

數位包容促進婦女參與數位經濟——兼論社工專業角色

張菁芬

壹、前言

第68屆聯合國「婦女地位委員會」大會（The Commission on the Status of Women, CSW）為聯合國推動婦女議題的專責組織，2024年年會的優先主題為「透過從性別角度解決貧窮問題，加速實現性別平等並增強所有婦女和女孩的權能」。筆者於本（2024）年參與NGO-CSW 68的論壇，大會多場論文對於婦女賦權與女性就業議題著墨甚多；疫情後的通貨膨脹及經濟轉型下女性經濟與就業議題尤其受到關注。本文除延續2024年3月在NGO-CSW 68分享在論壇中以‘Digital Inclusion: Digital Transformation to Promote Women’s Participation in Labor Market’文章進行深入的論述外，加入於2020～2023年在桃園婦團培力的經驗；2022～2023年在臺中督導婦女及新住民培力中心的經驗以及2022～2023年參與新竹縣新住民中心的新

女力計畫，論述透過社工專業培力婦女數位轉型並且促進婦女發展微型經濟的幾個案例，論述社會工作專業培力婦女參與數位經濟。

誠然，本文所關注的「數位包容」議題主軸，強調以人為本的數位化轉型，尤其關注婦女在進入數位經濟下歷程中，社會工作專業者如何在因應女性在就業市場的需求考量下，透過婦女團體組織、支持性方案的規劃，協力婦女提升就業需求的數位能力。本文主要分為三個小節，首先針對數位包容、數位轉型與數位經濟的概念進行初步的探究；再而，針對性別與數位運用的分析；第三，社工專業培力婦女參與數位經濟的策略。

貳、數位包容、數位轉型與數位經濟

行政院智慧國家推進小組（2022）

的網頁公開資料中定義「數位包容」（digital inclusion）是指用來建立一個沒有差別待遇的資訊社會所推動之所有政策與活動，強調要創造為全民所共享之資訊社會，並重申需透過更強而有力的公共政策方案，以減少特定群體之間的數位機會差異。在朝向數位包容過程中，我國為縮短國民數位落差，長期藉由數位機會調查，追蹤國民數位發展現況，作為數位平權推動的參考依據。在數位發展部《112年國家數位發展研究報告》中，12歲以上民眾的個人上網率由2020年的86.6%上升為2022年的87.5%後，2023年上網率雖然沒有持續突破，但「最近三個月且天天長時間或高頻率上網」的活躍網路族占比由2020年的56.1%略增為2023年的57.3%，顯示經常使用上網人口越來越多（數位部，2023a）。報告中對於就業與收入的機會與威脅分析中提及，數位轉型過程對個人就業的關鍵影響構面上，所呈現的機會為「資訊相關職務需求增加、線上尋職能幫助求職者找到工作機會、職務中需使用電腦的勞工、工作壓力比較低」等；可能面臨的風險包括「數位科技發展讓可自動化職務的從業者蒙受失業風險、數位轉型可能帶來工作的兩極化、數位經濟相關工作可能面臨較高的職場壓力」（數位發展部，2023a）。

世界經濟論壇（World Economic Forum [WEF], 2018）指出，數位轉型

是「帶來新的商業機會的過程，在各種數位科技逐漸開展，且成本不斷降低之下，企業運用新興科技。世界經濟論壇（WEF, 2018）的分析指出，數位創新在未來各個不同的應用行業領域，皆可能運用數位科技實踐出不同類型創新的商業或營運模式，稱之為「數位轉型（digital transformation）」，數位經濟發展趨勢將會逐漸地導致產業樣貌的改變與工作型態的轉變、新型態的工作機會發生、工作環境的改變、勞動市場的法規條件等問題，進而引發就業需求移轉、就業契約彈性化、所得分配不均等變化。

在勞動部勞動力發展署委託廖興中（2021）的研究報告《我國服務業於數位經濟趨勢下勞動力供需因應之探討—以個產業為例》中提及，數位經濟中最重要的無形資產是連結度（connectedness）、大數據（big data）和演算法（algorithm），善用這些新發現的價值，無論新創或傳統業者都可以嘗試具有創新性的商業模式進入勞動市場。而新科技的導入會如何改變僱用型態？對服務業從業人員勞動條件等權益事項又會造成什麼衝擊？廖興中（2021）的研究報告中提到，平臺／零工經濟具有工作地點、工作時間的彈性化之優點，但因由勞務提供者自主決定接案量、工作時數，容易產生長時間工作、工時認定不易、職災認定與責任歸屬等問題。

