

106 年新住民數位機會現況與需求調查報告
中文摘要

(一〇六年十二月)

委託單位：國家發展委員會

執行單位：聯合行銷研究股份有限公司

106 年新住民數位機會現況與需求調查報告摘要

壹、前言

歷年數位機會調查顯示，新住民之數位表現始終是較居弱勢的一群。鑒於家戶資訊環境影響新住民資訊取得機會及新臺灣之子的教育機會甚劇，國家發展委員會自民國 97 年起，每三年定期針對新住民進行數位機會現況與需求調查，103 年調查結果顯示，全體新住民上網比率雖已成長至 72.1%，但相較之下仍不如全國 12 歲以上民眾的 78.0%。

105 年個人家戶數位機會調查則發現，新住民只有在上網率(86.2%)及參與網路娛樂活動比率在各族群中相對較高，其餘的資訊近用或融入情形都不若其他族群，顯示增加新住民資訊近用、創造公平數位機會仍有努力空間。

為深入瞭解新住民個人資訊近用現況與需求，並發掘新住民家戶資訊環境的異質性，提供政府作為擬訂縮短新住民數位落差、創造公平數位機會政策的參考，故國發會於 106 年度再次辦理「新住民數位機會現況與需求調查」。

貳、研究方法

一、調查對象

「106 年新住民數位機會現況與需求調查」之調查對象限定為臺灣 22 縣市與本國籍人士締結婚姻的所有非本國籍人士，由於本案關注的是數位機會問題，故調查對象排除來自歐美、日韓、港澳等先進國家之新住民。

二、調查問卷架構

本調查問卷基本上參照「106 年個人家戶數位機會調查」，納入其中與新住民較為相關的「賦能」與「融入」兩個主構面及「摒除」構面部分題項。「賦能」部分主要是探討新住民資訊設備近用與使用情形（資訊近用）與資訊素養，尤其側重在資安及資訊篩選鑑別能力的討論；「融入」部分旨在瞭解新住民網路族應用資訊於學習、社會生活參與、經濟、政治與健康促進等生活面向的情形及頻率；「摒除」則是由網路使用危機與權益侵害切入，觀察資訊社會帶來的負面影響。此外，調查也針對新住民的資訊課程參與需求進行瞭解。調查指標架構如表 1 所示：

表 1 106 年新住民數位機會現況與需求調查指標架構

主構面	次構面	指標
	資訊近用	家戶電腦擁有率
		家戶連網情形
		家庭權力控制* ¹
		網路使用率
		個人上網設備擁有情形
		無線或行動上網率
		最常上網設備
		手機連網方式
		手機上網時間
		上網便利性
		政府公共區域免費無線上網*
		學會上網時機*
		網路使用時間
	資訊技能與素養	網路隱私設定
		網路個資揭露
資訊篩選能力		
資訊鑑別能力		
程式設計能力		
融入	語文能力	中文閱讀能力*
		上網使用語言*
	學習活動參與	網路學習
	社會生活參與	資訊取得
		搜尋訊息來源*
		母國資訊易得性*
		即時通訊與社群媒體使用
		線上聊天對象*
		線上影音使用情形
		線上遊戲使用情形
		網路電話使用情形
	網路創造內容	
	經濟活動參與	線上比價
		網路購物經驗
		網路創新服務使用經驗
網購付款方式		

¹ 標示「*」號者為新住民獨有的調查指標。

主構面	次構面	指標
		網路販售經驗
		網路或行動銀行使用經驗
		行動支付使用經驗
	公民參與	電子化政府主動服務使用經驗
		電子化政府被動服務使用經驗
		政府網站資料查詢類別*
	健康促進參與	線上掛或就診進度查詢
		線上看就醫紀錄、病歷或檢查結果
		自主健康管理
摒除	危機	網路沈迷
		個人危機/權益受損/隱私侵害
其他	資訊代理人	資訊代理人擁有情形
		資訊代理人協助取得服務內容
	政府課程需求*	參與政府資訊課程意願
		課程內容需求
		學習上網動機
		政府資訊課程參與阻力
		政府資訊課程促進措施
		開課時段需求
數位教材需求*		

三、抽樣設計與有效樣本數

排除來自歐美、日韓、港澳等先進國家之新住民後，本案區分為越南、印尼、其他及大陸等 4 個副母體，各副母體配置樣本數至少 500 份。各副母體下依地理區分層抽樣，各地區預計完成樣本數按該地區某國籍新住民占該國籍全體新住民比例配置，若母體樣本數充足，配置樣本數不足 30 份者增補至 30 份。

本調查合計訪問完成 2,183 份有效樣本，其中大陸新住民 548 份，越南新住民 553 份，印尼新住民 535 份，其他國家新住民 547 份。各國籍分層預定樣本配置及實際完成數如表 2 所示。

表 2 調查樣本配置與實際完成樣本數

項目別	地區	總計	大陸地區	越南	印尼	其他
配置 樣本數	合計	2,188	543	549	545	551
	北部地區	970	251	203	226	290
	中部地區	493	105	139	147	102
	南部地區	485	127	147	112	99
	東部地區	120	30	30	30	30
	金馬地區	120	30	30	30	30
實際 完成數	合計	2,183	548	553	535	547
	北部地區	983	252	205	226	300
	中部地區	500	107	141	147	105
	南部地區	492	129	149	113	101
	東部地區	134	30	38	35	31
	金馬地區	74	30	20	14	10

參、重點指標

表 3 新住民數位機會調查重要指標統計表

項目	103 年	106 年	103 年及 106 年比較
個人上網率(A)	72.1%	91.5%	增加 19.4 個百分點，成長 26.9%
行動上網率(B)	87.5%	94.6%	增加 7.1 個百分點，成長 8.1%
居家連網率(A)	73.1%	82.2%	增加 9.1 個百分點，成長 12.4%

註：(A) 調查對象為新住民 (B) 調查對象為新住民網路族

肆、調查結果摘要

一、新住民數位機會現況

(一) 賦能

A. 新住民資訊近用情形

1. 新住民上網率達 91.5%，較 103 年大幅增加 19.4 個百分點，越南及大陸新住民提升較多

調查發現，新住民有 91.5% 曾經使用網路，較 103 年的 72.1% 大幅提升 19.4 個百分點，也較全國 12 歲以上民眾的 82.3% 上網率高出 9.2 個百分點。各國籍新住民中，以越南及大陸新住民的上網率提升較多，分別比 103 年增加 23.4 及 21.3 個百分點。【圖 1】

不同國籍新住民中，大陸、越南及其他國籍新住民都有超過九成曾上網，比率明顯高於印尼新住民(76.0%)。

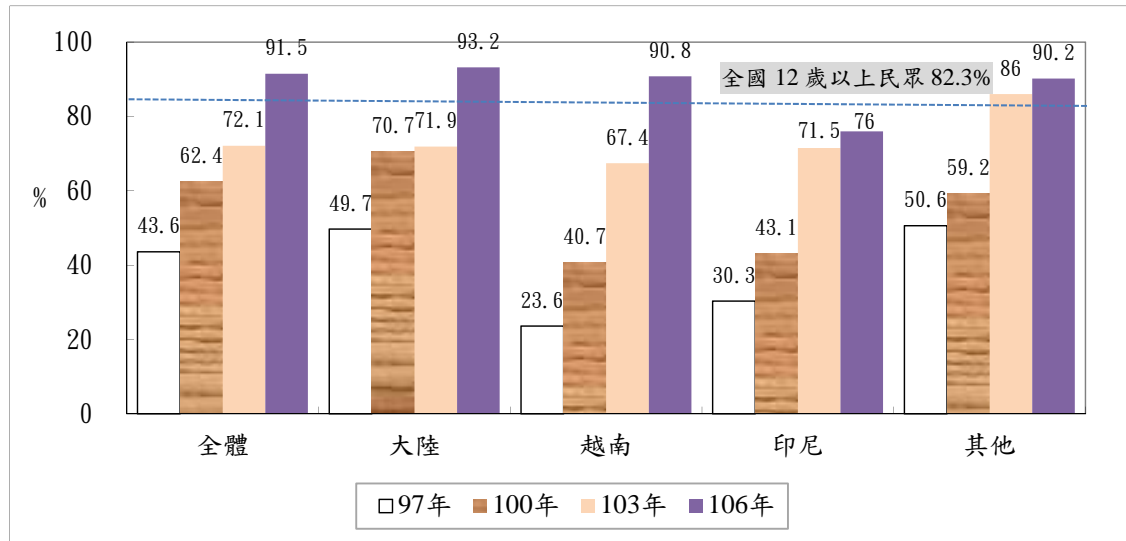


圖 1 新住民個人網路近用狀況

2. 曾上網新住民持有資訊設備以智慧型手機最多，其次是桌上型電腦；手機也是新住民最常使用的上網設備

從個人可近用的資訊設備來看，曾上網新住民以持有智慧型手機的相對次數最高(每百人次有 98 人次)，其次是桌上型電腦(每百人次有 46 人次)，再其次為平板電腦(每百人次有 37 人次)，擁有筆記型電腦及家中有連網電視的新住民網路族都約是每百人次有 34 人次。

