較越南河內，新北交通已遠優於越南，且氣候類似，無不適應之處，不過一開始來時，覺得台灣的外食都蠻油的，比較難習慣。

Q：家庭人數幾人？是否需要照顧子女或家中長輩？

A：家中有五位，與婆婆一起，不用照顧婆婆，老人家行動自如。

Q：家人是否支持您上課？支持原因為何？

A：很支持我去上課啊！不然空在家的時間很久，那時我有上班，跟著國泰銀行上下班，8 點上班，但 3 點多就下班了，就還有很長時間，一方面希望能多出去走走看看，畢竟那時才剛來沒多久，能快點融入台灣社會，更快適應環境總是比較好的，也能多認識同鄉的姐妹。

Q：受訓前是否曾經工作？以前的工作經驗對您的技藝學習是否有幫助？

A：一開始在先生的堂哥小吃店幫忙，後來做了中華電信的新住民客服人員，也做過青年會館通譯與行政助理，幫忙處理新住民申請的資料核對跟填寫，再

來就是參加技藝學習。上班經驗的好處是對一些台灣的事物與用詞都能更瞭解，加速理解老師上課的說明。

Q：何時開始知道技藝學習課程相關訊息？透過哪些管道得知？

A：約 8 年前吧！到大豐國小上台語課的時候，經過看到招生，就跟當時的人聊，就知道了上課訊息。

Q：您以前是否曾參加職業訓練或技藝學習相關課程？多久以前參加？課程類別為何？承辦單位是否相同？為何想再次參加技藝學習課程？

A：之前沒有上過技藝類的課，大概 8 年前第一次參加，一直上了好幾年，持續都有在上，主要是 3 點多下班（跟國泰世華銀行上下班），下班後時間很長，就找點機會進修增加自己的能力，也能找到自我存在的價值。

Q：報名時，是否有筆試、口試？

A：沒有筆試、口試，就填資料，符合新住民資格就可以參加課程。

Q：您對參加的技藝學習課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？

A：老師的上課方式很好，上課的設備跟地點也很可以接受，交通在新北跟台北已經很方便了（相較越南河內），跟同學的互動還算不錯，到現在都還會相互聯絡，也會相互支援與支持。不過若上課地點能一直都在同一地方就好了，就不用一直隨協會換地點。

Q：上課過程中，您是否曾請假？請幾次假？請假之原因為何？

A：大致上都是忽然有私事或是病假，主要是派出所或移民署擔任志工，在突發狀況需要通譯，就會忽然聯落我，我就要過去協助，就會擔誤到課程，不過我的進度也沒有落後啊。

Q：上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承辦單位反應？您在教

材的閱讀上是否有困難？學習落後時，老師或助教是否給予個別指導？

A：老師講的都很清楚而且很慢，不懂我也會問，沒什麼問題。

Q：您與同學之間的相處是否融洽？不同原生國籍的同學之間是否會各自成為一個小團體？小團體的現象是否會影響您的學習成效？

A：大家都是很融洽，只是會有比較好的坐同一桌，或是住比較近的常一起走，但其實感情都是不錯的，沒特別小團體，大家互相幫忙學習，會幫忙翻譯，加速同學理解上課的東西。

Q：承辦單位有無協助您就業或創業？如何協助（個別輔導還是徵才說明會）？協助期間多久？是否有持續追蹤您的就業情況？對於承辦單位的協助，您是否感到滿意？

A：上完課後是先當原本何若萍老師（該協會理事）的助理，不到一年時間，就由原老師推薦教課（我已上過且很熟的技藝內容），單純教課，不參與企劃案，並現在成立新北市越南新住民同鄉會，目前擔任技藝教師，已教了7年左右，但還是有在上新的技藝課，也一直都是跟協會保持聯絡。我是較不服輸的人，所以也比較敢接上課，其他很多都不敢，只是做東西展示或是賣。我就覺得應該有更好的方式，所以就算是創業吧！

Q：承辦單位是否有告知您，上完課可從事哪些工作？從哪些管道求職？

A：上課的時候我有工作，所以沒有特別問有沒有就業機會，原本是有興趣去上課的，不是為了找工作。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您對於哪一部分感到最滿意？（課程安排、教師授課方式、就業或創業輔導方式等）原因為何？整體的滿意度如何？

A：最滿意的是親子活動，可以把成品與家人分享會有成就感，跟同學可以有互動，也會有成就感。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您認為是否有什麼地方需要改進或加強？原因為何？

A：希望可以多一些課且能常開班，或是有一些補助及活動，多給一些新住民協會經費，能舉行各類活動，很多活動都因為經費不足，包括老師上課的費用跟材料、場地等。應該在他們進來時就跟他們說有這種課可以上，很多其實不知道，還有希望可以統一，不要大家各自辦，效果有差。

Q：上完課對您找工作或創業是否有幫助？沒有幫助的原因為何？

A：有原本的通譯工作，技藝課的學習讓我用上課學的課程內容，進行文化創新產業的創業，目前有在教學，把所學到的再教給新住民或是其他願意學習的台灣人，算是學以致用了吧！

Q：結業之後，您多久找到工作或創業／未就業之原因？透過什麼管道找到工作？至今，已工作多久？是否曾轉換工作？

A：不到1個月吧！我就當老師的助理，算是兼職的，因為我原本就有工作，目前做8年了，都算是兼職，沒換過。

Q：您是受僱，還是自己創業？一天平均工作時間是多久？

A：我有受雇，技藝的能力是創業，就每天下班後作業或晚上、假日教課，一天平均約2~3小時，因為平時仍有工作。

Q：參與課程後是否有助於提升薪資所得或家庭生活品質？參與課程前後薪資相差多少？

A：上課的教學費其實並不高，但多少能補助一些生活開支，一定程度上改善家庭生活品質。

Q：參與課程後您是否曾參加社區或社會服務活動？請說明活動內容與過程。

A：是有參與社區國小活動，但跟技藝無關，是教唱越南歌。

Q：參加技藝學習課程是否有助於提升您的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：有，學會更多東西，從被人幫助到幫助別人，這種心情是難以形容的，能更好的看大家一起過的更好，很有成就感。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：是應該增加技藝課程，因為協會辦的很不錯啊！不然大家怎麼會一直想上。希望政府雖然委外協會辦理，但仍能作頭來提供較大的場地，或是更好的設備及經費購入材料、用餐、托育等，協會只執行，企劃與規劃交由政府會比較好，最好有證照。

編號：PEN02

訪談日期：105 年 6 月 6 日

受訪者：岳小姐（中國籍）

課程名稱：中餐烹飪研習營

Q：您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：現在 35 歲，嫁過來的是大家庭一起住，三代同堂，家裡還算和睦，我是高中學歷，老家在安徽，在台灣有 2 個女兒，一個 12 歲，一個 10 歲。

Q：您來台灣多久？是否已適應台灣生活？

A：13 年多了，但現在還是很不習慣一些台灣拜拜的習慣，節日拜、初一跟十五又拜，地基也拜、床母也拜，過年、天公什麼都拜，很煩。

Q：家庭人數幾人？是否需要照顧子女或家中長輩？

A：家裡共 12 位，現在目前不需要照顧長輩，行動還算可以，只有偶有行動不便或是去醫院時要陪同。

Q：家人是否支持您上課？支持原因為何？不支持原因為何？如何說服？

A：家人還算開明，可以自己做主，不支持也不反對。

Q：受訓前是否曾經工作？以前的工作經驗對您的技藝學習是否有幫助？

A：受訓前已經有工作，有做過小吃店、服務生，現在做家庭代工，技藝的學習倒是對現在工作沒有什麼影響跟幫助。

Q：何時開始知道技藝學習課程相關訊息？透過哪些管道得知？

A：鄉公所有寄發通知單到家裡，離家近，就直接去報名了。

Q：為什麼會想參加這次的技藝學習課程？自願或是家人／外界的壓力？

A：想說暑假在家也沒事，反正平時也要煮菜，也很有趣，就去報名參加了，其實也沒什麼特別原因，就當出去走走，參加點東西。

Q：您以前是否曾參加職業訓練或技藝學習相關課程？

A：沒有，這是第一次，後來也沒參加其它的就是。

Q：報名時，是否有筆試、口試？

A：沒有，符合資格就可以報名了。

Q：您對參加的技藝學習課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？

A：老師很親切，沒什麼問題，鍋具較少，比較不方便，雖然有分兩班，但還是沒法子每個人都主廚。

Q：上課過程中，您是否曾請假？請幾次假？請假之原因為何？

A：沒有請過假。

Q：上課過程中，您有無學習上的困難？

A：主要是重量的計數單位不同，菜的名字也會不相同，需要時間去習慣。

Q：您與同學之間的相處是否融洽？

A：大都是中國籍，與其他國家的相處都還算融洽，有時語言不通就少聊天而已。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您對於哪一部分感到最滿意？

A：就小朋友有地方去，不然小朋友也是暑假，應該算場地很滿意吧！因為小朋友去都有冷氣，他們也比較想去，總之多點活動是好的，不然在暑假，也沒學校能去。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您認為是否有什麼地方需要改進或加強？原因為何？