由以上的概念性論述，可知道朝向數位包容的歷程中，除了有數位工具之外，應提升數位能力因應就業需求；同時，在理解勞動市場上的轉變，也是培力歷程中應著力的項目。

參、性別、數位經濟與就業

以「SDG 貢獻」次構面中，「目標5：實現性別平等及所有女性之賦權指標」分析性別及數位運用情形，2020年，臺灣12歲以上人群總上網率為男性88.0%，女性85.3%，性別差距為2.7個百分點；2021年和2022年，男性與女性上網率的差別為4.0個百分點和4.1個百分點，性別差距並沒有改善（詳如圖

1）。根據2019年數位機會調查，在全球爆發COVID-19 疫情前，我國12歲以上民眾中，僅6.1%民眾有遠距工作經驗；全球爆發COVID-19 疫情後，我國最近三個月曾遠距工作的比率上升為2020年的13.2%、2022年的18.4%後，2023年降為16.1%，需求略為消退。若以當年度就業者為分母，則遠距工作由2020年22.8%增為2022年28.8%後，2023年略減為25.4%，即疫情後，每四位就業者仍有一人近三個月曾遠距工作（數位發展部，2023b）。我國12歲以上就業者的業務數位化程度並不高，雖有27.7%就業者工作內容完全仰賴電腦或網路，但有22.6%就業者完全不需要使用電腦或網路，24.2%使用電腦或網路的比率低於50%，即臺灣

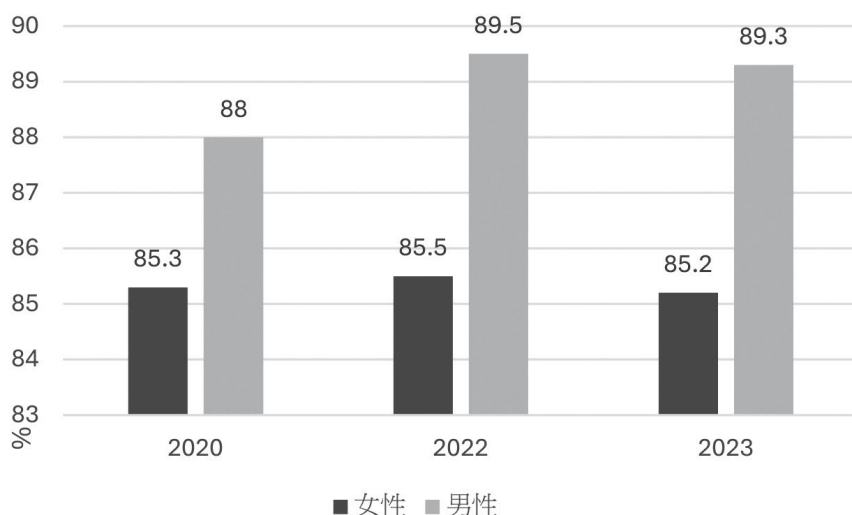


圖 1 性別及上網率的比較圖

資料來源：數位發展部（2023a）。

合計有超過四成五的就業者從事非數位或低度數位工作；不過，正因為職務數位化程度不高之故，每10位勞動者只有三人認為自己的職務可能被自動化取代（數位發展部，2023a）。

然而，《112年國家數位發展研究報告》中，在我國數位發展指標架構中提醒著「就業」構面關注數位轉型過程帶來的機會與風險，其中，機會包括資訊相關職務需求可能因此增加、職務數位化程度提高後，有助降低職安風險、提高就業安全，以及線上尋職能更有效媒合勞資的人力供需；風險則是數位科技發展讓自動化可取代的職務勞動者蒙受失業風險，而數位化也可能讓數位經濟相關工作從業者因為效率或科技更迭面臨更多的職場壓力（數位發展部，2023a）。尤其，林映君（2021）提及，女性會因為進入的產業、所處企業的規模和職位，面臨到不同的勞動需求（例如工時長短、夜晚工作要求、數位科技能力、技術程度），因此，彈性的工作安排、遠距辦公或照護補貼等對於改善女性的勞動力參與狀況的實益，無法一概而論。