與全國 12 歲以上網路族的資訊設備擁有情形相較，新住民擁有智慧型手機的相對次數與全國不相上下，但在桌上型電腦、平板電腦及筆記型電腦的持有方面則不如全國網路族。

調查也發現，新住民網路族最常使用手機上網(占 92.0%)，最常使用桌上型或筆記型或平板電腦上網者都不到 5%。

3. 九成五(94.6%)新住民網路族曾使用無線或行動上網，僅較全國微幅落後 2.8 個百分點

新住民網路族曾使用無線或行動上網的比率已達 94.6%，僅 4.9%沒有使用過；與全國 12 歲以上網路族相較，新住民網路族使用行動上網的比率僅微幅落後 2.8 個百分點。【圖 2】

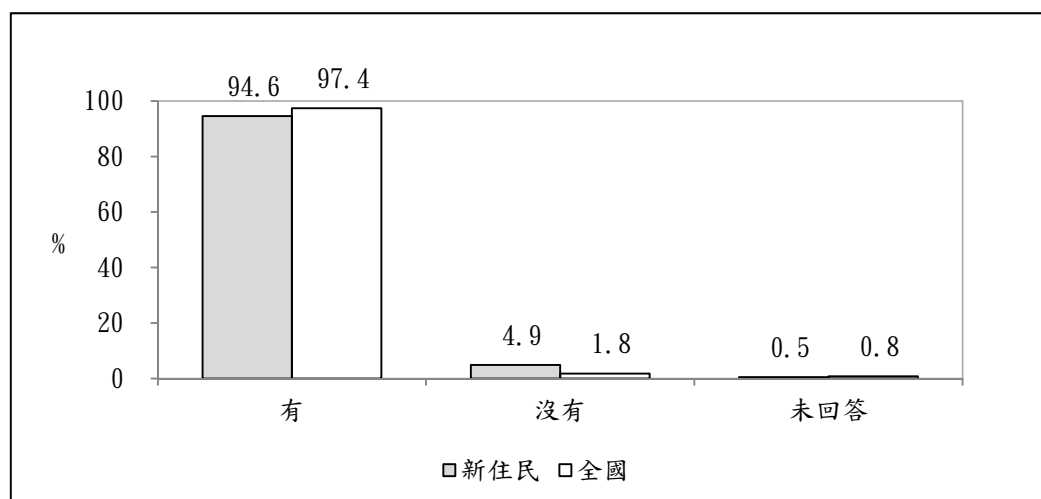


圖 2 新住民無線網路使用情形

4. 新住民手機行動上網以透過家中 Wi-Fi 最多，其次為電信業者的 4G 吃到飽

進一步詢問曾使用無線或行動上網新住民手機行動上網的方式，在可複選的情況下，調查發現，以透過家中 Wi-Fi 的情況最多(每百人次有 69 人次)，其次為電信業者的 4G 吃到飽方案(每百人次有 46 人次)，再其次為私人業者提供的免費無線訊號(每百人次有 24 人次)及電信業者的 3G 吃到飽方案(每百人次有 24 人次)。

5. 62.5%新住民網路族知道政府機關有提供公共區域免費無線上網，其中 26.9% 住家附近有設置

調查發現，有 62.5%新住民知道政府機關有提供公共區域免費無線上網，37.5%不清楚。進一步詢問知道公共區域免費無線上網新住民住家附近的設置情形，26.9%表示有，37.9%沒有，35.2%不知道或未回答。

6. 73.5%新住民網路族是來臺前即已學會上網；大陸新住民近九成來臺前會上網，越南、印尼及其他國籍新住民則多半是來臺後才學會上網

調查發現，多數新住網路族是來臺前即已學會上網(73.5%)，26.3%是來臺後才學習上網。【圖 3】

大陸新住民來臺前即學會上網的比率高，將近九成(89.6%)，越南(58.2%)、印尼(70.3%)及其他國籍新住民(56.8%)則多半是來臺後才學會上網。

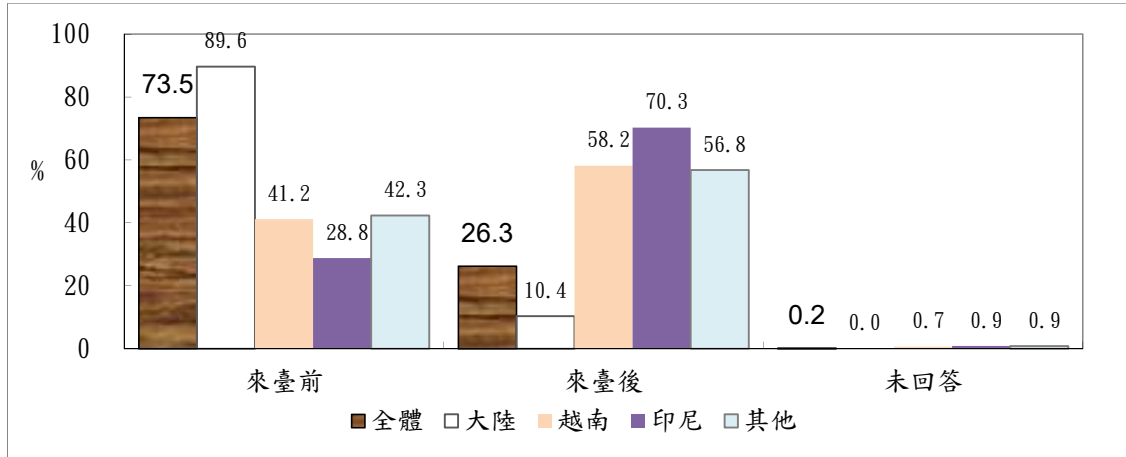


圖 3 新住民網路族學會上網時機

7. 新住民網路族每天上網時間以 1~3 小時居多，平均一天上網 3.1 小時

調查發現，新住民網路族每天上網時間以 1 小時至未滿 3 小時居多(41.9%)，其次為不到 1 小時(19.3%)及 3 小時至未滿 6 小時(19.3%)，一天上網超過 6 小時者合計為 11.2%。平均而言，新住民網路族一天上網 3.1 小時。

B. 新住民資訊技能與素養

1. 資訊安全素養：新住民網路族的數位足跡認知優於應用程式存取權限認知，但與全國網路族相較，新住民網路族資訊安全認知仍相對不足

調查發現，新住民網路族的數位足跡認知優於應用程式存取權限認知，有 59.1% 網路族自認清楚網路活動必留下足跡，但只有 43.9% 網路族知道自己使用的瀏覽器或應用程式可以存取那些個人資料。【圖 4】

與臺灣 12 歲以上網路族相較，新住民的網路資訊安全認知相對略為不足，自認清楚網路活動必留下足跡的比率較全國低 23.3 個百分點，知道自己使用的瀏覽器或應用程式可以存取那些個人資料的比率則較全國低 8.8 個百分點。