A：覺得應該要每個人都有一個鍋臺或是鍋具，不然有時在操作時，也只能在旁邊看另一個做其中一段，而不是整個都是自己完成，所以應該在設備或是材料上應該要更多東西才是。

Q：參與課程後是否有助於提升薪資所得或家庭生活品質？

A：上課主要是認識很多朋友，增加交友圈，很多原本都住附近但都不認識，現在都有認識，才發現其時大家住的並不遠，也可以增加交流，有事可以互相幫忙，像現在的工作就是朋友介紹。

Q：參與課程後您是否曾參加社區或社會服務活動？

A：沒有參與。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：是可以多辦點這類技藝的課程，像是化妝、美髮、認識自我、有氧舞之類的，那種融入當地社區及交流的課程，或是那種交朋友、辦聯歡會那種，不要是那種什麼要就業的，那多煩啊！這宜蘭也沒什麼就業機會啊！我們又沒法子跑太遠到其它縣市，學會又怎樣？又沒收人，還不是白搭；所以就辦一些讓我們外配能交朋友、交流、活動用的課就行了。

編號：PEM01

訪談日期：105 年 6 月 14 日

受訪者：朱 OO 小姐（中國籍）

課程名稱：新移民光療美甲身體彩繪技能進修班

Q：您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我叫朱金珍，32 歲，中國籍，當時是普通高中學歷就嫁過來了，我跟老公是自由戀愛，家裡有 1 個孩子，全家共 3 個人，小朋友現在 6 歲。

Q：您來台灣多久？是否已適應台灣生活？

A：來台灣七、八年了，還算適應台灣，除了學歷不被承認外，其它沒什麼特別的。

Q：家人是否支持您上課？支持原因為何？

A：很支持啊，也沒什麼特別原因，就我想上就上了，是自由戀愛的，跟那種一般取外配是不一樣的。

Q：受訓前是否曾經工作？以前的工作經驗對您的技藝學習是否有幫助？

A：來台灣後，都沒工作過，因為學歷不被承認，很難找工作，都有學歷限制。

Q：何時開始知道技藝學習課程相關訊息？透過哪些管道得知？

A：會知道技藝課主要還是經由老師告知，因為一開始不知道有免費的課可以上，我都還跟老公拿錢自己去補習班學，直到補習班的老師知道我的身分後，才告知我有這個補助，我才來上的。

Q：為什麼會想參加這次的技藝學習課程？

A：想透過一技之長來就業，更何況是免費的又更好。

Q：您以前是否曾參加職業訓練或技藝學習相關課程？多久以前參加？課程類別為何？承辦單位是否相同？為何想再次參加技藝學習課程？

A：以前有自費參加過美容丙級班，也有考到丙級證照，因為興趣也想更想精進自己，畢竟現在也有開業，總是不斷進步才能讓店開下去，承辦的單位都不同，再參加就是想更進一步，學不同的東西應用在工作上。

Q：報名時，是否有筆試、口試？

A：沒有，符合資格就可以參加了。

Q：您對參加的技藝學習課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？

A：老師教的很好，以免費的課程來說這樣已經很好了，上課地點環境也都很好，沒什麼其它地方可挑毛病的。不過因為有很多東西是共用或是拋棄式的，經費不太夠，所以都會自己買用品，約花 2~3 萬，這點是對補助不太滿意的地方。

Q：上課過程中，您是否曾請假？請幾次假？請假之原因為何？

A：只請過一次假，是因為小朋友忽然生病。

Q：上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承辦單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？學習落後時，老師或助教是否給予個別指導？

A：上課沒有什麼學習的問題，不過若有額外練習，也都可以詢問，不限於課堂上。

Q：您與同學之間的相處是否融洽？不同原生國籍的同學之間是否會各自成為一個小團體？

A：大家感情都還不錯，都會私下聚會，只是現在開店比較忙，所以很少再去，但還是偶爾到一下，因為還有小孩要顧。

Q：承辦單位有無協助您就業或創業？

A：這倒是沒有，當初來學這個雖然就是想創業，但我是與人合夥，而合夥人本

身就有創過業，所以都對方在處理，就沒有透過協會幫忙。

Q：承辦單位是否有告知您，上完課可從事哪些工作？從哪些管道求職？

A：有，老師跟理事長都有講，但我是打算要創業了，所以就沒問太多。當初一開始都不知道門路跟新住民課程，所以都是自費，也沒有人協助尋職，所以很吃力，但找工作都找不到，從想找到一直找不到而放棄，期間約一年多的時間，最後上課途中幫好遇到現在的合夥人。

Q：承辦單位有無輔導您考取相關證照？對於承辦單位的輔導，您是否感到滿意？不滿意原因為何？

A：沒有額外輔導或加強證照，是自己額外再去考的，就一般上課時間的練習。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您對於哪一部分感到最滿意？（課程安排、教師授課方式、就業或創業輔導方式等）原因為何？整體的滿意度如何？

A：對課程內容很滿意，主要是這課的內容是針對實務，跟證照那些固定的樣式不同，這點差很多，有多樣變化。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您認為是否有什麼地方需要改進或加強？原因為何？

A：補助的材料有點不夠用，對認真來實作的來說，實在有不夠，都得再自費買自己的材料。

Q：參加技藝學習課程後，您有無考取相關證照？結業後多久考到證照？證照名稱為何？證照對您找工作或創業是否有幫助？

A：有乙級，本來就有丙級，訓後沒多久，不到3個月吧就有考到乙級了。

Q：上完課對您找工作或創業是否有幫助？沒有幫助的原因為何？

A：幫助很大，讓我順利創業，也學得一技之長，雖然還有家庭因素使我現在收入不多，但已經是一個好的開始。

Q：結業之後，您多久找到工作或創業 / 未就業之原因？透過什麼管道找到工作？

至今，已工作多久？是否曾轉換工作？

A：中間有空窗期就考證期間，考到後就直接創業了。

Q：您是受僱，還是自己創業？一天平均工作時間是多久？

A：自己創業，一天工作時間平均約 6 小時，下午 12 點到 6 點，主要是家裡有家務要做，小孩要帶，所以有請員工。

Q：求職過程中雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？就業後是否有遇到什麼問題？是否會受到國人的歧視？

A：是沒有受到歧視，但主要還是學歷承認的問題，就沒法子請我們去上班。

Q：參與課程後是否有助於提升薪資所得或家庭生活品質？參與課程前後薪資相差多少？

A：有啊，至少覺得有事做，在來就是能幫忙家裡賺取收入，我月休差不多是八天，工作一天約賺 1500 元，一個月約 20000 多，也能讓我不至於像一些組織說的外配來這就是沒有貢獻，這很傷人，我們不是來這當少奶奶的，我們也是付出勞力正當工作。

Q：參與課程後您是否曾參加社區或社會服務活動？請說明活動內容與過程。

A：會定期跟協會一起去社區、醫院、養老院義剪，也算是拿了補助學這課的一些回饋吧。

Q：參加技藝學習課程是否有助於提升您的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：我覺得是讓我找到一個目標，不再是單純家庭婦女，還是得要有一個工作，讓我感覺比較像正常人，但我本來就是開朗的人，社交本來就算不錯，但來這讓我認知道更多訊息，除了幫我自己，我也幫很多我認識的人，告訴她們

這有免費課，不要像我再自費去上。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：覺得要再開設這類的課程。主要是希望有更進階的課程，或是有專門創業的課程，像是鳳凰計劃或是青創的協助，因為我們很多都有要創業，卻反而沒有政府協助，而沒有進階的課程，有時技能又不足以創業，若有一貫性的課就好了，就算是要像產投那種付一些錢的也是可以的啊。

編號：PEM02

訪談日期：105 年 6 月 14 日

受訪者：許 OO 小姐（中國籍）

課程名稱：新移民芳香精油調配及共通核心職能班

Q：您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我叫許渭萍，今年 48 歲，中國來的，我是師專畢業的，跟我先生是自由戀愛結婚才來台灣，在中國是中學的音樂教師，有穩定收入，在中國工作了 13 年，目前尚未拿台灣籍，也不想拿，因為在中國有財產，若拿台灣籍就要放棄中國籍，等於都沒了，現在家裡有三個成員，一個小孩，小學二年級，前幾年婆婆過世後就沒有需要再照顧長輩了。

Q：您來台灣多久？是否已適應台灣生活？

A：來台灣 10 幾年了，目前還蠻適應的，其實從剛開始來也沒什麼好要去適應的，因為都差不多啊，但最開始是從教書到全職主婦，很難習慣沒有做事的生活，但現在已經好很多了，有一個目標在努力。

Q：家人是否支持您上課？支持原因為何？

A：我老公很支持我啊，其實也沒有為什麼，因為是自由意識婚姻，所以就支持另一伴不是很正常嗎？

Q：受訓前是否曾經工作？以前的工作經驗對您的技藝學習是否有幫助？

A：在台灣的話，上課前有因為好奇去豆府店工作，算打工的，因為從沒有過，但就很累，純勞力活，也沒什麼成就感；但在中國時，是教音樂的，是正式教職，也就是所謂公家飯（以前），算有正面影響我技藝學習吧，就很好理解，不難，很快學會，也可能跟受教育程度較高有關。