一、中高齡婦女就業與數位經濟

姜貞吟等人（2021）共同進行《COVID-19疫情下中高齡女性的處境與福利支持研究》中部分研究發現，疫情期間數位協作促進中高齡女性就業。研究報

告中針對數位運用在中高齡女性就業，有以下重要的發現：

（一）婦女運用數位平臺進行行銷及產品販售：對於中高齡女性在COVID-19所面臨的經濟的衝擊，因著性別、世代年齡與科技等的結構性因素，進一步加劇女性經濟參與的障礙。例如，疫情期間數位科技與電子商務帶起新的商業機會，但礙於教育與職涯發展的不平等，女性社區農產品從業者或女性微型創業者並未能真正參與此波疫情的新商機，即使已輔導中高齡女性使用網路社群媒體等方式，但在整體的多重因素下（包括技術門檻、投入時間與成本、演算、行銷手法、競爭激烈等），數位加值促進婦女就業的效果依舊有限。

（二）婦女結合商業模式所提供合作平臺，從事微型就業：疫情的發生使得既有的商業合作模式改變，創造新的模式。婦女透過既有的合作，讓女性的產品能夠放在網路上銷售，產生新的商機。其中以婦女與數位平臺或其他商業模式合作，透過政府補助，無償協助婦女進行產品在平臺的宣傳及銷售，例如，透過旅行社與部落的合作，建立彼此信賴，透過部落在地生產提供服務與產品。

二、性別、移民與數位運用於就業

檢視性別、移民與就業的議題，數位發展部於2023年《112年新住民數位發展

現況與需求調查報告》中發現，9.3%的新住民在過去三個月內參加過線上課程，比全國上網人數（25.6%）低16.3個百分點。9.8%的新住民在過去三個月內上網進行遠端工作，這一比例比全國上網數（21.0%）低11.2個百分點。工作狀態方面，目前有工作的新住民約三成是來臺後才學上網；職業結構方面，從事農林漁牧業及基層技術工及勞力工作的新住民，超過45%來臺後才學會上網（數位發展部，2023b）。在家庭經濟狀況方面，目前遇到經濟困難，來臺後才學會上網的移民比例（32.7%）高於其他家庭成員。女性移民用母語打字的比例（46.3%）高於男性（39.7%）（數位發展部，2023b）。

語言及識字等更是數位運用時的溝通工具之一，來臺新住民因為語言的不熟悉，上網時需花更多的時間運用中文溝通；同時，透過上述的調查資料可發現新住民女性於職業結構、經濟因素等影響著新住民的上網，這些因素都會影響著新住民女性的就業。值得注意的，調查報告也告訴我們，41.3%的女性移民比男性（25.7%）更願意參加免費的政府課程（數位發展部，2023b）。因此，如何運用公私協力的資源培力新住民數位量能以參與就業時所需的數位能力。

肆、社會工作培力策略與女性參與數位經濟

有關促進女性在數位的經濟參與，以勞政的職業訓練及相關的獎勵措施為主軸，例如近期（2024年5月）以促進女性賦能：「迎向性別友善的數位經濟」工作坊，邀集亞太地區與國內數位經濟結合包容性觀點培力方面的專家，共同研討建構性別友善數位環境的重要性，並探究具性別觀點之數位職能培訓課程的拓展應用。在社會工作的實務經驗，單親女性、特殊境遇婦女等，在就業時面臨著育兒、照顧議題及缺乏支持體系及技能不足而面臨無法進入勞動市場。尤其，彈性工作模式、數位協作能力養成等皆是在數位世代就業上新興的就業能力。以婦女及新住民服務主軸的社工，有鑑於不利處境婦女在照顧與就業的需求，需要彈性工作時間及電子商務的能力，以增加其數位能力進行微經濟模式的就業。以下以三個案例進行分析。