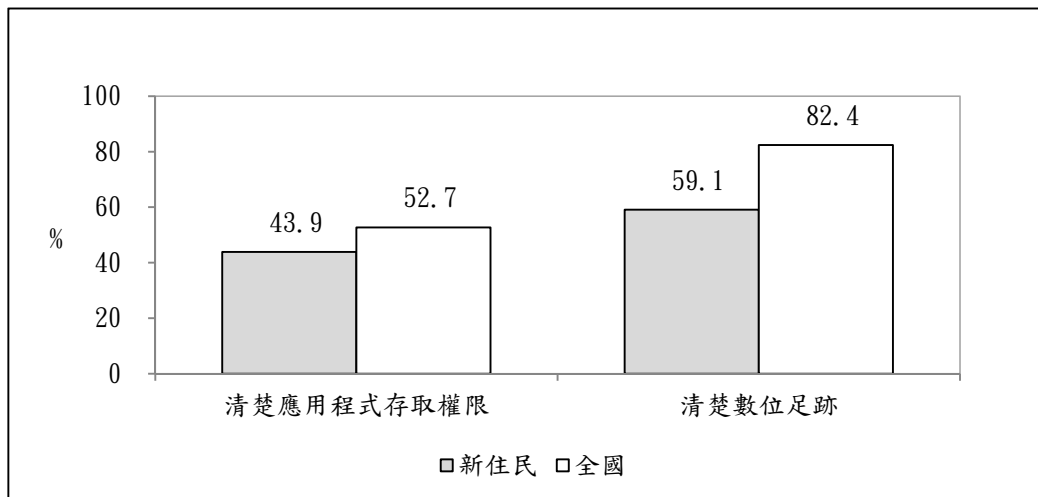


圖 4 新住民與全國網路族資訊安全認知比較

2. 資訊篩選判斷能力：71.1%新住民網路族認為自己判斷網路訊息真實性的能力好、65.4%自認過濾有用資訊的能力好，兩項比率分別較全國低 16.1 及 12.3 個百分點

調查發現，有 14.2%新住民網路族認為自己判斷網路資訊真偽的能力非常好，56.9%自認能力還不錯，合計有 71.1%新住民網路族認為自己判斷網路訊息真實性的能力佳。對於過濾有用資訊的能力自評方面，10.3%新住民網路族自認能力非常好，55.1%覺得自己能力還不錯，正向評價合計 65.4%。【圖 5】

與臺灣 12 歲以上網路族相較，新住民對於網路資訊篩選及判斷能力的自信略低，自認判斷資訊可信度能力佳的新住民較全國低 16.1 個百分點，自認篩選有用資訊能力好的比率則較全國低 12.3 個百分點。

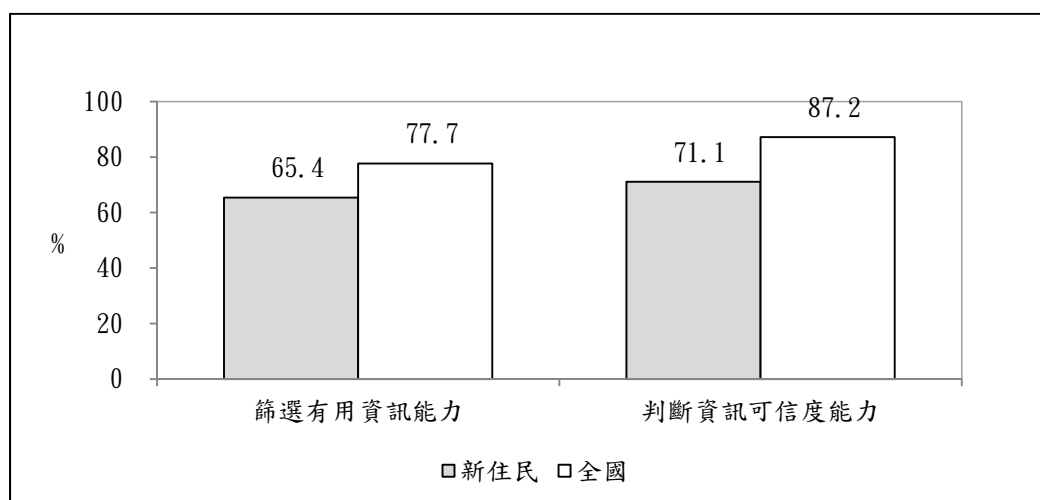


圖 5 新住民與全國網路族資訊篩選及判斷能力自評比較

3. 程式設計學習經驗：12.6%新住民網路族曾經學過程式設計或會一種程式語言，比率較全國低11.7個百分點

調查發現，新住民網路族中，有12.6%曾經修習或自學程式設計，86.0%沒有接觸過相關概念，1.4%未回答。與臺灣12歲以上網路族相較，有程式設計學習經驗的新住民比率低了11.7個百分點。

(二) 融入

A. 學習活動參與情形

最近一年合計有35.9%新住民網路族參與線上自我學習，合計有8.8%每天在網路上尋找資料或影片並因此學會新的技能

調查結果顯示，過去一年來，合計有8.8%新住民網路族以學習為目的，每天在網路上尋找資料或影片並因此學會新的技能（3.5%一天數次、5.3%每天一次），12.5%約一周一次，7.9%約一個月一次，6.7%超過一個月，合計有35.9%新住民網路族參與線上自我學習，另有61.6%未參與、2.5%未回答。【圖6】

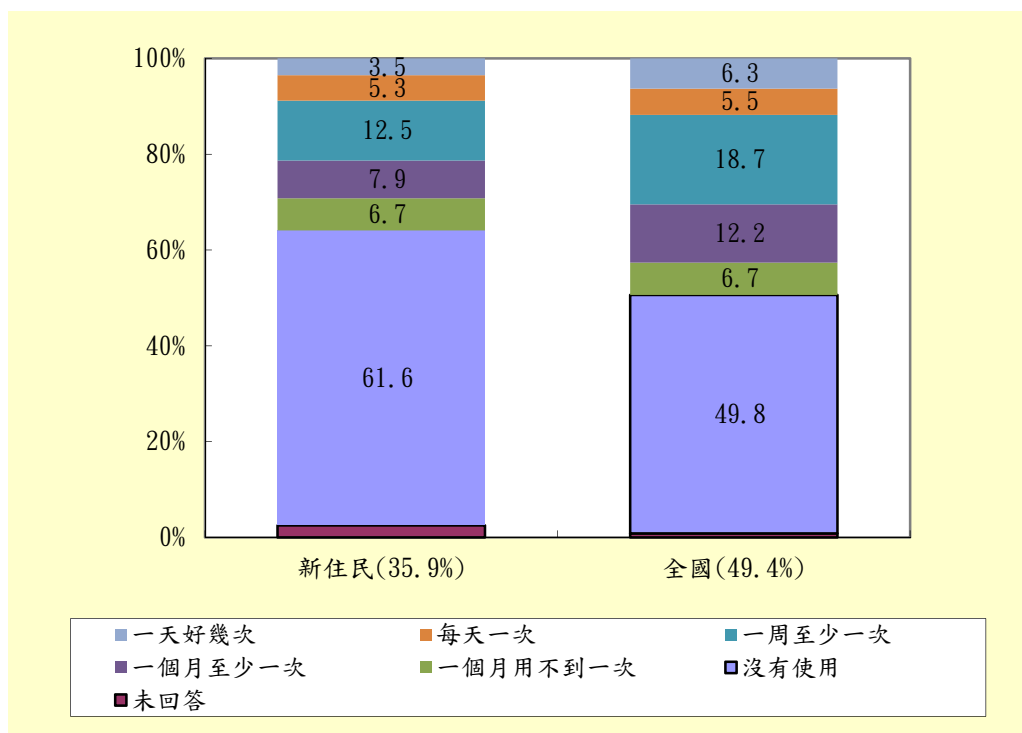


圖6 新住民網路族最近一年學習活動參與情形

B. 社會生活參與情形

最近一年新住民網路族社會生活參與熱絡，95.0%曾使用即時通或社群網站，比率最高，合計每天使用率亦達 82.8%

調查結果顯示，新住民網路族對於投入單向及雙向的網路社會生活都很熱絡。其中，最近一年參與比率最高的是即時通訊與社群網站(95.0%)，使用網路電話(83.1%)、線上影音(79.0%)的比率也都接近或超過八成，64.2%曾上網查詢，約半數(51.8%)網路族過去一年曾於網路上張貼文章、照片或影片，參與網路內容創作；參與手機或線上遊戲的比率較低，不到三成(29.5%)。【圖 7】

