

# 性別（女性）與資訊化： 對社會工作資訊化的啟示

劉珠利

## 一、前言

電腦是 20 世紀人類的重大發明，電腦不僅帶來人類生活上的便利性，對人類生活的面貌也帶來重大的改革。20 世紀末，網際網路的產生，更讓資訊的取得與流通，產生重大的變化。社會工作雖然是一個重視人性的行業，然而 30 年前也開始使用電腦（Fitch, 2004）。最初是用於研究與資料的整理，之後陸續開始影響到社會工作的服務方法，例如：在美國已經有社工員以網路視訊會議的方式，來進行團體，讓團體成員可以在家中參與團體，不必受到天氣，交通工具等的影響（Abell & Galinsky, 2002）；許多社工員也運用地理資訊系統（Geographic Information System，簡稱 GIS）統整社區資源網絡，使得案主與社區資源之間的連繫，可以更快速有效（Queralt & Witte, 1998）；在美國明尼蘇達州也有機構運用電腦系統，自動排定案主的約談時間，並將接案（intake）資料傳送給特定的工作人員，因為電腦系統的協助，不但減輕接案人員的負擔，同時也能快速的作出所服務案主的相關統計（Velasquez, 1992）。電腦除了影響社會工作的服務方法之外，同時也進入不同的機

構當中，例如：醫院，青少年安置機構（Savaya, Spiro, Waysman & Golan, 2004）。由此可見，電腦進入社會服務機構當中，已經是一個趨勢，而且不僅只是社工人員使用電腦，電腦也成為案主使用社會服務的工具。

雖然電腦進入人類生活之後，帶來許多便利，但是，無可避免的是，並不是每一個人都能從電腦的便利性中得到益處；相反的，因為電腦的進入生活與工作職場之中，反而使得某一些不善於使用科技產品的人，變成了 21 世紀的邊緣人（Ono & Zavodny, 2005）。這樣的邊緣人，以女性與老年人占多數。而女性與老年人是社會服務機構中，主要的服務人口群，因此，如何能夠利用電腦科技的便利性，讓社會服務工作提升效率，又不會讓案主覺得被邊緣化，是社會工作資訊化過程中，必須關注的焦點。

由於女性一直是研究者關注與研究的人口群，因此在本文中，研究者將焦點集中於女性與資訊化的議題，期望從西方文獻中，整理出這方面的研究成果。本文的主要研究問題為：女性使用電腦（科技資訊產品）的經驗與需要為何？這樣的經驗對社會工作機構資訊化過程，有何啟示？

目的在於從已經完成的研究中，擷取西方的經驗，一方面避免臺灣社會服務機構資訊化的過程中，重蹈覆轍，一方面則希望從西方的經驗中，擷取有效經驗，作為機構讓女性案主使用電腦的參考。本文除了第一部分的前言之外，第二部分將說明男性與女性性別角色社會化過程的差異，第三部分將整理出西方文獻中，有關性別／女性與資訊科技使用的研究成果，第四部分則將根據第三部分的結果，對於臺灣社會服務機構資訊化過程作出建議。

何謂資訊化？在西文的期刊中，資訊化的英文為：Information Technology（簡稱 IT），然而在西方文獻中，並未給予一個具體的定義。研究者比較所有西方文獻關鍵字為 Information Technology 的文章內容，發現內容涵蓋：電腦（computers）、電子郵件（e-mail）以及網際網路（world wide web；internet）的使用。由於缺乏較為具體的定義，因此在本文中，所謂的資訊化，意指使用電腦、電子郵件以及網際網路，來達到工作目標。

## 二、男性與女性性別角色社會化過程的差異

男性與女性除了生理結構不同之外，不論是東方或是西方文化，對於男性與女性的性別角色建構，均有不一樣的社會化要求。傳統心理學指出，在大部分文化中，都要求男性必須扮演男性化（masculine）的角色，而女性必須扮演女性化（feminine）的角色。男性化的角色亦即，表現出陽剛、堅強、強悍、喜愛競爭不服輸、喜愛數學與工程等學科、擅長使用工具、思考較為客觀；而女性化的角色亦即，表現出溫柔、