一、培力婦團成員數位增能及多元專長探索，以促進參與數位經濟

張菁芬於2021年《桃園市110年度婦女多元學習方案行動研究》中，透過參與觀察、田野筆記及焦點團體（註1）的方式（詳如圖2），透過實際參與活動（註2）辦理，與參與者及婦女團體進行訪談，並

針對婦女成長課程或活動設計、方案的回饋問卷、活動紀錄及督導紀錄等文本資料進行內容分析。檢視由4~10月共辦理48場次，共回收1,932份問卷中分析，有關「課程整體滿意度」高達98.9%；在「參與婦女能力提升」，課程參與者的數位能力面向上，超過八成的課程參與者提及在「會使用線上報名」及「會議系統」的能力提升。

張菁芬（2021）的成果報告中指出，透過虛實整合的課程，串聯資源網絡，婦女團體形成互助共學機制；尤其，在「主題課程：趕上潮流的數位女力」中，正值七月份的疫情，多元學習的課程仍以線上課程的方式持續辦理。七月的主題課程為數位女力，辦理第14~19以及21~22場，共八場次，共回收問卷752份。有關

本次課程是否達到課程目標，受訪者回答「非常同意」回收609份，占81%；同意回收137份，占18.2%（張菁芬，2021，頁29）。有關數位課程受到參與者的熱烈回應，期待能持續辦理，提升數位量能。尤其，在訪談時，受訪者也提及由於本次多元學習課程的超前部署，透過整合實體及線上課程的方式進行，因此，在因應疫情上能即時上線。

張菁芬（2021）透過針對桃園市13個行政區參與方案的婦女團體辦理者及參與者進行焦點座談（註3），共辦理13場次，50位參與者。張菁芬（2021）焦點座談、訪談問卷及課程整體滿意度的資料分析並進行交叉驗證，其中與數位女力有關的數位能力及技能學習面向，研究發現如下：

首先，由於疫情促使已經建構的線

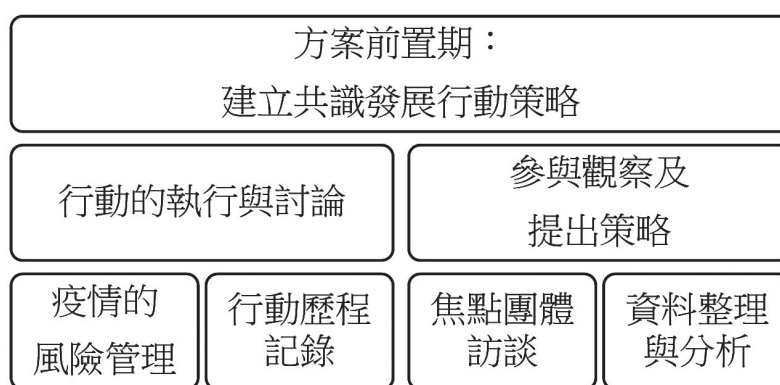


圖2 《桃園市110年度婦女多元學習方案行動研究》策略圖

資料來源：張菁芬（2021）。

上課程模式，因應疫情需求，婦女團體立即感受到方案運用虛實整合辦理課程的優勢，參與婦女的數位能力整體提升，不僅在數位運用上，增加了知識與能力，參與婦女也回應，課程增加了社會參與及減少疫情間的心理壓力（臺中市西屯婦女及新住民培力中心，2023）。再而，在數位能力方面，方案的設計十分著力於減少婦女數位落差，同時提升數位量能。方案運用虛實整合辦理課程的優勢，參與婦女的數位能力整體提升，不僅在數位運用上，增加了知識與能力，參與婦女也回應，增加了社會參與及減少疫情間的心理壓力。研究結果呈現，參與者不僅對於以往在數位運用上的焦慮，慢慢透過培力過程，達到對於數位運用的高度期待，持續參與。再而，在技能學習：透過婦女多元學習的參與歷程中，參與者除了學習日常生活的加值能力之外，同時也發覺自己的才能，也期待能有更深化的培力，後續能運用電子商務的平臺進行婦女手作的行銷（張菁芬，2021）。