Q：何時開始知道技藝學習課程相關訊息？透過哪些管道得知？

A：就協會知道一些新住民的聯絡方式，所以是接到電話通知，被告知有這類課程，看我有沒有興趣上，所以我就來上了。

Q：為什麼會想參加這次的技藝學習課程？

A：在看到招生訊息時覺的很有趣，再加上我也想走這條路，能多一項技能傍身也是好事，其實沒有想太多就報名了。

Q：您以前是否曾參加職業訓練或技藝學習相關課程？多久以前參加？課程類別為何？承辦單位是否相同？為何想再次參加技藝學習課程？

A：有去上過美容丙級、美髮、彩妝，就跟大體美容相關的，一方面想要生活更充實，一方面把技能擴展，技多不壓身嘛。

Q：報名時，是否有筆試、口試？

A：沒那麼複雜，只要符合資格就可以參加。

Q：您對參加的技藝學習課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？

A：老師都會配合我們的進度及耐心講解、對於越南的也有請通譯，上課時間幾乎都在非假日，倒是還能接受，因為很多學員平時也要上班，這邊交通算便利，若不太遠的助理也會順便接來，老師跟同學都會相互討論，有時還都擔誤到老師下課或下班時間。

Q：上課過程中，您是否曾請假？請幾次假？請假之原因為何？

A：我從來沒請過假。

Q：上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承辦單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？學習落後時，老師或助教是否給予個別指導？

A：基本上我在上課時都是前面幾個學會的，都會由我再去跟其他的學員說明，讀到師專當老師人的再學慢就說不過去了。

Q：您與同學之間的相處是否融洽？不同原生國籍的同學之間是否會各自成為一個小團體？小團體的現象是否會影響您的學習成效？

A：我們班有越南、印尼、中國、柬埔寨大家感情都還不錯，都會私下聚會，只是後來我忙了以後參加次數變少，但社區活動我寧可推掉業務也一定都會參加。

Q：承辦單位有無協助您就業或創業？如何協助（個別輔導還是徵才說明會）？協助期間多久？是否有持續追蹤您的就業情況？對於承辦單位的協助，您是否感到滿意？不滿意原因為何？

A：老師都會指導就業創業，首先會問班上的到底是想要做什麼，很多人只是學給自家用的，那種的就是也想穩定上班，她們也本來就有工作；另一種的只想轉換工作或是只想單純就業的，老師會幫她們詢問各美容機構（美容機構有分各部位的服務，像美甲、美睫、美體、芳療等，都需要不同的人），看是否有缺人，但一般都蠻缺人的，若想要彈性上班的，就會推薦去工作室；若是想創業的，老師會親自教我們一些創業的相關知識、找店面、推薦產品及耗材、市場能接受的型態、裝修跟整體行銷等等，而有印名片也會擺放在老師各認識的地方及協會，有時老師體驗過覺得不錯也會介紹客人給工作室的學員。

Q：承辦單位有無輔導您考取相關證照？對於承辦單位的輔導，您是否感到滿意？不滿意原因為何？

A：丙級的話是我另外去上的，不是這次的課程，這次的課沒有額外輔導證照，是我自己額外再去考的，因為這次也不是證照班，上課的扎實度也沒法去考檢定，但我會用上課問一些考照的實作問題，請教老師，然後因為之前有考丙級，所以乙級大概知道怎回事，對於這也沒啥不滿意，人家都免費，能做

到這樣，都很好了。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您對於哪一部分感到最滿意？（課程安排、教師授課方式、就業或創業輔導方式等）原因為何？整體的滿意度如何？

A：我耗材用很多，因為我還會練乙級跟其它可能的實作，但協會跟老師這還是都讓我使用，但很多都是她們自己買的，有點不好意思，整體超滿意。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您認為是否有什麼地方需要改進或加強？原因為何？

A：在課程中，相關的課沒有層次的區分，都是同等級，對於較資深的學員來說很難不斷進步，若只上課一次就要就業，是在作夢，深度都不夠，時數也不夠長，要分階上比較好，要有分等級，來逐步升級，這樣也才能讓大家就業；再來就是器材使用太寒酸了吧，都不補助的，自己買都要好幾千，才補助一些，積極性就降低很多，很多美容器具（粉撲、臉、眼粗中細微刷等）都要有自己的，才好練習，考照更是需要，有些共用的就算了，共用一隻刷，只是拖慢上課進度而已，我覺得這個應該要補強一下。

Q：參加技藝學習課程後，您有無考取相關證照？結業後多久考到證照？證照名稱為何？證照對您找工作或創業是否有幫助？

A：我有美容乙、丙級，還有協會發的精油推拿證書，就上完課，加強練個一個月左右，就直接碰上考試日期，就報考，要工作或創業都要檢定的證照，當然有幫助。

Q：參加技藝學習課程後，您是否有參加國內外競賽？是否有得獎？

A：有啊，我有參加國內髮藝美容美髮美睫美甲造型比賽國際盃，有得到市長獎，是理事長帶我們去參加的。

Q：結業之後，您多久找到工作或創業 / 未就業之原因？透過什麼管道找到工作？

至今，已工作多久？是否曾轉換工作？

A：結業後主要是想先考乙級，雖然丙級就能開工作室，但總想要更利害點才能有客人啊，所以等考完上考慮，也因為是工作室，有花幾個月裝潢，讓客人有舒適的環境，這個也是透過理事長幫忙參謀的，103 年創業後就做到現在了，但我也有在協會擔任講師，我有修過美容講師的課程，並經過聯合會考試通過，才在協會擔任美容的講師，目前還想要聯合其它工作室的姐妹一起開連鎖工作室，已經在規劃中了。

Q：您自己創業一天平均工作時間是多久？

A：不含休息約 8~9 小時，從早上 8 點開始到 10 點，一天平均接 3~4 位客戶吧，有時我還把他們時間加長，還沒多收錢。

Q：參與課程後是否有助於提升薪資所得或家庭生活品質？參與課程前後薪資相差多少？

A：之前打工的豆腐店就 120 元差不多，現在月休八天，主要看接客數，一天約 4000~5000 元（3~4 位），一個月約 60000~70000 元左右，雖然累，但累得值。

Q：參與課程後您是否曾參加社區或社會服務活動？請說明活動內容與過程。

A：我會跟協會學員們定期參加義剪（美容部分），對一些社區老人、療養院、醫院或是免費推拿，因為我會的很多，從美髮、剪髮到化妝、美容、推拿都有去學，所以她們有去，我幾乎每場都到，我透過免費補助學到那麼多東西，還能賺錢，就回饋給其他人，取之社會，用之社會嘛。

Q：參加技藝學習課程是否有助於提升您的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：有啊，必須的吧，我之前其實整天不知道做啥，又不想當全職主婦，就想要有點作為，沒工作挺難受，上了課後，我找到生活目標啊，雖然這 103 年的

課並不是我第一次上課，但對我還是意義重大，我認識很多人，也幫很多人走入這行業或是幫原本沒社交的拉進有社交的圈子，我就是個樞紐啊，有能力把更多人拉出來的人，何樂不為呢？看她們脫離原本困境，比賺到錢都開心啊。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：是應該要再開辦，因為很多新住民是很弱勢，沒有房子、又有孩子，老公賺不到兩萬，所以雖然有材料或課程補助，她們真的很難再拿出一點點錢來買工具、考證照等等，我覺得若政府有心想辦，就應該考量方方面面，不是只在高處喊話，實際情況都沒考慮，補助的費用不夠，沒工具她能上課嗎？共用器材她能學的好嗎？擔心金額遭濫用，就該建立機制，而不是發少少，結果品質很差，或是一堆人自費。然後技藝課的彈性比職訓後產投的課較容易被新住民接受，彈性很多，也較符合現況，我好多朋友都還再問，怎麼沒課了，她們都想上，也是想就業或創業的，但卻失去機會，政府應該設立好機制，而不是直接停辦，因噎廢食嘛。

編號：PES05

訪談日期：105 年 6 月 24 日

受訪者：楊 OO 小姐（中國籍）

課程名稱：新移民美髮技能培訓班

Q：您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我叫楊珊，來自湖南，高中學歷，現在 30 歲，是自由戀愛才結婚的，已婚 9 年，在台灣住了 6 年，是因為小孩教育問題才回台居住，現在老公也都在台上班。