順從、照顧他人、體貼他人的感受、不擅長使用工具、擅長文學與藝術等學科、思考較為主觀。這些就是廣為人知的性別角色刻板印象。雖然時代與社會環境不斷變遷，一些男性與女性的性別角色特質不再壁壘分明，然而一些基本的刻板印象，仍舊是存在的。而這些不同性別間的刻板印象，擴展並影響到生活的許多層面，舉例來說，男性被認為應該修習並從事自然科學或是工程相關的工作；而女性則應該修習並從事教師、護士等照顧性質的工作，甚至不需要追求過高的學歷。因為社會上有這樣的性別與職業區隔的刻板印象，所以諸如電腦（資訊業）就被認為是男性所擅長的、男性的行業，久而久之，電腦（資訊業）就形成一股以男性為主的文化（Turkle & Papert, 1990），不論是設計或是職業中的升遷，完全是以男性為中心。

問題是：是否女性在自然科學與電腦方面，能力就是不如男性呢？Liao（1999）整理了 106 份相關研究報告內容，發現對這個問題都傾向於解釋：女性有較高的電腦使用焦慮，而男性認為自己使用電腦上沒有什麼困難，原因都在於社會上存在的性別刻板印象所造成的，實際的能力上則沒有太多的差別。Liao（1999）和前述 Turkle & Papert（1990）所言，其實是相互呼應的，也就是性別刻板印象將女性從電腦使用與電腦行業中剔除，使得電腦形成以男性為主的文化，男性與女性原本在特質與需要方面就有差異存在，只是傳統以男性為主的文化，獨尊男性，刻意貶低與忽略女性的特質與需要。因此，電腦設計完全沒有考慮女性獨特的需要。在兩性平等的今日，這樣的現象就必須改善。到底女性在使用電腦上有何獨特的需要？這是研究者

在本文中所想回答的問題之一。爲了能夠回答這個問題，研究者試圖從女性主義學派中的文化取向，來了解女性的獨特特質。研究者採取女性主義學派中的文化取向的另外一個原因，也是現有西方有關女性使用電腦經驗的研究，多數採取這個角度。爲了顧及邏輯性，因此研究者將先簡要說明女性主義學派中的文化取向之主要概念。

女性主義學派中的文化取向學派，共有三個著名的研究，分別是：Gilligan（1982/1993）對於女性道德發展的研究，Jordan 等人（1997）對於女性性別角色發展與特質研究，以及 Belenky 等人（1986/1997）對於女性知識建構方法的研究。這一個取向的崛起，起因都是因爲反對傳統男性心理學家的觀點，例如：佛洛伊德（Freud）、艾力克森（Erickson）、柯爾博（Kohlberg）等人以男性爲研究對象的理論，然後推論至女性身上，並認爲女性不如男性。Gilligan、Jordan & Belenky 等人對女性的性別角色特質與發展過程，提出有別於傳統男性心理學家對於女性的看法。在此取向中，Gilligan（1982/1993）認爲女性的性別角色特質是照顧他人，在進退兩難的抉擇過程，女性所考慮的基本原則是：不傷害他人，有別於男性所堅持的公平正義的原則。Jordan（1997）等人所提出的關係中的自我理論，則認爲女性一生都是注重與人維持同理的人際關係，在相互支持的人係關係中，女性得以成長，有別於男性的獨立自主是成熟的終極目標。Belenky 等人（1986/1997）則提出女性的知識建構過程是有別於男性的，女性注重同理關係的維持，能夠在同理關係中成長，因此，女性的學習方法爲：女性

喜愛在良好的人際溝通與互動中學習，女性如果遇到良好的師生關係，和同學有良好的互動（討論）與合作關係，學習的效果將會非常良好，有別於男性世界所強調的競爭的學習方式。