從使用頻率來看，應用比率最高的即時通訊或社群網站，同時也是六項社會生活指標中使用頻率最高的項目，有 65.7%新住民網路族每天使用數次，17.1%每天至少使用一次，合計每天使用率達 82.8%。

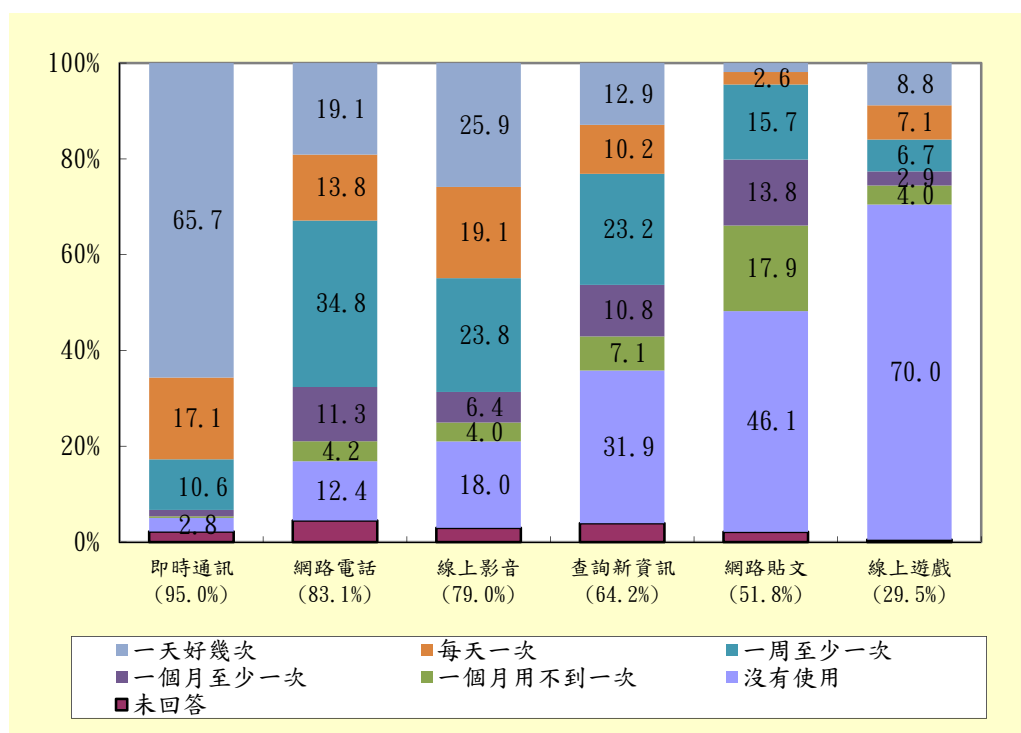


圖 7 新住民網路族最近一年社會活動參與情形

C. 經濟活動參與情形

1. 最近一年新住民網路族曾參與的網路經濟活動，以查詢商品評價、比價(45.0%)與線上購物(44.0%)比率較高；網路金融、網路創新服務及網路銷售使用率較低

調查結果顯示，過去一年來，45.0%新住民網路族曾透過網路查詢商品評價或比價，44.0%曾於線上購物；不過，新住民網路族對網路金融的接受度不高，最近一年使用率僅 11.7%，6.7%曾經使用 Airbnb、Uber、oBike 等網路創新服務，5.8%過去一年曾於網路銷售商品。【圖 8】

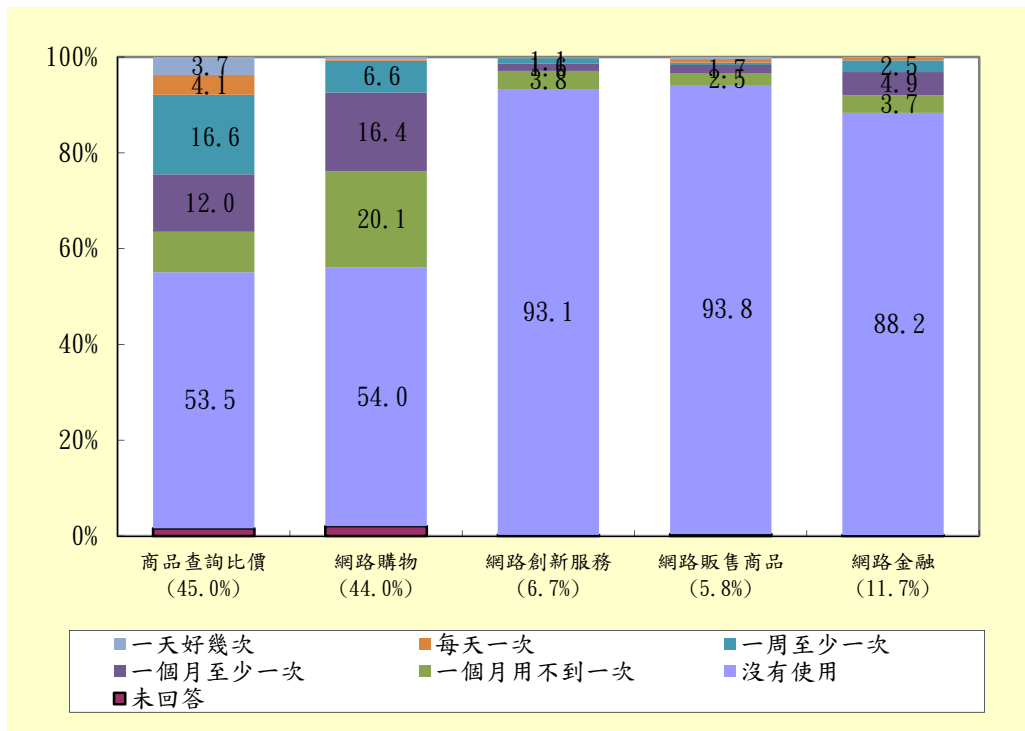


圖 8 新住民網路族最近一年經濟活動參與情形

2. 新住民網購付款方式以貨到付款最普遍，其次是便利商店取貨付款

新住民網購族的付款方式方面，以貨到付款最為普遍(每百人次有 76 人次)，其次是便利商店取貨付款 (每百人次有 66 人次)，再其次依序為線上刷卡(每百人次有 34 人次)、實體 ATM 轉帳(每百人次有 25 人次)、網路銀行轉帳(每百人次有 24 人次)、臨櫃匯款(每百人次有 20 人次)、手機感應付款(每百人次有 11 人次)。

D. 公民參與情形

最近一年新住民網路族曾收到政府主動訊息通知的比率高於主動線上查詢政府公共資訊，但實際接觸頻率並不高；資訊查詢類別則以移民相關法令規定最多

調查顯示，過去一年有 33.7% 新住民網路族曾收到政府發送的防災通知或是電子報等公共資訊，比率高於主動線上查詢政府公共資訊者(10.2%)。【圖 9】

不過，網路族近一年收到政府主動通知訊息的接觸頻率並不高，政府每周能觸及的新住民網路族合計僅 2.8%，與每周主動上政府網站查詢所需資訊的比率相仿(2.2%)。

新住民使用政府網站查詢的資訊類型，以移民相關法令規定最多(每百人次有 31 人次)，其次是查詢醫療衛生輔導措施(每百人次有 17 人次)、新住民課程(每百人次有 13 人次)、生活相關訓練輔導措施、工作機會與生活照顧輔導措施(都是每百人次有 11 人次)等。