Q：您來台灣多久？是否已適應台灣生活？

A：來台 6 年了，還算適應。

Q：家庭人數幾人？是否需要照顧子女或家中長輩？

A：家裡有 4 位，兒子 8 歲，女兒 3 歲，不需要顧長輩。

Q：家人是否支持您上課？支持原因為何？不支持原因為何？如何說服？

A：家裡還算支持，老公會幫忙帶小孩。

Q：受訓前是否曾經工作？以前的工作經驗對您的技藝學習是否有幫助？

A：在中國時做了行政職約 3 年，來台後，做保險經理的助理約 1 年多。

Q：何時開始知道技藝學習課程相關訊息？透過哪些管道得知？

A：是小孩的同學也是新住民，對方的母親告知後進行報名的。

Q：為什麼會想參加這次的技藝學習課程？自願或是家人／外界的壓力？

A：主要是學一技之長，一方面也是可以用在自已及家裡。

Q：您以前是否曾參加職業訓練或技藝學習相關課程？多久以前參加？課程類別為何？承辦單位是否相同？為何想再次參加技藝學習課程？

A：有上過咖啡調配，是透過朋友介紹，主要是陪她去上，是不同單位辦的，沒

有進入咖啡的職場是因為也都是徵服務生而已，就沒有依此找工作，因為那種服務生不需要上課也可以應徵，我並不想做沒有專長的工作。

Q：報名時，是否有筆試、口試？

A：只要新住民資格就可以參加了。

Q：您對參加的技藝學習課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？

A：老師上課很認真也準備充足，老師還會額外留下來教導，所以覺得很滿意，同學間交情都很好也都相互幫忙，私下還是會約出來聚會或是聊心事、家事等等。

Q：上課過程中，您是否曾請假？請幾次假？請假之原因為何？

A：我從沒有請過假！

Q：上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承辦單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？學習落後時，老師或助教是否給予個別指導？

A：有學習問題時，老師與協會都是現場處理，或是直接個別教學或是換另一種教法，所以其實很快就能解決學習的問題，沒有什麼太困難的地方。

Q：您與同學之間的相處是否融洽？不同原生國籍的同學之間是否會各自成為一個小團體？小團體的現象是否會影響您的學習成效？

A：沒有很明顯的小團體，相處還算融洽，互相協助反而增加學習效果。

Q：承辦單位有無協助您就業或創業？如何協助（個別輔導還是徵才說明會）？協助期間多久？是否有持續追蹤您的就業情況？對於承辦單位的協助，您是否感到滿意？不滿意原因為何？

A：算是有，協會跟老師都會介紹工作機會，及告知一些附近店家缺人的訊息，也會帶我們到就服站去登記；就業狀況就沒有追蹤，不過我就因為個人因素

就沒做了。

Q：承辦單位有無輔導您考取相關證照？對於承辦單位的輔導，您是否感到滿意？

不滿意原因為何？

A：上完課只有告訴我們可以去考，但沒有輔導考照，有推薦去其它協會開的證照班，我後來有去上，有考到證照。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您對於哪一部分感到最滿意？（課程安排、教師授課方式、就業或創業輔導方式等）原因為何？整體的滿意度如何？

A：對於老師教導印象深刻，覺得剪髮技巧，是講的很容易理解，動作也很好學習；也很熱心的私下接受學員詢問。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您認為是否有什麼地方需要改進或加強？原因為何？

A：覺得上課時數太少，只有學習到部分的剪髮，只有剪，但這樣要出去就業是有困難的，像是一般美髮，還會有洗、吹、染等等，這樣才能去就業，不然一般的理髮店，都要請都會的，若只會單一項，就想要全職就業，因為公司會教你其它不足或不會的，就不想要請一位員工來只能做彈性工作。

Q：參加技藝學習課程後，您有無考取相關證照？結業後多久考到證照？證照名稱為何？證照對您找工作或創業是否有幫助？

A：上完課我有去考證照，但是去其它協會所辦的證照班，因為這個就只是入門課程，大約3個月後才考到，主要是上課關係，我就高中學歷，台灣好像沒有認可，很不容易找工作，只能找不需要學歷的，考證照算幫助很大，有時就算沒有相關工作經驗或學歷證書，但有證照老闆就覺得應該有到那個學歷或能力，而會願意請我們去上班。

Q：參加技藝學習課程後，您是否有參加國內外競賽？是否有得獎？

A：2014 全國盃髮型美容競技大賽，獲得特優獎。

Q：結業之後，您多久找到工作或創業 / 未就業之原因？透過什麼管道找到工作？

至今，已工作多久？是否曾轉換工作？

A：結訓後 3 個月後在 100 元快剪的工作，會有 3 個月的時間才工作是還有去上進階班，108 個小時，才去就業的，是因為剛好經過全聯看到旁邊在徵人，就過去應徵；做了快一年，後來是因為待產所以就離職了，現在是在帶小孩，小孩大點我還是會再去找工作的。

Q：您是受僱，還是自己創業？一天平均工作時間是多久？

A：是受僱，1 天工作時間是 10：00am－20：00pm，約 10 小時，利用無人時用餐及休息。

Q：求職過程中雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？就業後是否有遇到什麼問題？是否會受到國人的歧視？

A：在就職上沒有，老闆的態度很一般，但在遇到消費者時會有。

Q：參與課程後是否有助於提升薪資所得或家庭生活品質？參與課程前後薪資相差多少？

A：底薪 13400，多服務一位來剪髮的就多 20 元，一個月差不多 2 萬多吧，整體來說感覺沒有提升家庭生活品質，去工作反而失去親職時間，又賺沒多少，感覺不划算。

Q：參與課程後您是否曾參加社區或社會服務活動？請說明活動內容與過程。

A：會啊，會去參加社區義剪，或是一些養老院或是療養院，我們都會定期去剪，或是機關有需要我們都會去，因為我上這課是免費的，算是大家交稅給我們學習，當然要回饋啊。

Q：參加技藝學習課程是否有助於提升您的自信心、學習意願及社交能力等？請

舉例說明。

A：當然的，雖然這不是我第一次上的技藝課，但原本剛來真的是什麼都不知道，都很防備，資訊什麼也都很封閉，那時真的沒什麼朋友，也不知道怎麼交朋友，就還好有這個課，算是一個突破口，上課自然就認識同學，自然就有更多人朋友，還有同學的朋友，瞬間才體會到我不是一個人在這個地方，都快哭了，整個每天都很開心，好像第一次去學校交朋友那樣，不然差點得憂鬱症，心事沒人講沒人討論是很痛苦的。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：我覺得應該啊，像現在沒有技藝的課，要我們去上勞動部的課，又要全日的像去上學一樣，還有出勤率，又不是學生，又不是沒有家要顧，又不是沒以小孩要帶，然後還要交錢，所以就沒有人去上啦，若能一開始是免費的，學到一點基礎後，進階的要自費，有興趣的就會去上，也有一點錢可以付，然後課是要能配合我們的時間，不是我們配合它時間，家裡很多聽到要全時的，就會叫姐妹不去上了，因為時間主要是給家裡，空的才是我們的，技藝的課就是這樣讓我們很方便去上的，若不辦的話，我們就沒課上啦，有些真的需要學技能的，也沒法子學。

編號：PEM03

訪談日期：105 年 7 月 27 日

受訪者：王小姐（中國籍）

課程名稱：新娘秘書培訓班

Q：您的年齡、婚姻狀況、教育程度、語言能力、子女人數與子女年齡等。

A：我叫王愛多，30 幾歲，是戀愛而結婚，在中國是高中學歷，溝通沒有問題，在中國時就有從事美髮的工作，來台灣後沒多久就找到相關工作就業，所以長輩是共同照顧，已來台灣十幾年了，家人知道來上課，就沒有意見，畢竟也是要考慮以後年老該怎麼辦，老公的收入也不高，所以我得出來工作養活自己，在上課前就有工作，在連鎖的美髮店工作。

Q：何時開始知道技藝學習課程相關訊息？透過哪些管道得知？

A：透過朋有介紹，得知老師的訊息，聯絡老師後，才來上課的。

Q：為什麼會想參加這次的技藝學習課程？

A：之前在中國就有接觸過此類技藝，再來補強不足之處，對工作更有幫助。

Q：您以前是否曾參加職業訓練或技藝學習相關課程？

A：在這上課之前沒有在台灣有過相關技藝學習的課。

Q：報名時，是否有筆試、口試？

A：報名時沒有限制特別條件。

Q：您對參加的技藝學習課程之課程內容、老師教學方式、上課的設備、上課時間的安排、交通便利性、與老師或同學之間的互動是否滿意？

A：大致上都還不錯，老師都很認真，一週兩天平日上課，時間都還算滿意，都是小孩上課整天的時間，較不受顧小孩的限制。

Q：上課過程中，您是否曾請假？

A：我沒有請過假。

Q：上課過程中，您有無學習上的困難？是否曾向老師或承辦單位反應？您在教材的閱讀上是否有困難？學習落後時，老師或助教是否給予個別指導？

A：上課過程都很順利，所以沒有難以理解或是學習困難的部分。

Q：您與同學之間的相處是否融洽？不同原生國籍的同學之間是否會各自成為一個小團體？小團體的現象是否會影響您的學習成效？

A：沒有小團體，但國籍間就會有點隔閡，文化的因素，導致較少有共通話題，但是在相處上並沒有問題，學習也都相互幫助。

Q：承辦單位有無協助您就業或創業？如何協助（個別輔導還是徵才說明會）？協助期間多久？是否有持續追蹤您的就業情況？對於承辦單位的協助，您是否感到滿意？不滿意原因為何？

A：會有一些就業面向的建議，經由老師的活動或帶領擴展人際，老師也會宣傳及推廣；但沒有個別輔導或是徵才說明會，我是本來就有工作，所以也不需要，對其他人，有些沒法子工作，應該也不需要，也沒追蹤後續就業狀況，這也不是以就業為主的課吧？