上述女性主義中的文化學派，看似有三個研究的取向，Gilligan 以女性的道德發展爲主，Jordan 等人以女性的性別角色認同爲主，Belenky 等人以女性的知識建構方式爲主，然而她們被歸爲同一種取向的原因在於：她們都肯定女性有其獨特的特質與獨特的思考方式，而這些獨特的特質也是很重，不應該因爲有別於男性，所以被貶低與忽視；她們也都認爲女性是注重良好的人際互動與人際關係的，良好的人際互動與人際關係的環境，不但吸引女性，也是女性成長的動力。女性獨特的特質，對於電腦的使用上，有何獨特的需要呢？以下的文獻探討，可以提供一些思考。

### 三、女性使用電腦（科技資訊產品）經驗之相關文獻

研究者以所服務學校的圖書館電子資料庫爲主，搜索有關於性別差異與電腦方面的文獻，發現這一主題在近 15 年前才開始有文獻討論。研究者就以目前所搜尋到的文獻資料，整理如下：

（一）讓女性覺得使用容易，並符合女性性別角色特質，是提高女性使用電腦意願的主要因素：

科技接受模式（Technology Acceptance Model，簡稱 TAM）是研究人類使用科技經驗研究領域中，被許多研究者廣泛採用的模式。這個模式的原創者 Davis（1989）認爲，使用者對於科技產品的接受與否，

取決於兩個因素，一為使用者是否感受到產品有用（perceived usefulness），意即，使用者是否認為使用這個科技產品可以提高工作成果；另外一個因素為使用者感受到產品使用的容易與否（perceived ease of use），意即，使用者是否認為使用這個科技產品是不費吹灰之力。TAM 模式認為，上述兩個因素影響了使用者的態度，使用的態度則影響了使用的意圖，而使用的意圖則進一步影響了真正的使用狀況。近年來，一些研究者開始運用這個模式，來了解男性與女性對於科技接受的程度，有無差異？以及具體的差異為何？相關研究成果整理如下：

Teo & Lim (1996) 以新加坡大學選修管理課程的學生為研究對象，以 TAM 的概念為主要的研究架構，了解男性與女性對於電腦（科技產品）使用的經驗。結果顯示，男性比女性較多感覺到電腦是容易使用；男性也比女性較為自願使用電腦，女性使用電腦較多是因為被工作或是課程要求，才開始使用電腦；女性則比男性較認為，使用電腦代表一種特殊的地位與優勢；男性比女性較多認為電腦對於工作有幫助。根據這樣的結果，Teo & Lim (1996) 認為，如果要讓女性更願意使用電腦，那麼電腦的設計就必須考慮到，如何讓女性覺得容易使用。

研究顯示，女性和男性在人際溝通上有不同的方式，舉例來說，男性的溝通方式較具競爭性，溝通方式較具社會階層的意識，男性溝通的目的在於維持社會地位，方式也較為自我肯定與獨立；相反的，女性的溝通方式是較為同理取向，相互關心與支持，溝通的目的在於維持人際網絡的關係，方式也較為人際取向為主。由於

男女性在人際溝通上有如此不同的取向，因此 Gefen & Straub (1997) 就假設，男性在使用電腦作為溝通工具時，尤其是使用電子郵件（e-mail）的看法，也會產生差異。Gefen & Straub (1997) 就以北美洲、亞洲、以及歐洲的航空公司的員工為研究對象，以 TAM 模式為研究架構，研究他們使用電腦以及電子郵件的經驗。研究結果顯示，女性比男性更認為電子郵件較具人際接觸的效果；女性使用電子郵件的比例比男性多；女性也比男性更認為電子郵件是有用的；男性比女性較為感覺到電子郵件的使用是容易的。所以，研究結果顯示，女性是肯定與喜歡資訊化中具有人際溝通的產品。這個研究最後也建議，性別的確是影響使用電腦的一個重要因素。因此，如果機構要訓練成員使用類似電子郵件之類，具有人際溝通功能的電腦產品，最好能夠將成員依不同性別分開上課，而不要將兩種性別放在一起上課，因為在女性為主的團體中，強調這個工具的人際溝通特性，是重要的課程焦點。一個機構的主管在機構資訊化的過程中，性別差異的影響是必須考慮的。