由以上的方案可知，透過社區型的培力婦女在技能上精進、探索職涯，過程中數位增能，透過社區串接與共學的方式，是婦女投入社區型的微型經濟的就業模式。

二、社工專業協助婦女增能經營電商平臺

疫情期間的線上課程與培力，逐步提升女性的數位運用能力，而在2022年疫情尚未完全解封時，社工也因婦女需求培力婦女參與數位經濟。筆者近三年持續以外部督導的角色與中心討論方案議題，以下主要有二個案例分享臺中市大里婦女及新住民中心及西屯婦女及新住民中心運用支持性方案，透過電子商務賦能婦女就業。第三個案例為培力新住民透過計畫書的撰寫及數位能力的提升，透過提案讓自我的專長，運用數位工具進行微型就業。

第一個案例為「電子商務賦能經濟和就業」，由臺中市晚晴協會承接臺中市大里婦女及新住民培力中心以「品牌經營，點亮社群：二度就業婦女競技與就業培力服務方案」，培力婦女因家庭因素退出職場六個月（含）以上，或已返回職場，勞工保險（或勞工職業災害保險）月投保薪資為30,300元（含）以下，且已設立社群平臺（如：Facebook、Instagram等），並近半年定期更新貼文之二度就業婦女為主，在社工長期陪伴下，透過數位講師的帶領、精進電商平臺，發展女性從事數位經濟的特色；透過培力過程中，整個專案成效包括：增強女性微經濟的創業自信心；建立運營數位平臺的能力 同時透過支持與串聯建立自己的非正式支持系統（臺中市大里婦女及新住民培力中心，

2023)。

第二個案例為「電商小達人2.0」婦女經濟與就業培力課程，主要由曉明社會福利基金會所承接的臺中市西屯婦女及新住民培力中心主辦的專案。該專案共開了10門課程，有147人次受益；專案的特色在於社工的專業協力、結合大專院校社工系的青年當助教，透過一對一的數位陪伴，達到單親及弱勢女性的經濟賦能並協助就業（詳圖3）。在參與成效上，有88%的參與者提高了在線銷售和管理能力；99%的參與者改善了經濟和就業能力。

誠如上述文獻資料中所提，新住民就業及數位化歷程中所面臨的議題，包括

語言的運用、生活的適應等。為使新住民能深化就業力，第三個案例為新竹市基督教女青年會承接，新竹縣新住民家庭服務中心所主辦的「112年新竹縣新住民計畫力」培力計畫（圖4），由筆者和督導及社工團隊們培力新住民同時具備專案撰寫、提案能力及數位運用於服務，以賦予新住民女性經濟、就業及數位運用的專案。在提升計畫力的過程中，語言課程、福利保障也持續進行，有助於協助新住民賦權及就業（新竹縣新住民家庭服務中心，2023）。尤其，為使透過就業達到資產累積及數位運用，培力過程中同時搭配財務素養及資訊素養，以使其過程中能實踐。例如，結合多元文化街區走讀、東南