Q：承辦單位是否有告知您，上完課可從事哪些工作？從哪些管道求職？

A：單位也是會告知此技藝可能的選項，如工作室、受雇、或是尾牙等等可能的接案方式；若是要受雇，也是會推薦公司，我也是會看是不是有更好條件的公司。

Q：承辦單位有無輔導您考取相關證照？對於承辦單位的輔導，您是否感到滿意？不滿意原因為何？

A：有相關輔導，多數有更精進的都會去考美容證照，我有丙級，老師在後期課程或是額外會模擬考場狀況，來加強考證通過，整體來說算是很滿意。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您對於哪一部分感到最滿意？（課程安排、教師授課方式、就業或創業輔導方式等）原因為何？整體的滿意度如何？

A：最滿意的部分就是可以用很小的代價學到可以工作的技藝並加強，老師也都很認真，沒有藏私，最滿意老師的教學認真。

Q：對於這次參加的技藝學習課程，您認為是否有什麼地方需要改進或加強？原因為何？

A：希望能在材料的使用上，能補助更多，除了有提供外，有些需要自購，才能在上課充份使用，希望能在補助上充份補助。

Q：參加技藝學習課程後，您有無考取相關證照？結業後多久考到證照？證照名稱為何？證照對您找工作或創業是否有幫助？

A：沒有參與證照考試，因為證照考試有學術科，很麻煩，我又很容易緊張，就不浪費錢去考了，況且本來就有工作，美髮也不需要證照，覺得考照對我幫助應該不大。

Q：您的工作內容與上課內容是否相關？上課所學到的工作上是否適用？

A：原本的工作就是美髮，所以學了新秘這部分，在美髮部分有應用在工作上幫助很大，更多手法及方式可以應用在工作上，可以作更多的髮藝造型。

Q：您是受僱，還是自己創業？一天平均工作時間是多久？

A：算受僱，但老闆應該是違法的，一天十小時以上，每月四到六天，是屬於抽傭制，自己四成（扣除成本）的價格，沒上班還會扣當月的抽傭金，也沒底薪，也要打卡，但很多美髮業都是這樣。

Q：求職過程中雇主是否會排斥僱用？排斥原因為何？就業後是否有遇到什麼問題？是否會受到國人的歧視？

A：初期會有，就語言上的揶揄，有歧視感，但後期就沒有了。

Q：參與課程後是否有助於提升薪資所得或家庭生活品質？參加課程前後薪資相差多少？

A：所會的技能變廣，所以收入是有提高的，約每月增加二、三千元，人際的交流是比較寬廣的，接觸的人多，機會也較多，對找工作的管道有認識許多相關同鄉或是新住民都會告知消息，生活上是有正面影響的，在生活上，算是見識的更多，是有提升品質的。

Q：參與課程後您是否曾參加社區或社會服務活動？請說明活動內容與過程。

A：會有社區活動、公益性質的活動，在孤兒院、養老院去義剪。

Q：參加技藝學習課程是否有助於提升您的自信心、學習意願及社交能力等？請舉例說明。

A：是有提升社交能力，我在美髮這塊已經算是資深了，在店裡都是帶新人或是導師的地位，利用這課可以讓我更多樣的技能，在轉換公司時也比較有談判報酬的空間。

Q：是否應該繼續提供新住民技藝學習有關課程，理由為何？

A：個人是覺得應該繼續的，目前我要去上職訓的課，又說我是新住民不能上，不然就是要失業才能上，有些新住民又不能在制式時間上課，要照顧家裡的老小，又或要有工作經驗、學歷要求、初步篩選，這樣我們跟本不能參加，中國籍的都這麼難了，那些字跟語言都不同的印尼、越南等的新住民怎麼辦？要跟上職訓的進度很難，老師又少會撥出個人時間教導，但據協會說現在技藝課有相關類的就沒有被補助，那我們就難以上課，沒有技藝班的課程起個頭，也就更難就業，就容易更難以穩定家裡，所以技藝類的課程對我們還是很需要的，若能先上到基礎的課程後，進階的需要像職訓那樣收費，倒也是可以接受的。

附件五 第一次專家諮詢逐字稿

成之約教授：

歡迎各位參與這次座談會，我們尚有一位計畫主持人未抵達，稍後一點半我還有其它事情待處理，再請主持人接手後續會議的進行。

各位剛也有各自交換名片及初步認識，就不多加唱名，接下來對此研究計畫大略做個背景及目的說明，在過往內政部移民署「外籍配偶照顧基金」已經更名為「新住民發展基金」，曾補助許多經費於民間團體與各政府機關辦理技藝學習的相關課程，目的在於提升新住民的技藝能力，這些技藝可能與未來的就業、自身的興趣、生活上的需要、家庭上的需求或個人需要等，有一定的關聯，當初在課程上並沒有嚴格要求完成技藝課程後一定必需進入就業市場，但完成課程後，無論是否就業，新住民學員在個人的相關能力提升上，多少有一定程度的幫助。

我們向「新住民發展基金」申請此計畫研究學習技藝的相關成效，針對新住民及承辦單位在技藝學習課程辦理過程中，瞭解有什麼樣的困難與難題等，或是其它瞭解有所缺漏的部分。

但是從今年開始沒有所謂技藝學習課程的經費補助，但我仍向移民署相關承辦的同仁進行溝通，沒有技藝學習的補助，對於「新住民發展基金」將會落沒許多，較不像以往新住民熱鬧相聚、門庭若市的景像，少了以往的活躍，少了許多活動與課程，許多計畫都是移民署自己執行，民間團體參與的空間相對較小，經研究及個人認為，技藝學習課程其實對就業、人際強化、生活及能力提升是有一定的幫助，明顯看出是有成效的，但也存在一些缺失的地方，例如報名後的上課情形，看起來僅是讓新住民聚在一起，增進情誼、增廣交流，在部分委員看來似乎沒有太多的功效，而停止補助，但我仍認為技藝課程是對新住民有效益的，在成效的地方我們彰顯成效，在有問題的地方做因應或是補救措施，個人還是希望

明年度仍有技藝課程相關經費的補助，讓新住民藉由此課程有接觸人群的機會與效果，也是社區內的概念及想法。

故此招開此專家座談會議，紙本上的內容為重點式的初步研究發現歸納及討論題綱，基本上仍是瞭解新住民在學習過程中，由承辦單位及新住民的角度來看技藝學習的缺失及優點，最後，除此之外，並不限於題綱討論要項，對於認為新住民相關提升或協助的方式或建議，也是可以提出更有效或更需要的建議。

曾凡御處長：

我們在辦理新住民活動時，大概可以分為兩大類，第一個是綜合技能的訓練，例如駕訓班、語文班等，較多的是在生活技能方面，另一類就是考取證照為主的；另一方面，辦理新住民課程有申請聯合勸募，由於是聯合勸募的經費，早期從量到質的要求，會比較關心學習後是否能就業。

成之約教授：

聯勸會要求就業？

曾凡御處長：

因為聯勸所聘請的委員一直提出該項問題，就業對於我們這樣辦理的單位來說是高難度的，因為並非上了 30 小時的課程就能進入美髮職場，課程與職場上仍是有所落差的；有一個問題我們一直與社工都有在關注，但卻很難以解決，在於能出來參加課程的新住民，在整體生活上都還算是較佳的，無論是家庭的支持度、經濟、語言等，都允許新住民步出家庭參與課程，當然也有些例外，像是有學員連證件都被扣住，並協助該員取回證件並走出來，這案例我們也碰過，這些都是屬於個案，但這些個案是屬於見的到的，但有更多是出不來的新住民，在整個新住民政策下是一種黑數，是看不到的；所以研究的對象在個人理解上，是那種見光的，但那種未見光的，才是我們社福團體最需要去關心的。

在辦理課程的十年來我們也發現，參加技藝課程的新住民學員重疊性很高，就是在辦理課程過程中較難以再找出新的人出來；不知移民署是否能透過公權力來協助這些新住民能參與，表面上看似與技藝無關，但某種程度來說，是弱勢，更是需要技藝，但卻無法得到，又因為人身保護的關係，社福團體也無法介入。

在整個辦理課程經驗裡，成效的部分以量來看的話是沒有問題的，但質的部分與國家的政策期待有所落差，技藝學習包含了一種關懷、協助，若非放在技藝項目中，就是一種文化的融入，若沒有融入就會容易被邊緣化，在得不到社會支持時又是弱勢，就較容易產生一些社會問題或影響。技藝是需要的，但技藝的內容可以多加設計與考量，政府雖然有政策目標，若是真要就業，有許多協助就業團體、職訓中心，將難以相提並論，最終還是建議回歸到新住民的生活技能、興趣、未來就業可能的方向等等，並透過參與的新住民去影響所能接觸的新住民，進而把那些未在光下的新住民找出來。