Venkatesh & Morris (2000) 則選擇了五個機構的工作人員為研究對象，同樣運用 TAM 模式為研究架構，了解男性與女性在使用電腦上的差異。結果顯示，男性比女性認為電腦容易使用；女性在感受到電腦容易使用後，比男性容易提高使用電腦的意願；女性比男性容易因為受到環境要求或是他人的要求，才開始使用電腦。雖然研究對象、研究進行時間、與研究的國家不一樣，然而 Venkatesh & Morris (2000) 的研究結果，與上述 Teo & Lim (1996) 的研究結果一致，也就是，若要

讓女性願意使用電腦，那麼讓電腦的設計讓女性覺得容易使用，對女性使用者是重要的。這也是社會服務機構必須注意的。可惜的是，上述兩個研究均未具體說明，何種設計是讓女性感覺到容易使用。另外一位學者 Shade (1998) 則提出一個社會服務機構資訊化過程，可以採用的方法。Shade (1998) 建議以 Participatory Design (簡稱 PD) 的方式進行，亦即，讓女性案主在社會服務機構開始資訊化的過程中，參與整個設計的過程，讓設計更為貼近女性案主的需要。

因此，如何讓女性感覺到容易使用，可能是社會服務機構，必須與電腦設計者再共同研究的方向。

除了以 TAM 模式所作的性別在使用電腦方面的差異之外，也有一些研究指出兩性在使用電腦上的其他向度的差異。Raphael (2002) 提出一些，能夠吸引年輕女性使用電腦的策略。Raphael (2002) 認為，電腦設計必須能夠反應出女性的性別角色認同的特質，亦即電腦要能夠滿足女性創造與溝通的需要，要能夠具有維持人際關係的特性，才能吸引女性。所以一些策略，諸如：顏色鮮豔、能夠討論一些女性相關的經驗、能夠促進相互的支持與合作，就能夠吸引年輕女性。Shade (1998) 也提出，女性在使用電腦與網路時，所使用的功能以使用電子郵件與朋友連絡最多，其次為上網討論女性相關的議題，在 Shade (1998) 發表她的論文時，上網購物是女性所使用功能的最後一名。Jackson, Ervin, Gardner & Schmitt (2001) 對於男性與女性上網所使用的功能比較研究中也發現，女性較多使用電子郵件等具溝通性質的功能，而男性則是上網搜尋資料居多。

比較 Gefen & Straub (1997)、Raphael (2002)、Shade (1998)、以及 Jackson, Ervin, Gardner & Schmitt (2001) 的論文，可以發現女性喜歡電腦功能中，能夠與其他人連絡與溝通的功能，這的確與女性的性別角色特質，不謀而合。因此，社會服務機構在資訊化過程中，可以將此特性納入考量。

除了上述的研究外，Knupfer & Rust (1997) 指出，男性使用電腦時，較注意電腦的速度等議題，而女性則較注意電腦可以使用的功能；男性認為電腦是個人能力的延伸，女性則認為電腦是一個答案的來源。這個結果也在提醒大家，兩性的性別角色特質是會反應在電腦的使用上。

綜合上述的文獻，研究者認為，如果臺灣社會服務機構將來計畫讓女性案主，以電腦作為她們使用社會工作服務的工具時，必須不能忽略女性的性別特質及在使用電腦的需要。既然資訊化是一個不會回頭的趨勢，那麼注意兩個性別的性別角色特質及獨特的需要，絕對是必要的。