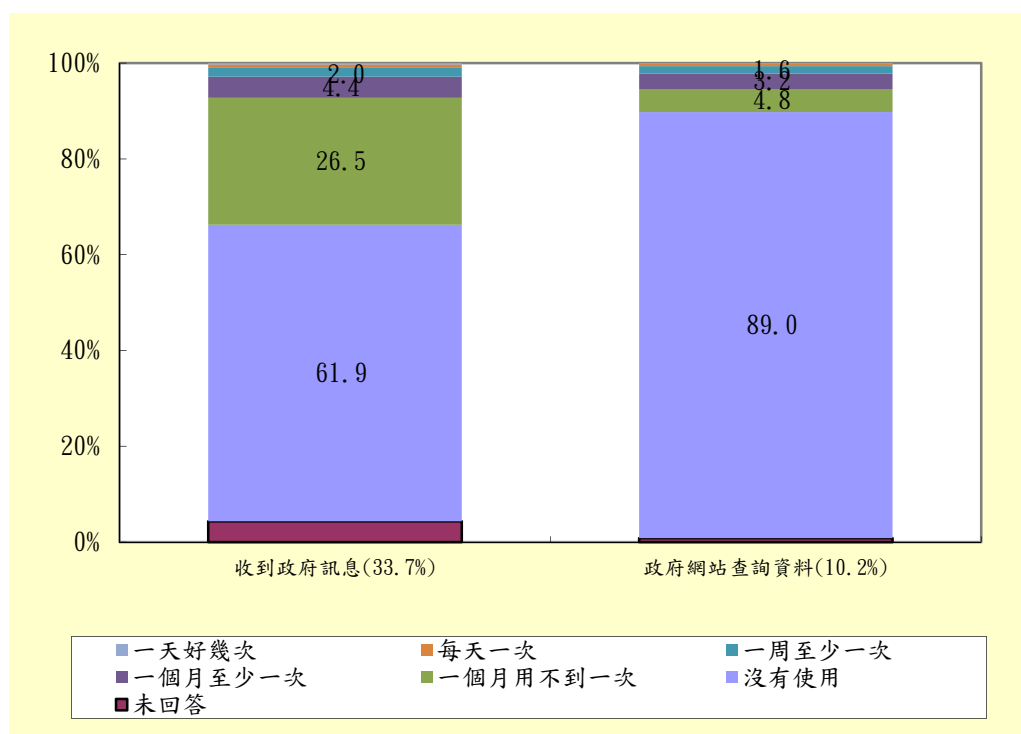


圖 9 新住民網路族最近一年電子化政府資源使用情形

E. 健康促進參與情形

最近一年新住民網路族有 31.5%曾透過網路掛號、8.8%透過手機或網路進行自主健康管理、5.1%曾在線上看就醫紀錄等

調查顯示，新住民網路族 31.5%最近一年曾透過網路掛號或查詢看診進度，8.8%有透過手機App 或健康手環進行自主健康管理，5.1%曾在線上看就醫紀錄、病歷或檢查結果。【圖 10】

從使用頻率來看，三項健康應用以透過 App 自主健康管理的使用頻率最高，3.1%每天使用且查看紀錄，網路掛號或查詢看診進度則與看診頻率相關，以每月一次(6.4%)或超過一個月為周期(24.0%)。

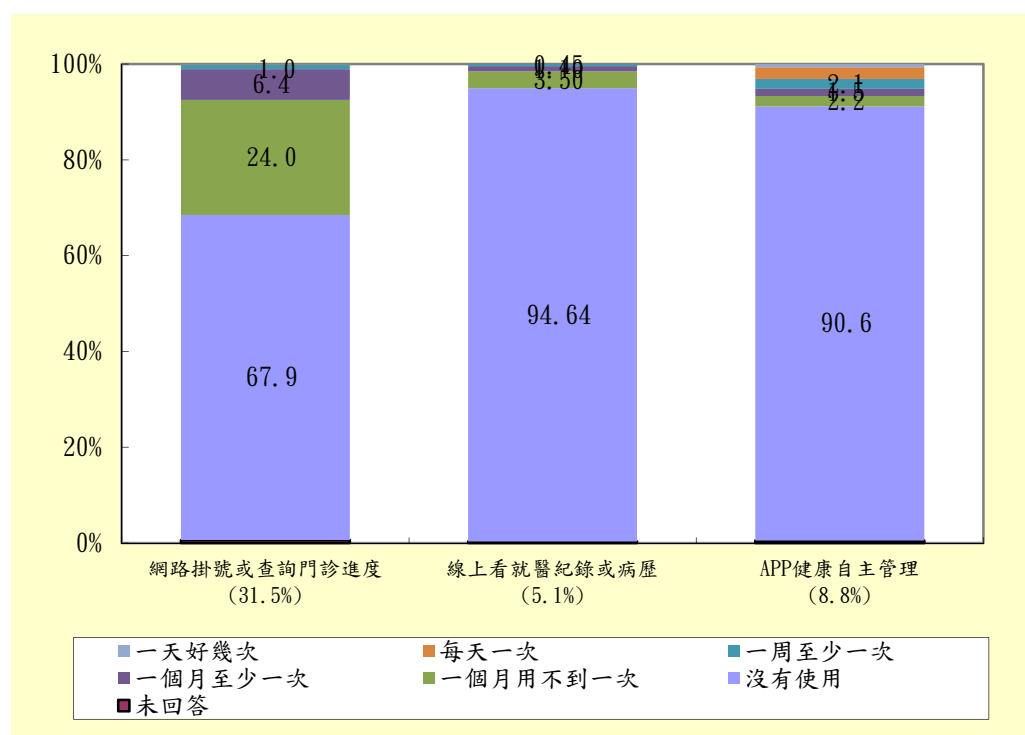


圖 10 新住民網路族最近一年健康促進參與情形

F. 新住民各項網路活動參與情形與全國比較

與全國 12 歲以上網路族相較，新住民網路族除了網路貼文分享使用比率略高於全國 2.1 個百點，其餘網路活動參與情形大都不如全國。【表 4】

學習活動參與情形方面，新住民網路族的網路學習活動參與率較全國低 13.5 個百分點。

社會活動參與情形方面，除了即時通訊、網路電話、線上影音與網路貼文的參與率與全國較為接近，查詢新資訊及參與線上遊戲的比率都分別落後全國網路族約 20 個百分點。

經濟活動參與情形方面，除了網路創新服務與網路販售商品的參與率與全國較為接近，商品查詢比價、網路購物及網路金融的參與率都落後全國網路族至少 15 個百分點。

公民參與情形方面，新住民網路族接觸政府主動發送訊息的比率較全國低 16.5 個百分點，主動查詢政府網站的資訊則低 25.2 個百分點。

健康促進參與情形方面，新住民網路族雖然也以網路掛號或查詢門診進度的使用率較高，但比率較全國低了 17.5 個百分點。

表 4 新住民各項網路活動參與情形與全國比較

	新住民(%) A	全國(%) B	差距 A-B
學習活動參與			
線上學習新技能	35.9	49.4	-13.5
社會生活參與			
即時通訊	95.0	96.8	-1.8
網路電話	83.1	86.3	-3.2
線上影音	79.0	84.6	-5.6
查詢新資訊	64.2	84.4	-20.2
網路貼文	51.8	49.7	2.1
線上遊戲	29.5	48.8	-19.3
經濟活動參與			
商品查詢比價	45.0	61.3	-16.3
網路購物	44.0	59.2	-15.2
網路創新服務	6.7	10.2	-3.5
網路販售商品	5.8	7.3	-1.5
網路金融	11.7	33.2	-21.5
公民參與			
收到政府訊息	33.7	50.2	-16.5
政府網站查詢資料	10.2	35.4	-25.2
健康促進參與			
網路掛號或查詢門診進度	31.5	49.0	-17.5
線上看就醫紀錄或病歷	5.1	7.6	-2.5
APP 健康自主管理	8.8	14.2	-5.4

(三) 摒除

15.1%新住民網路族自認有網路沉迷問題；新住民網路族每百人次有 20 人次因使用網路身體變差，27.5%至少有一項個人危機或權益損害

調查發現，新住民網路族有 15.1%自認有網路沉迷問題，83.6%表示沒有。【圖 11】

在使用網路產生的個人危機或權益損害方面，新住民網路族感覺身體或視力變差者較多(每百人次有 20 人次)，其次是互動能力變差(每百人次有 8 人次)，每百人次有 6 人次曾遇過手機中毒，至於曾有被詐騙、因滑手機不專心發生跌倒意