說實在的話，新住民的身份別其實並不需要區分，都是台灣這塊土地的百姓，都是具中華民國籍，以這種角度來說，政府並不需要有特別的亮點或是施政績效，而浪費了保貴資源。

成之約教授：

謝謝凡御處長的意見，但因為先提前離席，請林國榮教授代為接續主持；當初新住民發展基金在做此計畫的時候並沒有特別要求就業，技藝學習可能有多面向，可能跟就業有關或生活上等等相關，但因為勸募的因素，委員就會要求就業，但移民署卻沒有要求那麼嚴苛，參與學學要 75%是新住民，其餘可以是台籍或是新住民的家人，對於就業，除分申請項目清楚表示以就業或考取證照為目的；另外對於重複參與課程的問題，若真要求也是可行的，例如學員一年內參與的次數限制，在制度上是可以規制的。

林蒔萱副執行長：

在技藝的課程裡，的確多數有重複參與的問題，常看見這個班次都是熟面孔，我們單位在協助新住民學習課程的參加時，會協助詢問承辦單位該課程的情況，但卻收到有固定成員的回應，第一期的成員直接續第二期的案例，讓其他想參與課程的新住民難以加入，資源就難以釋出給更需要的人。

透過部分瞭解，承辦單位有招生的壓力，是屬於量的績效，承辦單位會擔心招生不足，當遇到有成員願意接續時，為了減少招生壓力，當然就直接沿用舊學員的參與。

社福團體或民間團體也較難以辦理非常專業的課程，是藉以名稱或較易感興趣的技藝吸引新住民參與，對於就業或實作的課程，新住民不見得能有練習的場地及器具，相關的費用對社福團體或是新住民都是一大負擔，雖然因興趣學習後也難有後續的發展與持續；證照的考試並非每一種項目都有補貼，也依身份別而有所不同，有一定的限制，規定太過複雜，對於新住民來說易有混亂難以理解。

辦理課程是與新住民建立一種信任關係，學員在信任關係下學習基礎技藝是具有自信的，但當學員接觸外界時，並不具信任基礎，難以有自信的表現或是還不夠成為職業所構成的專業，我們計畫補助經費難以在課程後有持續的協助與因應措施，只能帶新住民至職訓局或就服處尋求協助，但溝通、家庭狀況都是可能造成他進一步上課的阻礙，計畫的美意難以延續，甚為可惜。

林國榮教授：

二位皆有提到重複參加課程的問題，我們也在辦理課程的過程中常見的類似的職業性參加者，對此是制度上的設計不完整，使其有綁樁的疑慮，內部的人可以一直成長或耗費資源，外部的人卻難以接受到釋出的資源，這設計上確實有需要改進的地方。另一方面社福團體在職業課程上可能較無法專業化，但可以考

量與較專業的團體進行合作，共同設計該課程，強化課程的效果及延續。

蔣小玲理事長：

我們的協會是去年才成立，尚未滿一年，只有相關的活動，還沒有課程的承辦，這裡是要說明以我親身參與技藝課程的經歷，從一位學員的角度來分享。

最初一開始是參與讀書會、煮菜的生活分享課程，我個人原本認為對我的意義是不大的，但最重要的是，我家人反對我參與外界活動，那種壓力是很大的，公婆的反對態度，在老公上班後，在家中是要獨自面對一整天的！曾為了上課要以帶小孩看病，帶小孩坐車轉車，揹大小包到上課地點，根本就是經歷千辛萬苦才能偷偷的參加上課。公婆最常跟老公說的就是，你老婆又不知跑去哪裡、去參加那個不知能做什麼等等之類的話。我甚至每天都很痛苦、認為生活沒意義、做任何事都是負面的，我走不出那個小世界，我變的脾氣不好、對小朋友也態度不好、所有事都是負面想法。

但在這過程中，都是技藝課程的同學，多少讓我有一個發洩的管道，他們雖然難以給我建議，但卻能理解我的心情與境遇，技藝課的老師也給我一些開導，也有請我尋求就醫，並建議我搬離那個壓力的發源地，我才不會像少數姐妹們一樣，了結自己。

當搬離後，參加網拍的課程，在上課的過程中我認識許多的朋友，在婆家時，我沒有手機、沒有網路、沒有朋友，只有出來才能接觸到其他人，也就是為什麼我想參與卻很難的原因，當壓力出現，又沒有朋友講話跟發洩時，是難以釋放就會將所有負面的都反饋到自己身上，而進一步影想到整個家庭及小孩，當時我的想法是對小孩嚴苛的，但我不覺得，因為我當時心理已經病了，認為是對的，小孩也難以跟著出門接觸人群，其實小孩也是不快樂的，受到我的壓力，就如同我受到公婆的壓力一般。

在上網拍課時，我都會請同學帶自己做的食物一同分享用餐，在這過程中結交許多朋友，我學到不只是網拍，而是交流、人際及接觸到各式各樣的姐妹，新住民並非都只是想顧好家，眾多新住民都是受限於家庭，其實我們也是希望能在家庭外展現自我價值，技藝的課程認識了我許多的好朋友，在我負面時刻、崩潰時，在關鍵時機引導我、拉住我，讓我短暫脫離負面思考，讓我覺得我在台灣不是一個人孤獨承受這些痛苦，這是技藝課程學到技藝前，所必需要克服的問題，當前期就有困難時，更別說後續就業了，或許當下看不到效果，但延展到多年後，效果是驚人的。

許多新住民並非不想步出家庭參加課程或接觸人群，多是受到家庭限制、賺錢養家的繁忙與辛苦，曾有新住民告訴我「上班加班回到家都累死了，還有家務，怎麼會有空去參加什麼課？」所以難以獨自參加或是沒有時間及心力參加所舉辦的活動與課程，但其實要出來後才能得到更多訊息及收獲；技藝課程的辦理除了在前期能讓新住民接觸人群步出家庭的契機外，較進階的就是給學員一個生活的能力，當環境生活突變時，能靠自己生活下去而不是只能選擇結束生命，這些都是技藝課程一步步進行的協助，效果不是短時間就很明顯的，技藝課程先吸引參加，在由課程建立興趣，最後才依興趣培養專長，進而能獨立生活，對我們而言並不是上上課、吃吃喝喝、大家聊聊天的那樣簡單。

林國榮教授：

謝謝理事長的分享，對於新住民相關課程往後的辦理，首先可能必需先克服台灣家庭對於新住民的限制與要求，一直將新住民綁在家中也是阻礙了新住民的正常生活與認知，也對家庭長遠發展、孩童教育相當不利；另外也提到技藝課程的內容設計相當重要，學以致用及開展心靈及際遇，都是未來在發展課程時列入的要件。

李時麗菲籍學員：

在參加課程的時候，有報名並參加過的學員，應該要優先給未參加過，不然沒參加過卻想參加的人怎麼辦？應該要請承辦人員多加注意，我自己就因為曾報名技藝學習的課程，卻一直無法參加，因為很快就被搶光名額了，一年拖過一年，都難以學習，只能一直等，若有一定的方法能讓我們後面的參加就好了。

朱雅萍社工組長：

在申請新住民發展基金的過程，發現審查變嚴格，核可金額變少，像是技藝課程的老師費用從 1600 元變成 800 元，這樣的經費在聘請老師授課時，是有難度的，就算有心辦理課程，也很難聘請到夠專業的老師，在以前已經夠難請到老師了，都是老師半買半送，現在變 800 元，更不可能的，也很不尊重專業，我們單位想申請，但申請的經費不足支持我們認真辦理課程，這樣的政策及審核標準使我們難以申請。

另外剛剛眾位提到的重複學習及資源佔據，其實是對應政府的作為所產生的結果，因為政府都會以量來作為要求服務成效，成效區分為質與量，質就是社工員的觀察新住民的改變是什麼；量就是一些數字，參加率、到課率等等，但卻在量的部分過度重視，主辦單位只好以新住民來參加，盡量維持量的標準，避免因為量的績效不足而難以申請往後的補助，造成資源把持，以先穩定上課者的持續為主，進而有重複上課的現象。

通常較長期的課程，新住民難以完整全程上完課程，一則是持久度的問題，更多的是新住民有家庭因素的考量，照顧孩童或是家中長輩忽然的狀況處理，眾多事務在家庭中都是新住民所負責的，也因為如此，新住民的時間是較不穩定的、較破碎的，進而在審查時會影響往後的補助，導致承辦單位只尋求較穩定、比較有空的學員，而有資源綁架的情況，因為政府重視的是量的數據，如此一來就能

較好的呈現，卻忽視了質的需要，所以我們單位也很少申請技藝學習的補助，都是自行募款或是與企業合作來協助新住民，因為較能平衡質與量的發展與成果展現，我們的作法是保留三分之二的名額給未參加過的人，若有空額才讓舊學員進行候補。

部分新住民的家庭對新住民的管控力度較強，甚至逐一確認上下課時間與環境是否確實有上課，但技藝課程除了各類的技能學習，重要的還有情感的支持，跟老師、同學的交流與認識，也有許多生活、人身資訊或建議的分享，這是很重要的。

再者還有一項功能，就是圓夢，也是一種體驗，我們多是以電腦課為主，許多新住民在年輕時盡力賺錢，把一輩子獻給家庭，原本的夢想跟理想或是想做的事，都無法完成，卻發現其實自己想要圓年輕的夢，另一面也想要與年輕一代做交流，有共同的話題，融入現代年輕族群，與孩子互動。