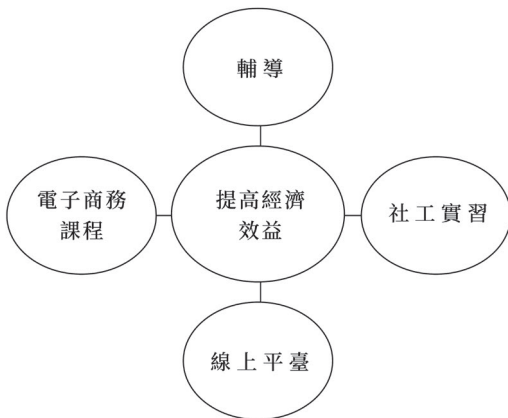


圖3 臺中市西屯婦女及新住民培力中心方案：「電子商務：2.0 賦能經濟和就業」培力圖

資料來源：研究者自行繪製。

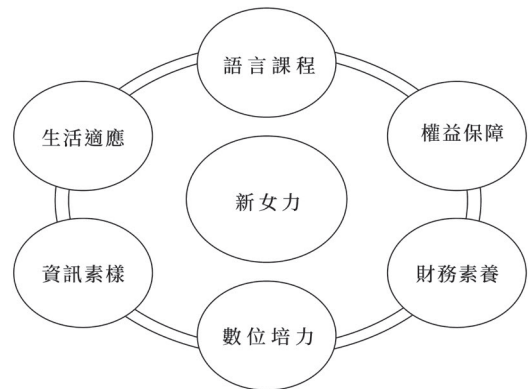


圖4 新竹縣新住民家庭服務中心計畫方案培力概念圖

資料來源：研究者自行繪製。

亞香草園，連結社區發展協會及商家，將導覽與數位工具結合，進入湖口街區進行導覽，不僅落實多元文化的發展女性微經濟，也讓新住民運用假日增加收入。

總結以上串聯婦女團體的行動研究以及三個案例摘要，呈現出社會工作專業在增強婦女經濟參與方面發揮關鍵作用（詳見圖5），其中可包括五個部分：

（一）建構支持女性培力平臺：社會工作者整合公部門資源、婦女及新住民中心的專業能力，以培力女性為主軸，建構支持性的多元及就業職能培力方案，以使女性再就業歷程中，能夠依個別的需求，進行諮詢及個別化的服務，協助克服就業障礙，同時發展自我品牌的為經濟。

（二）編織社會支持網路，讓女性能在就業與照顧上，增加協力與互助的能力，同時發展支持網絡。

（三）增能及培力：透過數位課程、電子商務課程的增能及深度陪伴或一對一教練模式的帶領，透過實作及持續修正，逐步熟悉微經濟的就業模式。

（四）經濟安全及增進財務知能：針對參與者面臨經濟議題時，連結福利資源，以保障不利處境婦女在經濟面向上獲得協助。再而，就業培力過程中，除了經濟議題外，培養財務知能的培力及資產累積也是協助婦女在就業歷程中形成成就感。

（五）減少就業障礙：在協助數位培

力從事就業的歷程中，對於勞動市場及微經濟就業模式可能碰到的議題進行分析。

伍、結論

檢視上述的討論，對於不利處境的婦女，在參與數位經濟的門檻往往較其他人面臨更多的障礙，社會工作在培力女性及婦女團體數位曾能更進能參與就業扮演重要的角色。尤其，社工專業透過婦女團體組織的活動或者支持性的方案培力婦女數位知能並提供相關服務，以使婦女參與數位經濟。總結社會工作培力婦女提升數位量能並運用於工作及參與數位經濟上，所提供的服務包括：福利支持、生活適應、提升語言及書寫素養、文化理解、關係的建立、發展支持網絡、數位能力的提升、財務知能的培力以及針對進入勞動市場進行就業分析（詳圖6）。進入AI時代，提升婦女就業更需要培力數位能力、提升資訊素養以及掌握勞動市場的變動及趨勢發展。