(二)資訊行業與資訊使用的情況同樣反應與複製父權社會存在的不平等，使得女性卻步：

Panteli, Stack & Ramsay (2001) 觀察了 1990 年代西方電腦行業中的性別關係，發現電腦在社會上的刻板印象就是一種以男性為主的科學，即使女性進入這個行業，所做的工作也多數是行政工作，而不是核心的設計工作。電腦行業中的高階主管也多數是男性，這些男性也都認為只有男性，不論是能力或是生理上的條件，才能勝任電腦設計的工作。在這樣的背景之下，就逐漸的形成電腦界以男性為主的文化。由於電腦已經成為一種以男性為主

的文化形態，所以父權社會中存在許多性別不平等與性別區隔的現象，同樣在資訊行業與使用的過程中一再複製呈現。所以女性使用與接觸電腦的比例低，並不在於能力的問題，而是父權社會性別區隔下的結果。

Ono & Zavodny (2005) 指出，男性與女性在東方文化中，有不同的性別社會化要求。例如：男性就業的比例比女性為高，男性所從事的工作也以專業性較高、技術性為多，而女性則從事行業以低階技術或是兼職工作為多；而工作的要求是人們接觸電腦的主要原因，所以男性使用的比例比女性為多。而且工作中接觸電腦的人，也會將這樣的習慣帶回家，因此男性在家使用電腦上網的比例比女性為多。Ono & Zavodny (2005) 以美國與日本的統計資料加以比較後發現，日本女性使用電腦與上網的比例，比日本男性為低，也比美國男性與女性為低。這樣的統計數據，更加支持了 Ono & Zavodny (2005) 上述的說法，也就是日本文化中的性別規範，反應在不同性別的人力投資上（男性多於女性），進一步反應在工作的性質上，工作的性質則再進一步的影響了電腦的使用。

Ono & Zavodny (2005) 同時也指出了一些令人深思的狀況，亦即，除了性別之外，對於電腦鍵盤（keyboard）與英文的熟悉程度，同樣也是影響使用電腦的因素。對於電腦鍵盤與英文不熟悉的人，幾乎很少使用電腦。接下來的問題是：社會上哪一種人口是對於電腦鍵盤與英文不熟悉的人？應該就是社會上缺乏資源的弱勢人口。而弱勢人口是社會服務機構的服務對象，因此在社會工作資訊化的過程中，弱勢人口在使用電腦上的限制，是必須詳

加思考，避免複製父權社會中的不平等。

Shade (1998) 也指出，加拿大統計局（Statistics Canada）的數據顯示，加拿大婦女使用電腦比例遠低於男性，原因和婦女所從事的工作性質有關，亦即，婦女在加拿大多數仍舊是從事兼職或是非正式工作，而這些工作接觸電腦的機會較少，再者，老闆並不會花費金錢讓這類型的員工學習電腦。Shade (1998) 的論點和前述 Ono & Zavodny (2005) 的說法一致，因此我們可以結論出，全球婦女在父權社會中的職業型態，和婦女使用電腦的低比例，息息相關。然而並不能因為如此，在電腦的設計上就將女性的需要忽略。Shade (1998) 舉出，目前女性主義的概念已經進入電腦的設計概念之中，也就是電腦設計者必須要具備“使用者中心”（user-centered design），“女性使用者為中心”（women-centered design）的概念。目前“女性使用者為中心”的具體設計尚在發展中，但是目前已經發展出的設計有：多重感官設計（multi-sensory）、個人化（personal）、具感情的（affective）、同時也必須保護女性的安全與隱私，畢竟女性在安全的議題上，比男性脆弱的多。Shade (1998) 還建議，電腦文化中的公平正義仍須努力增進，不只是女性的獨特需要被長期忽略，甚至於老年人、殘障者、少數民族、以及就業市場中的邊緣人等的需要，都必須被考慮。Shade (1998) 甚至還提出更為前瞻性的女性主義角度的思考：如果將來女性開始習慣使用電腦，所以得以在家工作，那麼這類型的職業婦女在家務處理及照顧小孩方面的負擔與壓力會是如何？是一個值得研究的議題。