外、信用卡或帳號被盜經驗者，都低於每百人次 3 人次。整體而言，有 27.5% 新住民網路族有至少一項個人危機或權益損害。【圖 12】

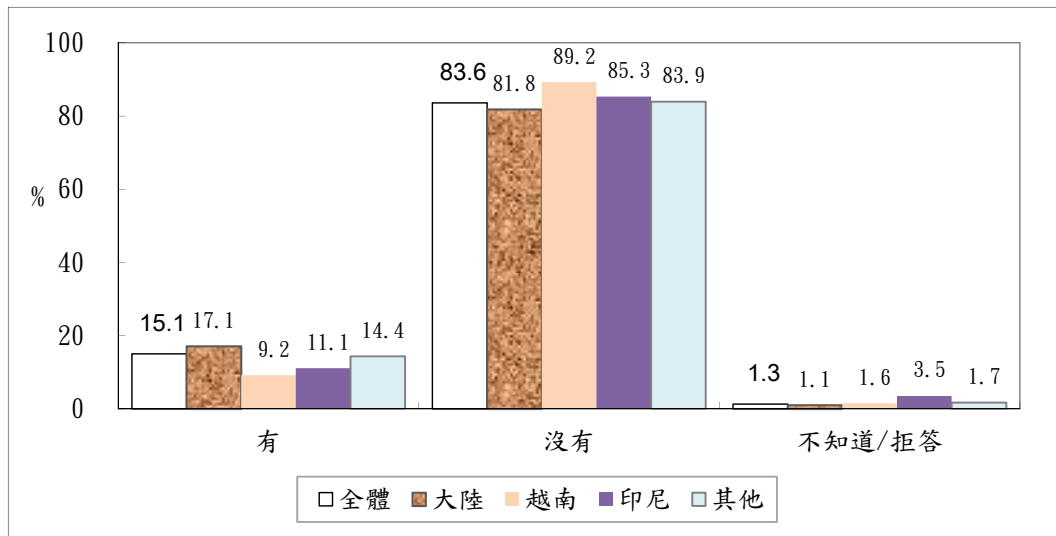


圖 11 新住民網路族的網路沉迷問題自評

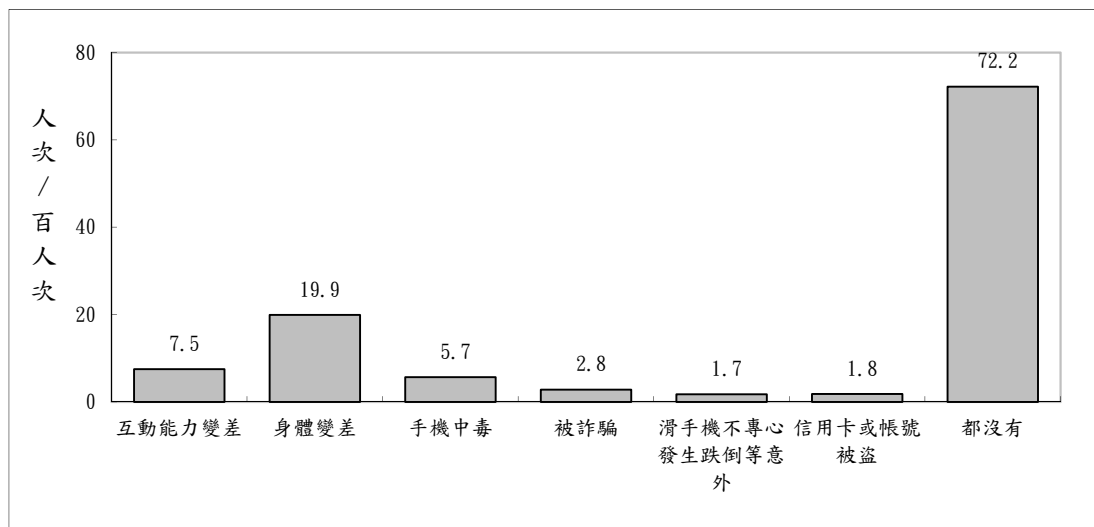


圖 12 新住民網路族因使用網路造成個人危機或權益侵害情形

(四) 未上網新住民分析

1. 新住民未上網前三大主要原因是：很忙/沒時間、不會操作及不識字或不會注音、英文；未上網新住民 41.3% 認為家人不可能安裝網路或提供上網設備

調查發現，新住民沒有上網的原因，主要是由於很忙、沒時間(每百人次有 26 人次)，其次是不會操作(每百人次有 24 人次)，再其次為不識字或不會注音、

英文(每百人次有 19 人次)。**【圖 13】**

未上網新住民中,41.3%認為家人有可能在家中安裝網路或購買智慧型手機、平板電腦等設備供使用,45.4%覺得不可能,13.3%未回答。

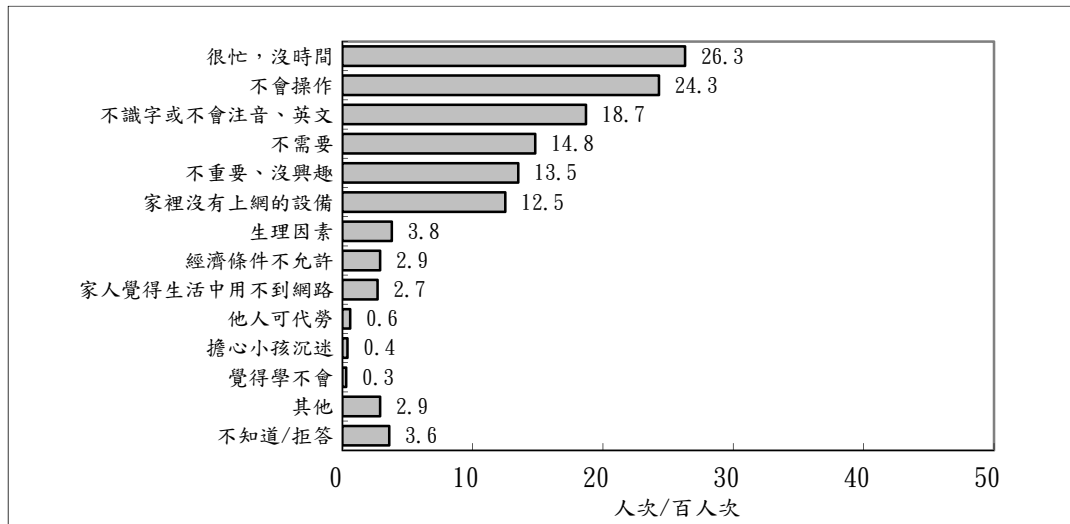


圖 13 新住民沒有上網的原因

2. 未上網新住民中,27.9%家中有資訊代理人,協助服務以透過網路跟其他人講電話的社會聯繫較多

詢問未上網的新住民家中是否有人可以幫忙處理需要透過網路才能取得的資訊或服務,結果發現,有 27.9%表示家中有資訊代理人,65.3%沒有,6.8%不知道或未回答。

家中資訊代理人協助獲得的網路資訊或服務方面,以透過網路跟其他人講電話的社會聯繫較多(每百人次有 45 人次),其次是上網查詢資料或協助參與線上遊戲、看影片等娛樂活動(每百人次有 33 人次)。

二、新住民對政府免費資訊程需求

1. 47.8%新住民願意參與政府開設的免費上網課程,印尼新住民想參加課的比率較其他各國籍新住民略低,曾上網新住民參與意願較未上網者高

調查發現,有 47.8%新住民願意參與政府開設的免費上網課程,46.4%不想參加,有上課意願的新住民比率較 103 年略減 1.5 個百分點。依國籍來看,印尼新住民想參加課程的比率(42.4%)較其他各國籍新住民略低。**【圖 14】**