最後是排除掉部分人的標籤化，好像新住民就什麼都不會，但新住民許多學經歷並不差，她們需要展現自我價值，也是預防在突然事件後頓失經濟來時能依自身的技能獨立生活，避免連基礎的生活處理都無法進行。

林國榮教授：

技藝的課程中，除了生活與就業的技藝外，也是一個新住民的圓夢學習，在辦理課程的過程中，除了期待未來能寬放鐘點費的計算與增加，使其較為尊重專業；一方面也與企業社會責任做一個聯結，共同協助新住民的成長。另外提到的查核技藝課程成效的 KPI 的部分，都是相對重視量化數據，似乎在質性上卻是忽略的，未來會在報告中提出如何二者並重的方式進行，是要努力的部分。

劉海霞學員：

我是以自身的經歷來分享，我自己的家庭也是不支持我外出參加課程的，每當

要出門都會俱細的詢問要去何處、做什麼等等，以說話聽不懂，不好溝通的理由，不讓我出門。

我參加過中餐烹飪及保姆的技藝課程，我有考過保姆的證照，雖然我已經考到證照了，但只透過課程及考試，在遇上實際情況時，還是完全經驗不足，這類應該要有後續的實作或實習，只能先帶自己的孩子，待熟練後才能先從認識的開始照顧，這類的技藝卻沒有延續考完證照後可能就業與學習的差異，幫別人帶時心還是很慌，有些事情是課程上完全沒遇到的，不知道是因為沒學會，還是課程與證照的內容太基礎，難以應付實際狀況，真的要進入就業是有難度的。

林國榮教授：

考證照是一種技能的檢定，具有能力資格，但實際是否符合職場需求，在推動的長照體系中，新住民多數從事照護的職業，外籍看護的引進可能會衝擊到新住民的就業市場，也是需要考量的部分。不知是否還有需要補充說明的地方？

李蒔萱副執行長：

許多新住民的學經歷在原生國其實是相當優異的，但因為語言或是學歷承認的問題而導致只能做基層勞力或是純勞力的工作，工作與家務充滿她們的時間，間接造成她們難以成長或參與學習，變成沒有相對受到肯定的專長進入職場；而我個人較不喜歡將新住民的就業與基層勞動併在一起看待，其實她們是能有更好的發展，技藝的課程似乎都是美容、美髮或是勞力為主的課程內容？都很單一，就不能有其它較有專業性的技藝？可以真正就業的，而不是邊緣就業，認為技藝的認定範圍可以在寬廣些。

林國榮教授：

的確許多台灣社會的認知中，新住民只能做些基層勞動、勞力密集的工作，雖然源自早期的外籍勞工刻板印象，但其實新住民能做的工作已經多元化，而台

灣也越難以吸引外籍勞動力或新住民前來，在地的台灣概念不應該有這方面的想法，未來在課程的設計上需加以考量，並非只有這些類別的課程適合新住民，應加入其它多元的技能或技藝。

蔣小玲理事長：

我補充說明，新住民居住散布在城市各地區，但技藝課程的班別人數都較多，可以建議有小班制的學習，就近學習與交流，也避免新住民交通往返的阻力，也可以該地域作為家庭互動，一步步建立家庭對新住民的放手與支持，而新住民的時間破碎，技藝課程可以加入電子商務等較具有彈性就業的工作技能，使新住民一方面能照顧孩童或老人，一方面也能處理家務，小班制的學習質量也能較為穩定，地點也較能容易尋找，就近的上課地點，除了交通方便外，也可能將反對新住民參與課程的家庭成員邀約他們共同參與，有了互動後，阻力就會相對小；技藝課程主要還是在開始學習的過程中，將文化、語言、交流、心理發洩等併入在其中，這個效果反比能力更能直接幫助，因為在初來時會有文化、習慣、生活等的完全不同，社會給我們的壓力或異樣眼光，都是我們要克服的。

林國榮教授：

新住民的技藝課程，如何在地化及與在地產業結合，凸顯其效果，也是未來進行討論的課程內容重點。

曾凡御處長：

新住民並非是一個很特殊的族群，因為在台人數已經是很多的，並不需要把新住民標籤化，或額外區隔，許多活動都是各辦各的，這樣一來台灣在地文化與新住民文化很難有機會融合，將新住民課程可以與里長或地區進行合作，有一個平台開始實施也是一個開始，節慶節日是一個搭配的開始。

蔣小玲理事長：

回應曾處長剛剛的說明，文化的融合，除了新住民間的交流與認識外，更重要的是認識台灣在地的朋友，才能真正的在地化。當新住民只有片面接觸台灣在地人時，可能是被負面所影響的，因為認識的、看見的不多，所以新住民聚在一起時就是聊是分、八卦、相互抱怨等，那是因為沒什麼台灣朋友，新住民還是在小圈圈裡，只是很多人在一起而已，還是沒有真正的見到台灣，但這些都要走出家庭才能進一步看見或遇到的。

林國榮教授：

最後，感謝各位今天的座談及分享，各位的意見非常寶貴，會將今年的諮詢內容進行整理與歸納，列入研就報告，再次謝謝各位。

附件六 第二次專家諮詢逐字稿

成之約教授：

歡迎各位前來參與新住民發展基金所支持的技藝相關研究座談，來探討這些課程所帶給新住民的成效，透過新住民與承辦單位的訪談瞭解新住民技藝學習過程中所產生的一些現象，包括家人的不支持、學習進度、課程時數等問題，部分承辦單位也會設計考證照或是就業相關的課程，但技藝學習主要的目的與要旨還是讓新住民能走出家庭，協助其參與社會，簡單來說，新住民的技藝學習成效並非只是看就業與否而是新住民參與此課程學習後步出家庭與融入社會的程度，就此研究的發現及狀況跟大家略以說明，稍後討論可以參照提綱，但並不僅限於提綱的內容，以各位的瞭解以技藝學習過程中，給予建議事項或補充，可供機關或是施政單位參考或運用之處。

吳樹欉教授：

技藝課程的設立，最主要的目的不是在就業，更不是在考取證照，最初剛設立技藝課程時，是新住民正在發展的時候，許多新住民都被封閉在家庭裡，從事家庭勞務，少有與社會接觸的機會，故當時在政策上就想把新住民給帶出封閉的家庭環境。早期我在辦理課程時，在中南部有個村鎮多數是新住民家庭，許多新住民家庭的成員擔心新住民當步出家庭，自身家庭的狀態跟社會相互比較後，會離開家庭尋求發展，因為多數新住民家庭多為弱勢，所以限制新住民的社會關係，導致有部分家庭不支持新住民參與社會。

首先是家人的支持度問題，承辦單位在招生過程，宜讓家人充分瞭解活動性質及承辦單位的用心，產生信任感，畢竟很多民間團體是外來團體；另外，活動場域盡可能利用社區的公共活動空間，讓參加者的家人能在活動期間就近瞭解；最後承辦單位可邀請較不信任的家人共同參與活動，若承辦單位能更熟新住民的

家庭狀況，給予其家庭成員解釋，我想多數老人家或長輩都是願意讓新住民參與社會進而回饋家庭的。第二是托育的問題是有點疑問，托育不都有補助嗎？

成之約教授：

多數申請托育的承辦單位為機關，且要求的條件較為嚴格，致民間團體多數並不申請托育，而是請人協助。

吳樹欉教授：

我贊同新住民在學習技藝後能貢獻社區，在貢獻的同時也是接觸在地的人與環境，這樣也能讓社區與家庭更瞭解新住民，而形成多元文化的融和。

不論是否屬於就業型或非就業型的技能活動，基本上新住民在學習上可能面臨語言問題的障礙，從該問題可供政策上規劃新住民入境後之語言學習參考；再者，從研究初步發現，參與者肯認的技藝類型及對於未來職場的就業傾向，可供勞動部規劃新住民職能培訓類別或新住民就業輔導方向的參據；從參加者隨同子女的年齡、人數等資料，可供社政單位在規劃社區性托育措施的參考。可與職訓局相互合作，擴展技藝與就業的結合，配合長照等較缺工的政府政策。

最後，新住民技能政策目的無非在於提升新住民的就業能力或競爭機會為主軸，若要達成此目的，必須瞭解何種職業適合於新住民的就業需求，再進一步規劃就業需求的技能培訓活動，移民署過去已辦理多次全國新住民調查計畫，相信已經累積大量新住民的就業需求資料，建議移民署或職訓機關運用這些大數據資料去規劃更踏實的新住民技能培訓類型。

成之約教授：

如同吳教授所提，新住民技藝並非定位在就業，因為一些因素，部分人會看此課程的開課時數、到課率等較量化的數據，而有要求證照或是就業的狀況發生，但原則上，是提升新住民生活上獨立與處置的能力，家庭生活、社會適應及提升

自己的人際、視野等，希望能有助於新住民未來的職涯發展及探索，建立一個初步的基礎與經驗，所以基本上並非是一個就業的活動或課程，以現今的辦理課程來看，成效是有的，無論往後的課程型式為何，最終還是以在社會適應為主軸，這些的成效對於未來主管機關在施政上會有參考的價值。另外，勞動部的課程絕對是以就業為主，對成效的要求是完全不同的，機關開放就業類或是證照的課程供民間團體申請，部分將新住民所進入的職場做一個定位，有刻板印象，就是長照、美容美髮等，或是以該團體的專長做為課程設記，依然是如同現況一樣難有多元的課程內容，對新住民未來就業影響不一定是正向的，最後仍是要強調，未來技藝課程的研究對勞動部的施政方面參考幫助不大，技藝課程仍然不適合與職業訓練的課程相互比較。