另外兩位學者 Turkle & Papert (1990)

指出，電腦的程式設計過程，是非常具體的，並非一開始即以抽象的方式來設計程式。舉例來說，早期的電腦使用時，需要打字輸入指令，然而後來電腦開始發展成為視窗，都是點進某一個圖像（icon）之後，開始運作。而這樣的演進不是依據男性思考中所謂的邏輯式思考而發展出的，而是創造性與人性化思考的結果。創造性與人性化思考是符合女性特質的思考方式。然而為何女性多數不願意接觸電腦？Turkle & Papert（1990）訪問了一些電腦程式創作課程的修課女學生，並觀察她們上課情形，發現授課老師無法接受同學有創造性的想法，而且是以一種男性優越的態度，迫使班上女學生放棄她們的問題，只採用老師的方式寫程式。根據這樣的結果，Turkle & Papert（1990）總結為，其實電腦程式的創造過程並不會使得女性困難學習，而是電腦文化，讓不同思考的人或是女性，覺得難以進入情況。如果電腦業界想要讓更多的人使用，或是更為人性化，就勢必要採用多元化的思考方式（epistemological pluralism），男性化思考或是女性化思考都同等重要。

上述的文獻探討可以發現，女性並非天生能力不如男性，所以無法使用電腦。事實上，女性目前較少使用電腦是社會文化所建構出來的現象。社會服務機構在資訊化的過程中，應該揚棄刻板印象與偏見，避免先入為主的認為女性案主不適合使用電腦。給予機會，女性是可以運用電腦，享受電腦的便利性。

（三）增強女性權能，是電腦授課教師，必須注意的：

Fey（2001）在電腦課程中觀察到，由於男性上課前接觸電腦的經驗通常比女性

為多，再加上男性的特質較喜愛和他人競爭，因此男性學生容易在課堂上，使用電腦專有名詞，和其他同學相互較勁，或者是以高難度的問題向老師挑戰，這些舉動都容易使得班上女性，尤其是對於電腦很陌生的女學生，感受到威脅及挫折，不敢問問題，最後導致不再來上課。因此 Fey（2001）認為，授課教師必須注意兩性對於電腦經驗的差距，並以增強權能（empower）的態度，鼓勵對於電腦很陌生的女性，創造平等的學習環境，如此才能讓課程對於學生有益處。

Fey（2001）的觀點同樣也出現在 Mark & Hanson（1992）的文章之中。Mark & Hanson（1992）認為，電腦讓人覺得與數學以及自然科學有關，而教授電腦相關課程的老師也以男性居多，因此整體的學習環境，讓女性為之卻步。所以 Mark & Hanson（1992）建議，如果要提高女性學習電腦的意願，就必須將女性喜愛與同學合作的學習特性加入考量，讓電腦變成架構女性與同學合作學習經驗中的工具。

Madison，Deng & Gifford（1999）認為，電腦授課老師應該對於自己的性別角色刻板印象，尤其是性別與電腦之間的刻板印象，須先自我探索，避免將這樣的刻板印象帶入課程之中，無意間讓女性學生覺得挫折而遠離電腦。

上述的文獻顯示，女性需要機會學習電腦，女性也有能力學習電腦。然而女性不能在有偏見，被貶低的環境中學習電腦。社會服務機構在資訊化的過程中，如果有意訓練女性案主相關的技能，就應該運用增強權能的原則來設計課程與授課，讓女性案主相信自己可以操作電腦，進而願意弄清楚操作步驟。當女性案主可以操