從網路使用經驗來看，曾經上網的新住民參與課程的意願較高(50.3%)，未曾上網新住民則是 70.3%不想參加。

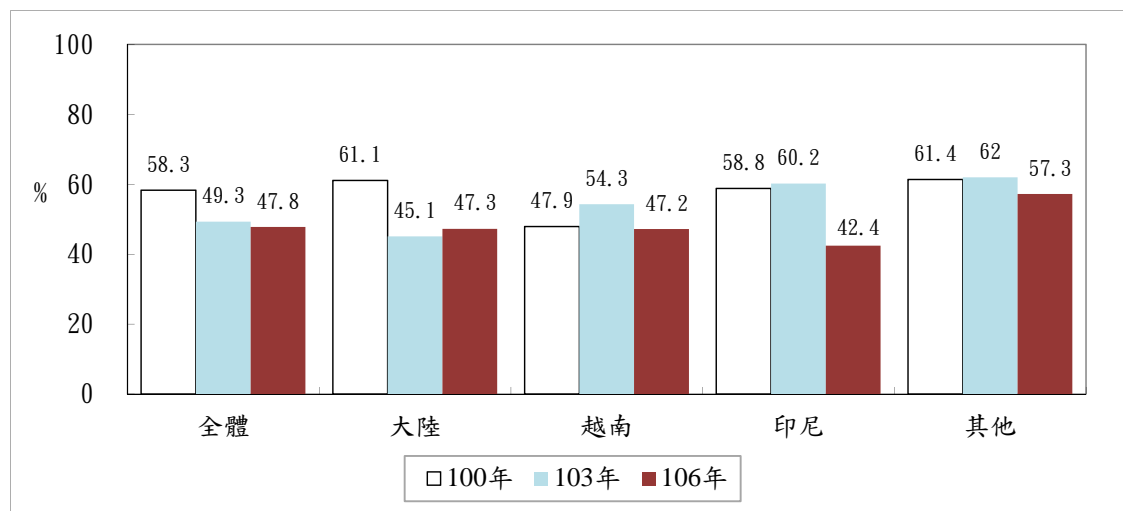


圖 14 新住民願意參與政府免費上網課程情形

2. 新住民想參加政府資訊課程的原因主要為：提升就業能力、讓生活更便利及獲得資訊

詢問新住民想參加政府資訊課程的原因，在可複選的情形下，以提升就業能力的相對次數最高(每百人次有 33 人次)，其次是讓生活更便利(每百人次有 26 人次)及獲得資訊(每百人次有 24 人次)，再其次為跟上時代、好奇(每百人次有 13 人次)，其餘動機都在每百人次 10 人次以下。【圖 15】

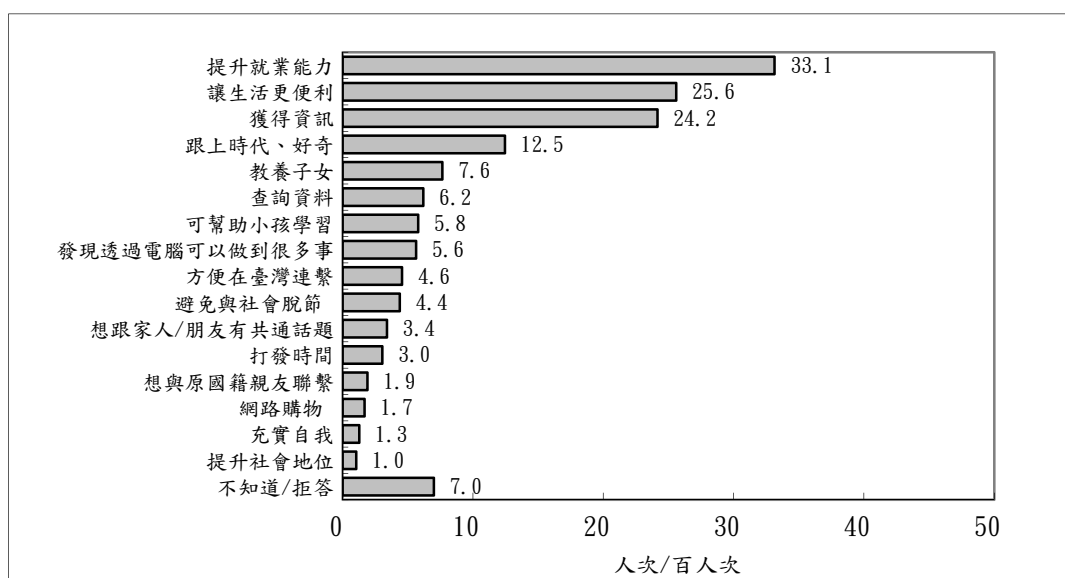


圖 15 新住民參與政府免費上網課程動機

3. 新住民希望學習的課程內容以基本電腦操作多，其次是資料查詢及程式撰寫/網頁製作及照片/繪圖軟體

調查發現，新住民對於上網課程的內容需求，在可複選的情形下，以基本電腦操作相對次數最高(每百人次有 24 人次)，其次是資料查詢(每百人次有 13 人次)及程式撰寫/網頁製作(每百人次有 12 人次)，再其次為照片/繪圖軟體(每百人次有 11 人次)。**【圖 16】**

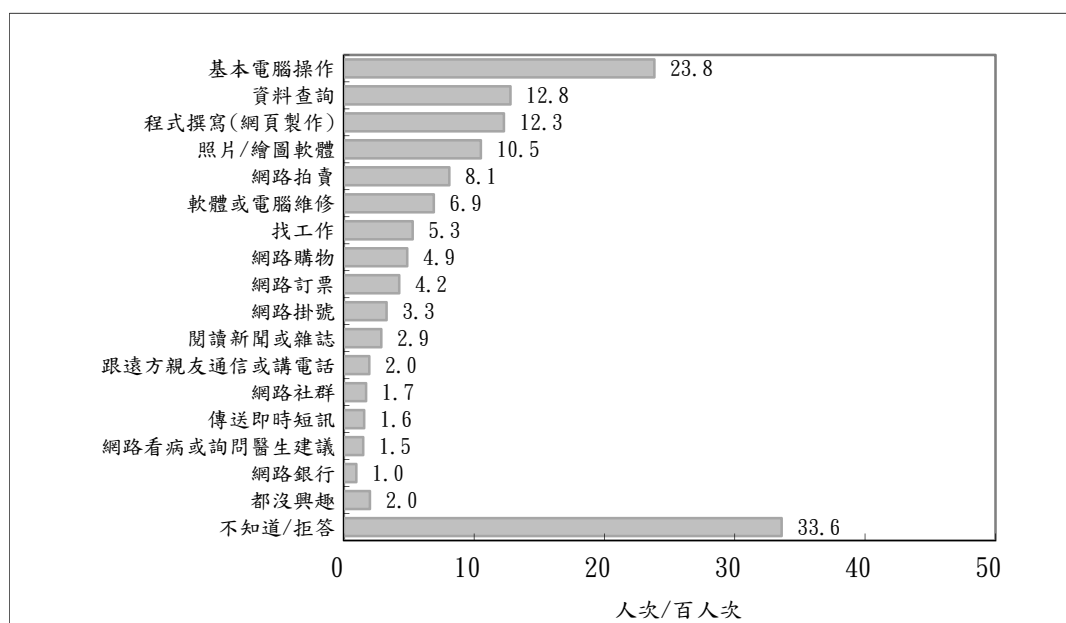


圖 16 新住民免費上網課程內容需求

4. 新住民不想參加政府資訊課程的原因主要為：需要工作、照顧小孩、不需要及本來就會電腦

調查發現，新住民不想參加政府免費上網課程的原因，在可複選的情形下，以需要工作的相對次數最高(每百人次有 37 人次)，其次是要照顧小孩(每百人次有 30 人次)，再其次是認為不需要及本來就會電腦(都是每百人次有 18 人次)。

5. 促進新住民參與課程的配套措施，以開課時間配合生活作息及到家裡或社區個別教學最受歡迎

調查發現，提升新住民參與上網課程意願的措施方面，在可複選的情形下，以開課時間配合生活作息的需求相對次數最高(每百人次有 24 人次)，其次是到家裡或社區個別教學(每百人次有 20 人次)，再其次是採取行動服務車，就近上課(每百人次有 14 人次)及提供托育服務(每百人次有 13 人次)。

三、新住民家戶資訊近用情形

76.4%新住民家庭擁有電腦，較 103 年略減 1.5 個百分點；82.2%的新住民家庭可以上網，較 103 年提升 9.1 個百分點，但仍低於全國家戶連網率 2.9 個百分點

調查顯示，新住民家庭有 76.4%擁有電腦，23.6%沒有；電腦擁有率較 103 年略減 1.5 個百分點。不同國籍新住民中，以大陸新住民家庭擁有電腦的比率較高(80.2%)，越南新住民家庭的電腦擁有率較低(65.5%)。