（本文作者為國立台北大學社會工作學系副教授）

關鍵詞：數位包容、婦女就業、社工專業

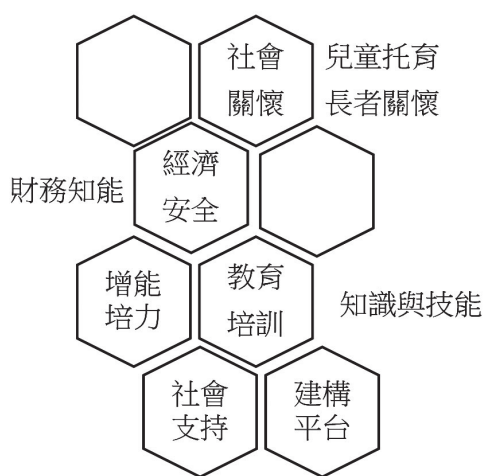


圖 5 社會工作專業在增強婦女經濟參與方面發揮關鍵作用

資料來源：研究者自行繪製。

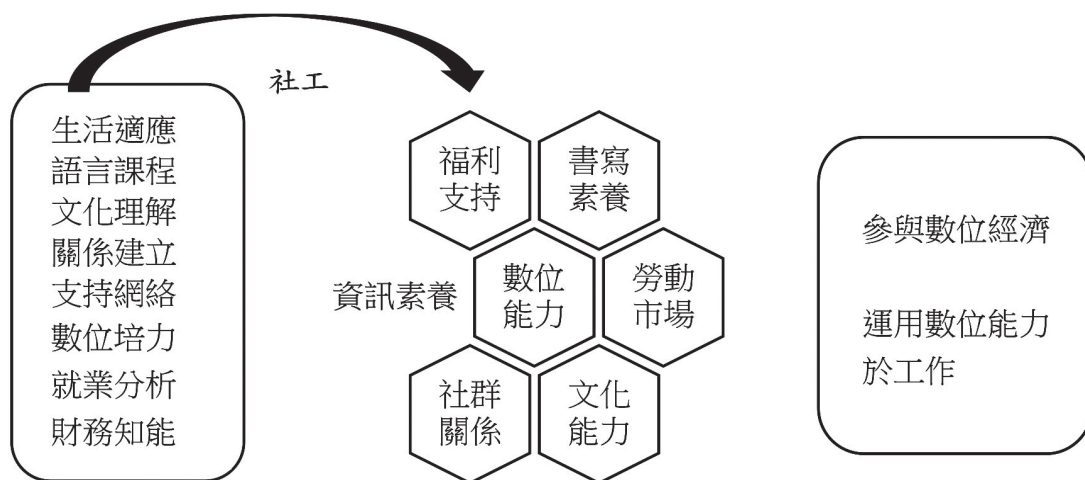


圖 6 社會工作培力婦女參與數位經濟的策略圖

資料來源：研究者自行繪製。

註 釋

- 註1 焦點團體進行方式為每個行政區選取一個有參與本次方案辦理的婦女團體，並訪談團體負責人、志工及服務參與者最多四位，共辦理13場次，50位參與者。同時，為了解業師參與本方案的情形，辦理一場次的業師座談會，共有五位方案的授課業師參與，由業師的觀點提出對於方案的看法。
- 註2 每次課程須包括主場一場及副場三場，各由不同的婦女團體協力一起辦理。活動分為主場活動及副場活動，主場活動在疫情前為實體課程，副場活動為線上課程。主場活動的設計為：桃園市13個行政區輪流，與在地婦女團體合作辦理婦女成長課程與活動。全年至少須結合15個婦女團體辦理共計55場次，每區至少辦理四場次，每次至少兩小時，每場次至少20人參與（復興區每場次至少10人次）。副場活動的設計為：每辦理一場次主場活動，即至少須分別於不同區同步辦理三場次之副場活動。副場的辦理方式，結合數位科技，於每場主場活動辦理時，連結在地婦女團體資源網絡，同步將課程播送於至少三區不同之地點，擴大活動效益。
- 註3 焦點座談的辦理，每個行政區選取一個有參與本次方案辦理的婦女團體，並訪談團體負責人、志工及服務參與者最多四位。

參考文獻

- 行政院智慧國家推進小組（2022）。〈數位包容〉。2024年3月10日，取自<https://digi.nstc.gov.tw/Page/75E9916ACE9D4085>
- 林映君（2021）。《「疫情下APEC區域女性經濟發展之機會與挑戰」研究》。行政院性平處。
- 姜貞吟、洪惠芬、張菁芬、郭惠瑜（2021）。《COVID-19疫情下中高齡女性的處境與福利支持研究》。衛生福利部社會及家庭署。
- 張菁芬（2021）。《「桃園市110年度婦女多元學習方案」行動研究》。桃園市政府社會局（未出版）。
- 新竹縣新住民家庭服務中心（2023）。《112年新竹縣新住新計畫力成果報告》。
- 廖興中（2021）。《我國服務業於數位經濟趨勢下勞動力供需因應之探討——以2個產業為例》。勞動部勞動力發展署。
- 數位發展部（2023a）。《112年國家數位發展研究報告》。

數位發展部（2023b）。《112年新住民數位發展現況與需求調查報告》。

臺中市大里婦女及新住民培力中心（2023）。《品牌經營，點亮社群：二度就業婦女競技與就業培力服務方案》。

臺中市西屯婦女及新住民培力中心（2023）。《「電商小達人2.0」婦女經濟與就業培力課程成果報告》。

World Economic Forum. (2016, January 22). *Digital transformation of industries*. <https://www.weforum.org/reports/digital-transformation-of-industries>

World Economic Forum. (2018). *Digital transformation initiative: In collaboration with Accenture*. <http://reports.weforum.org/digital-transformation/wp-content/blogs.dir/94/mp/files/pages/files/dti-executive-summary-20180510.pdf>