作電腦來使用社會工作服務時，就是機構與女性案主雙贏的開始。

#### 四、對社會工作機構資訊化的建議

根據第三部分的研究結果，研究者認為臺灣的社會服務機構資訊化的過程中，必須注意弱勢人口，尤其是女性與沒有機會接觸電腦的人口群，在使用電腦上的獨特需求，納入設計當中。當社會服務機構逐漸形成電腦文化的同時，也必須注意不能再次複製以男性為中心的電腦文化。研究者根據以上的文獻，提出以下的建議，作為社會服務機構的參考。然而必須先行說明的是，以下的建議是針對社會服務機構在要求女性案主使用電腦時，所需考慮的：

(一)電腦的設計與操作，必須同時兼顧男性與女性性別角色的特質，而不是再一次的複製傳統以男性為主的電腦文化，只考慮男性使用的需要。由於本文的主要目的，在於討論女性在使用電腦上的獨特需要，根據上述文獻，女性的獨特需要為：容易使用、多重感官、個人化設計、可以經由電腦與人溝通；電腦必須成為女性與人合作的工具，而電腦的使用過程，必須能夠保護女性的安全與隱私。希望這些獨特的需要能夠拋磚引玉，成為後續設計的開端。當然，前述所言都是來自於西方女性的需要，臺灣女性是否因為文化的關係而需要不同？研究者在此無法提供答案，但是社會服務機構可以採用 Participatory Design 的方法，讓女性案主加入參與設計過程，發掘其中是否有文化差異存在。

(二)電腦的設計與操作，必須考慮不熟

悉電腦鍵盤與現有軟體操作的人口的需要。由於電腦視窗以及一些套裝軟體的盛行，使得大家普遍存在一種迷思，認為這些套裝軟體的使用語言以及習慣，已經成為大家共同的語言，事實上，仍有許多人是從未操作過電腦。因此如何讓設計與第一次操作電腦的人，夠很快進入情況，是重要考慮點。例如：觸控式螢幕就是非常適合未曾接觸過電腦鍵盤的人；簡單、不複雜的對話框，也是可以考慮的方向。

(三)如果機構要訓練女性案主使用電腦來獲取相關的社會資源，甚至是訓練女性案主的職業技能，那麼在課程的設計與教授上，必須以增強權能的角度來設計課程。如果學生是女性案主，那麼授課老師盡量以女性為主，可以提供一個良好的角色模範（role model），以減低女性案主的焦慮。

#### 五、結 論

男性和女性在性別社會化的過程中，因為所接受的社會化要求不同，因此形成一些不一樣的特質。然而長期以來，女性的特質與需要都被以男性為主的社會所貶低與忽略。男性以競爭、較忽略人際溝通等的特質，被認為是好的，而女性善於溝通與照顧他人感受、不喜歡競爭的特質，被視為是較不具價值的特質。事實上，男性與女性的特質，只是不一樣，並不是某一種特質優於另外一種特質。長期以來，社會的刻板印象與性別職業區隔，使得資訊業以男性為主，已經建構出一個以男性為主的文化，不論在設計或是授課方面，都以男性的需要為主要的考量，女性的需要長期被排除在外，直到近幾年來男女平



等與重視不同性別特質的潮流推動之下，女性的獨特需要才被資訊業所納入考量。社會工作機構資訊化已經成爲一個勢在必行的趨勢，然而社會工作機構所服務的對象，多數是社會中的弱勢人口，因爲資源的缺乏，自然對於電腦操作不是非常熟悉的人，甚至許多案主可能都未曾使用過電腦。因此在社會工作資訊化的過程中，社工員就必須考慮到所服務對象的特性，避免在資訊化的過程中，複製了過去資訊業的男性文化，反而使得機構資訊化，成爲

另外一種讓弱勢案主更加邊緣化的來源。本文提供了西方世界中，女性在電腦（資訊化）過程中的經驗與需要，研究者並根據這樣的經驗與需要，提出幾項臺灣社會工作機構在資訊化過程中的建議，期望機構與所服務的案主，可以享受資訊化所帶來的便利，而不是將資訊化變成另外一種形式的壓迫。