家庭網路近用情形方面，82.2%的新住民家庭可以上網，17.8%無法連網；與 103 年相較，新住民家戶網路近用率提升 9.1 個百分點，但仍低於全國家戶連網率 2.9 個百分點。【圖 17】

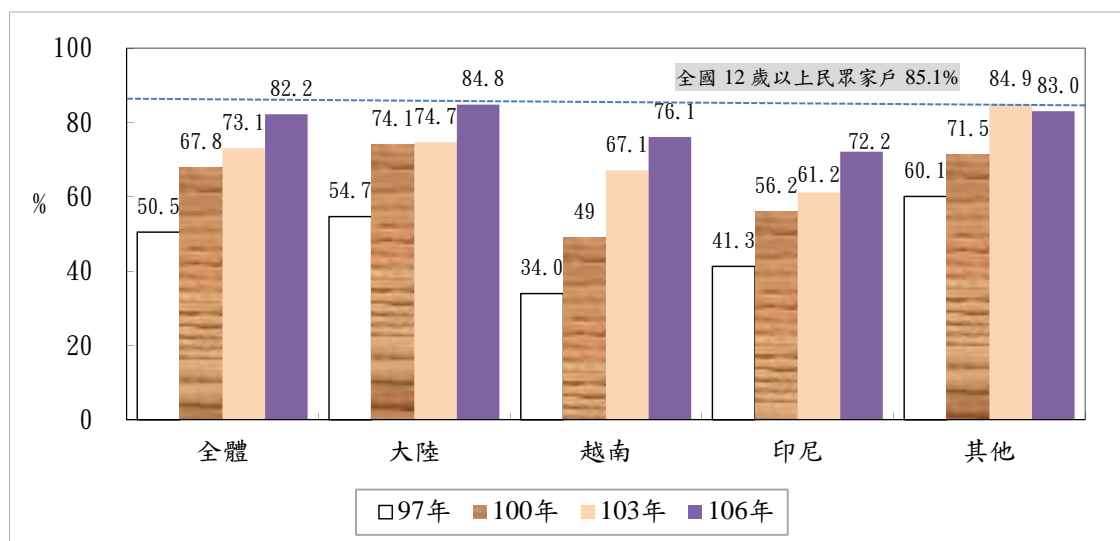


圖 17 新住民家戶網路近用狀況

伍、建議

106 年新住民數位機會現況與需求調查顯示，與 103 年相較，新住民上網率增加 19.4 個百分點，家戶連網率上升 9.1 個百分點，上網率甚至較全國 12 歲以上民眾高出 9.2 個百分點。然而，無論是從資訊技能與素養或各項網路活動參與情形來看，新住民都仍舊落後全國一般民眾，顯示新住民的數位機會仍有必要進一步提升。以下提供一些思考方向：

一、資訊課程分級授課滿足不同程度新住民需求，應持續推動

調查發現，大陸與其他國家新住民的中文能力與資訊學習背景有相當大的差異，大陸新住民九成五閱讀正體中文大部分或完全沒問題、近九成來臺前即已學會上網；而越南、印尼等其他國籍新住民都有六成以上完全不懂或只認識基本中文字彙，且超過半數是來臺之後才學會上網。

另一方面，目前新住民整體上網率已超過九成，不想參與政府課程的新住民每百人次就有 18 人次表示是由於本來就會電腦。

基於不同國籍新住民資訊基礎及語文能力的差異考量，在設計資訊課程時，有必要考慮進行分級教學，除了基本能力的培養，對於已有上網經驗者，可進一步開設有幫助於新住民融入社會的進階課程，以增加參與興趣，進而達成提升各項網路活動參與深度的目的。

內政部移民署「建構新住民數位公平機會計畫」106 年第 2 階段的免費電腦課程，即已結合第 1 階段的認識電腦、網路應用、基礎 Office 軟體等 8 門熱門基礎課程，並新增行動 APP 軟體等 4 門實用進階課程與 4 門實作課程²，實施分級授課應更能滿足不同程度新住民的學習需求，宜持續推動。

二、多數新住民網路資訊搜尋以臺灣訊息為主，加強中文能力、中文介面操作學習有其必要性

調查發現，近一年曾上網查詢新資訊的新住民網路族，以搜尋臺灣訊的相對次數較高，顯示新住民對於融入臺灣社會的殷切需求。只是，或許受限於語文能力，多數新住民進行電腦或手機輸入時仍以使用母國語言的相對次數較多，而中文閱讀能力相對較弱的越南及印尼新住民，透過網路查詢新資訊、到政府網站查詢資料及網路金融的參與情形也相對不足。

² 資料來源：<https://nit.immigration.gov.tw/Publish/Details/e3e46996-5cbf-4a97-a930-5366d75baa46>

為能進一步協助新住民獲取資訊及增進在臺生活便利性，中文能力的培養應是學習的重要開端，其次便是對於中文介面操作的課程安排，以此作為提升新住民公平數位機會的基礎。

三、設計符合新住民的需求導向課程，提升參與意願與學習效益

調查發現，新住民想參與政府免費上網課程的目的主要是提升就業能力、讓生活更便利及獲得資訊，建議在設計課程內容時能以新住民的需求為導向。

課程內容方面，不同國籍新住民的期待也略有差異，除了電腦基本操作，大陸新住民較需要程式撰寫/網頁製作及照片/繪圖軟體；越南新住民較需要學習網路訂票及資料查詢；印尼新住民希望學習資料查詢及網路拍賣；其他國籍新住民則需要資料查詢及軟體或電腦維修。

新住民的資訊課程內容偏好應也反映出實際生活中的應用需求，課程設計或許無法量身訂作，但參考不同國籍新住民的學習動機及課程期待、提供更實用的課程內容，對於提升參與意願與課後效益應都更有助益。

四、印尼新民居相對弱勢，宜加強關注

調查發現，雖然印尼新住民目前上網率已達 76.0%，但仍不及大陸、越南及其他國籍新住民。從人口背景分析發現，印尼新住民年齡相對較長、教育程度相對較低、來臺時間也多半較久(16.0%超過 50 歲、29.0%教育程度在小學以下、70.8%來臺超過 10 年)，且個人月收入未達 21,009 元基本工資的比率也相對略高(34.8%)，可說居於相對弱勢的處境。

分析印尼新住民沒有上網的原因，以不會操作居多，然而印尼新住民參與政府免費資訊課程的意願卻相對偏低，如何提升未上網新住民的學習意願值得進一步思考。

印尼新住民不願參與課程的理由中，需要工作、照顧小孩與認為不需要位居前 3 名；而調查也確實發現，開課時間配合生活作息、到家裡或社區個別教學及採用行動服務車就近上課等，是印尼新住民最需要的配套措施。此外，由於合計有六成印尼新住民表示完全看不懂或只認識中文基本字彙，如能優先提供中文或注音的學習機會，或安排母語助教、打破語言隔閡，應也有助於參與學習。

五、留意新住民網路沉迷風險與個人危機

受惠於智慧型手機帶來上網的便利與易得性，今年新住民的上網率已較 103 年大幅增加 19.4 個百分點，達到 91.5%。網路世界固然帶來生活的便利，但不可避免的也同時伴隨風險。

調查發現，有 15.1% 新住民網路族自認有網路或手機沉迷問題，其中又以大陸及其他國籍新住民與年齡較輕的網路族自認有此傾向的比率較高，且每天手機上網超過 5 小時的新住民，自認有網路沉迷問題的比率上升至 37.1%。整體而言，27.5% 新住民網路族至少有一項因網路使用而產生的個人危機或權益損害³。

目前新住民網路沉迷的主觀認定比率，雖仍較全國 12 歲以上手機族的 22.5%⁴ 低 7.4 個百分點，但由於已有 92.0% 的新住民網路族是以手機為上網主要工具，未來是否會因使用黏著度提升而更增加風險，後續的發展值得密切關注。

³ 包括互動能力變差、身體變差、手機中毒、被詐騙、滑手機不專心發生跌倒等意外、信用卡或帳號被盜等。

⁴ 資料來源：國發會「106 年持有手機民眾數位機會調查」。