吳樹欉教授：

我再補充一些，我想這些課程會有一些施政目標，「第一就是適應社會，第二就是家庭和諧，第三就是職涯發展」（以下稱三大面向），這較偏向內政，較建議技藝課程的成果應該朝這三個方向去實現與達標。

成之約教授：

我們研究的發現也是如此，多數的承辦單位及新住民都表示獲得最大的幫助就是這三個面向。

吳樹欉教授：

因為一定會有人會問將來的職訓與就業上是否有成效等等，所以應該要再強調此三面向的重要性，因為就業是屬於後端的職業訓練單位，與新住民前端的走出家庭、導引職涯與生活適應，並不能同時比較，是有次序的，後序就業是技藝的延伸，並非成效。另一方面在課程的設計上，技藝課程也可融入家庭倫理等相關內容，不僅把學習單一化，是可以多元教學的。

李琛玲秘書：

剛剛吳老師與成老師都有說明過，新住民容易被定位只能或是適合從事某些職類，但若直接詢問新住民想做什麼，其實很多人不知道，別說新住民，連台灣畢業生都不清楚要做什麼；另外就是刻板化，以往都是女性新住民居多，都是親職、育兒，等到可以就業都以經三、四十歲以上了，而現在男性的新住民增加了，是否應該考量男性的技藝課程內容？也需要將男性的新住民需求列入考量。

我承辦過多次技藝活動，接觸過許多新住民，多數新住民在來台灣之前都有一定的學經歷，有些在原生國是專業度頗高的職業，從出入境的訪視中，不知是否有針對新住民的專也或專長做數據的整合？當他們來台灣後，卻忽視了原本的專業，專業的養成是長時間的，在培養新住民時建議可以從新住民原本的專業出發，重新協助新住民取得在台灣執業或作業的資格或能力，給予多重的選項，相信新住民是較能選擇的，相較於重新培養專長是更為有效的人力資源運用，我很贊同這技藝課程的主要目的並不是就業，只是在華人社會中，很容易實施了 A 活動就馬上要有 B 效果，政府或許要求當動用資源後，要求要有數據上的成果呈現，但此課程並非是為了就業或是證照達成率，承辦單位為了往後的辦理課程只能配合；另一方面從承辦單位來看，多年實施技藝相關課程，對於承辦單位應該予以一些要求或限制，不僅只是完成表定的要項或是形式上的公益，目的還是要有協助新住民的熱誠及貼近新住民的生活，應該避免像是補習班因經營問題而轉變成專門辦理課程的單位的形式化申請。

成之約教授：

如剛剛所提到，部分人對技藝課程的內容都會下意識的去想這課程是做什麼？學完後有沒有用？就會很直覺性的聯想現況是否就業、考取證照等等，但應該給予未來類似的課程設計一個制式的問卷，從參加者獲取三大面向中哪些是較有幫

助的，以這些問項的結果給予承辦單位參考；至於談到的參考新住民過往的學經歷來協助其技藝或是往後就職的資料，是可以將該資料累積，將來勞動部若有職業訓練的課程時，可以參考新住民在原生國的專業及能力，節省再次培養的時間與資源。

周恆和總監：

新住民的技藝課程已經有十來年，從早期到現在，大環境其實已經有所改變，新住民較不像以往閉塞而難以走出家庭，現在多數新住民在生活上是能走出家庭的，資訊的接收也是較為廣泛的，我認為技藝學習無論是就業型或非就業型的功能應該要結束才是，若還想持續新住民的技藝課程，應該要更嚴謹。例如若設立一個非就業型的技藝學習，比較傾向讓學校、社區機關或是較具公信力的民間團體承辦，而不是讓一般的團體，或是補習班轉型後的組織來承辦新住民的活動，非就業型的成效應該要有些改變，重於剛剛吳老師說的三大面向；另外在就業上，是否可以與勞動力發展署合作？技藝課程設計需符合在地的就業需求，當新住民透過技藝學習有了基礎後再銜接職業訓練，就能真正的就業，也比較實際化，如同新住民專班一樣，這樣一來就業型的技藝學習就能將量化的壓力給予職訓單位承受，NGO、NPO 或基金會等組織較能真正的協助新住民融入社會，雙方都能達到功效，多數新住民應該也是願意認真學習來做為往後家庭的經濟支柱。

成之約教授：

謝謝周總監的意見，但我這仍是補充說明，吳老師剛剛也說明的很清楚，新住民技藝學習目的並非為了就業，只是可以導引就業，但也因為實施多年中，參與的委員背景不同，想法當然也不同，初始的技藝宗旨就是吳老師說的三大面向，但後續因為各委員的想法、背景的差異，讓技藝課程被賦予就業、考證照等方面的功能與責任，如同職訓局有承辦的課程技藝學習就不舉辦，但這卻是兩個具有

不同功能的課程，部分人誤以為是相同資源做相同功能的耗費而擇其一舉行，但事實上是二項不同功能的措施，技藝課程並非為就業導向，其實並不會與職訓的目的相重疊，無所謂的資源浪費，可以不參考職訓是否有相關課程的開班，因為職訓一定在時數、師資等一定是遠高於技藝學習課程，顯然表示是二種不同功能跟定位的課程，還是要強調，在技藝學習課程上的設計，基本上是沒有考照或是就業的目標或是要求，但根據我們的調查及研究，是有承辦單位把它導向於這考照跟就業，但我想多數的承辦單位還是希望回歸三大面向。另外也是很同意承辦單位須要有一些條件的限制，但是否要學校或是機關承辦，重點我認為還是在於這些單位是否有能力及熱誠來承辦這些活動或課程，坦白說部分學校或是社區機關都是形式上的舉辦這類活動，並沒有前期或後續的新住民關懷，單純辦完課程就結束關係，只有在場地跟師資較為有優勢而已。

周恆和總監：

這裡有個建議，在研究內容中要堅持技藝學習課程的初始要旨就是三大面向，會有後續的變化是因為委員背景等因素所產生的變化，但不能離開這初始的課程目的。

成之約：

將來新住民技藝課程或是新住民輔導基金所補助的相關課程，在發展上還是要回歸到吳老師說的「社會適應、家庭和諧、職涯發展」，對於承辦單位來說也較不會有數據上的壓力來符合要求。過往我們也針對職訓局所辦理的新住民課程做了研究，會產生刻板印象的原因，是因為職訓的課程也是委托辦理，就開放民間團體來申請，民間團體就會以自己較具優勢的專業或技能，所以新住民的職訓或是專班，也難以逃離美容、美髮、彩妝、新娘秘書或中西餐等，導致被定位新住民只能做這些工作，但其實職訓單位可以設計配合國家發展的相關課程，來招

收新住民；而部分技藝類也把思維走入傳統文化技藝的誤區，像蝶古巴特，較難以有公益價值，在舉辦活動時也不需限制在正面表列的項目。

徐國淦先生：

我很支持前面所說的三大面向定位，新住民的家庭結構是屬於弱勢的，此課程是希望他能在社會的適應上是較容易的，若只是一再強調技能的訓練，是與當初的要旨不符的，若單單只是重視技能訓練，從我所知道的案例中，當新住民有了獨立生活的技能，有了跟社會比較時，部分會選擇離開家庭，而不是協助家庭，所以在課程的教導時，應該還是要列入生活適應及家庭和諧，不光單單只是技能的傳授，重要的是生活與家庭的觀念與融入，才能穩定家庭，否則反而造成更多的家庭問題，所以會造成其它新住民家庭在看到類似現象時，就會反對自己家中的新住民參與活動或是課程，避免新住民離開這較弱勢的家庭，所以在課程上，不應該只是單單技能的傳授，而是容同三大面向的主軸，才是新住民倫理價值的思維。另外長照的技能或是工作，可以作為新住民就業的方向，但不應該是就業的目的，因為在現今的社會價值觀上，它還不是一個較被接受的職業，在階層跟社會地位上仍是屬於較後段的，更容易讓民眾把新住民貼上標籤，讓新住民在整個社會上的印象會更刻板及僵化。

對於剛剛周總監所說的由學校或社區機關來承辦，我個人是認為由具公信力的 NPO 或 NGO 組織來承辦是比較適當的，因為這些組織對於新住民是較為瞭解的、常接觸的、較貼近的。

成之約教授：

在於課程的調整上，在未來是可以在課程中添加部分家庭和諧及生活適應的內容，使其有助於家庭互動，因為我們很多時候在補助或是計劃上是將它們拆開來設立的，但事實上可以在課程中相互融合，可以要求承辦單位安排相關課程，

如同過往在課程中加入勞動意識或是性別平等的相關課程一般，可以加強這類的課程安排。

最後，感謝各位今天的專業的見解與建議，會將此次諮詢內容進行整理與歸納，列入研就報告，再次謝謝各位的參與。