（本文作者為東海大學社會工作學系助理教授）

## 參考文獻

- Abell, M. L., & Gainsky, M. J. (2002) Introducing Students to Computer-Based Group Work Practice. *Journal of Social work Education*, 38(1), 39-54.
- Belenky, M. f., Clinchy, B. M., Goldberger, N. R., & Tarule, J. M. (1986/1997) *Women's Ways of Knowing. The Development of Self, Voice, and Mind.* (2nd ed.) New York: Basic Books.
- Davis, F. D. (1989) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Fey, M. H. (2001) Gender and Technology: A Question of Empowerment. *Reading & Writing Quarterly*, 17, 357-361.
- Fitch, D. (2004) Client-Controlled Case Information: A General System Theory Perspective. *Social Work*, 49 (3), 497-505.
- Gefen, D., & Straub, D. W. (1997) Gender Differences in the Perception and Use of E-Mail: An Extension to the Technology Acceptance Model. *MIS Quarterly*, December, 389-400.
- Gilligan, C. (1982/1993) *In a Different Voice. Psychological Theory and Women's Development.* (2nd ed.) Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Jackson, L. A., Ervin, K. S., Gardner, P.D., & Schmitt, N. (2001) Gender and the Internet: Women Communicating and Men Searching. *Sex Roles*, 44(5/6), 363-379.
- Jordan, J. v. (1997) *Women's Growth in Diversity. More Writing from the Stone Center.* New York: The Guildford Press.
- Knupfer, N. N, & Rust, W. J. (1997) Technology, Mass Media, society, and Gender. Paper presented at the 1997 National Convention of the Association for Educational Communications and Technology, Albuquerque, NM. (ERIC Documentation Service No. ED 409 844)

- Liao, Yuen-Kuang C. (1999) Gender Differences on Attitudes toward Computers: A Meta-Analysis. Paper resented at Society for Information Technology & Teacher Education International Conference, San Antonio, TX. (ERIC Documentation Service No. ED 432 287)
- Madison, S., Deng, Min & Gifford, J. (1999) Creating Gender Equitable Computer Classrooms: A Model Project. Paper presented at Society for Information Technology & Teacher Education International conference, San Antonio, TX. (ERIC Documentation Service No. ED 432 237)
- Mark, J., Hanson, K. (1992) Beyond Equal Access: Gender Equity in Learning with Computers. Women's Educational Equity Act Publishing Center Digest.
- Ono, H., & Zavodny, M. (2005) Gender differences in Information Technology Usage: A U.S.-Japan Comparison. *Sociological Perspectives*, 48(1), 105-133.
- Panteli, N., Stack, J., & Ramsay, H. (2001) Gendered patterns in computing work in the late 1990s. *New Technology, Work and Employment*, 16(1), 3-17.
- Queralt, M., & Witte, A. D. (1998) A map for you? Geographic Information Systems in the social services. *Social Work*, 43(5), 455-469.
- Raphel, C. (2002) "Citizen Jane": Rethinking Design Principles for Closing the Gender Gap in Computing. Paper presented at 2002 World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia & Telecommunications. Denver, Colorado. (ERIC Documentation Service No. ED 477 083)
- Savaya, R., Spiro, S. E., Waysman, M., & Golan, M. (2004) Issues in the Development of a computerized Clinical Information System for a Network of juvenile Homes. *Administration in Social work*, 28(2), 63-79.
- Shade, L. R. (1998) A Gendered Perspective on Access to the Information Infrastructure. *The Information Society*, 14, 33-44.
- Teo, T. S. H., & Lim, V. K. G. (1996) Factors influencing personal computer usage: the gender gap. *Women in Management Review*, 11(8), 18-25.
- Turkle, S., & Papert, S. (1990) Epistemological Pluralism: Styles and Voices within the Computer culture. *Signs*, 16(1), 128-157.
- Velasquez, J. (1992) GAIN: A Locally Based Computer System Which Successfully Supports Line Staff. *Administration in Social Work*, 16(1), 41-54.