

109 年新住民數位發展現況與需求

調查報告

中文摘要

(一〇九年十月)

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

109 年新住民數位發展現況與需求調查

摘要

壹、前言

過往數位機會調查顯示，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(以下簡稱國發會)自民國 97 年起，每三年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呈現成長趨勢(曾上網比率自 97 年調查的 43.6% 提升至 100 年的 62.4%，再上升為 103 年的 72.1%)，但相較之下仍不如全國 12 歲以上民眾的 78.0%。

不過，行動載具的發展為新住民帶來了翻轉的契機，「106 年新住民數位機會現況與需求調查」結果顯示，新住民有 91.5% 曾經使用網路，與 103 年相較，新住民上網率增加 19.4 個百分點，上網率甚至較全國 12 歲以上民眾的 82.3% 高出 9.2 個百分點，新住民家戶連網率則上升 9.1 個百分點。只是，無論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。

為持續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、瞭解新住民如何融入我國資訊社會及與母國親屬間聯繫情形、探析新住民在我國資訊應用及數位程度的差異，國發會於 109 年再次辦理「新住民數位發展現況與需求調查」，俾能提供政府作為後續推動新住民數位應用轉型之參考。

貳、研究方法

一、調查對象

「109 年新住民數位發展現況與需求調查」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，依據委辦需求，本案調查對象不包括來自歐美、日韓、港澳等國家之新住民。

二、調查問卷架構

本調查問卷有關新住民數位發展部分，主要參照經濟合作暨發展組織(Organization for Economic Cooperation and Development, OECD)之數位福祉架構

進行規劃，其次，本年度調查中新增有關新臺灣之子的教育面向，針對目前有國小至高中、高職階段子女之新住民進行訪問，以瞭解新住民家戶資訊環境及個人資訊能力對子女學習的影響；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 至表 3 所示：

表 1 新住民「數位福祉」構面指標架構

主構面	次構面	指標	對應問項	
ICT 近用、使用與素養	環境近用機會	家戶連網率	Q1.請問目前您或您的家人在家中可以上網嗎？是透過哪些方式連網？	
	網路使用率	個人上網率	Q2.請問您有沒有使用電腦或是手機、電視、平板等等其他資訊設備上網的經驗？	
		學會上網時機	Q3.請問您是來臺灣之後才學會上網？還是來臺灣之前就會上網？	
		上網頻率	Q4.請問您最近一次上網是多久之前？ Q5.【問三個月內曾上網者】請問您的上網頻率是？每天？不是每天，但每周至少一天以上？還是超過一個禮拜才上網一次？	
		未上網原因	Q31.【問未上網者】請問您沒有上網的原因是？	
	網路使用類型多樣性	商品或服務資訊查詢	Q8.請問您最近三個月有沒有透過網路上搜尋您感興趣的商品或是服務訊息？	
		下載軟體	Q9.請問您最近三個月有沒有透過瀏覽或下載遊戲以外的軟體？	
		資訊查詢	Q10.請問您最近三個月有沒有查過維基百科？	
		網路銀行	Q11.請問您最近三個月有沒有使用網路銀行或行動銀行？	
		即時通訊	Q12.請問您最近三個月有沒有透過網路打語音電話或視訊電話？	
		網路影音娛樂	Q13.請問您最近三個月有沒有透過網路看影片、聽音樂或是玩遊戲？	
	線上閱讀	Q14.請問您最近三個月有沒有在線上閱讀雜誌或報紙？		
	教育與技能	線上課程	線上課程參與	Q15.請問您最近三個月有沒有參與線上課程？
	所得與財富	線上消費	線上購買商品或服務	Q16.請問您有沒有透過網路買過東西？最近一次購買是什麼時候？ Q16-1.請問您是透過什麼方式網路購物？ Q17.請問您使用臺灣購物網站，像是pchome、蝦

主構面	次構面	指標	對應問項
			<p>皮這些購物網站下單有沒有困難？</p> <p>Q17-1.請問會遇到什麼困難？</p>
	線上販售	線上販售商品或服務	Q18.請問您有沒有透過網路販賣過東西？最近一次販售是什麼時候？
就業	線上尋職	網路求職或寄履歷	Q20.請問您最近三個月有沒有透過網路找工作或寄履歷？
工作與生活平衡	遠距工作	遠距工作經驗	Q21.請問您最近三個月有沒有使用網路從事遠距工作？
健康狀況	線上醫療預約	網路預約掛號	Q22.最近您最近三個月有沒有使用網路預約掛號看診？
	線上健康資訊	網路搜尋健康資訊	Q23.請問您最近三個月有沒有使用網路搜尋包括食品安全、醫療衛生等的健康資訊？
社會聯繫	社群網路參與	社群網路參與	<p>Q24.請問您最近三個月有沒有使用即時通訊軟體或社群網站，像LINE、Facebook、IG或是其他社群媒體？</p> <p>Q24-1.請問您最常使用的社群軟體是？</p>
政府治理與公民參與	數位政府服務	政府線上公共服務使用	<p>Q26.請問您最近一年有沒有透過政府機關網站查詢資訊或使用服務？</p> <p>Q27.請問您最近一年有沒有透過使用政府機關網站做以下活動？</p> <p>Q27-1.【問Q27曾查詢資訊者】請問您是查什麼資料？</p>
		缺乏技能而未使用政府線上申請/申辦服務	Q28.【問Q27未遞交申請表單者】請問您沒有透過政府網站遞交申請表單的原因是？
	公民參與	針對公共議題在線上發表意見	Q25.請問您最近三個月有沒有在網路上發表您對於公共或政治議題的意見？
資訊安全	資訊安全威脅	資訊安全事件	Q29.請問您過去三個月有沒有遭遇過以下數位安全事件？
主觀幸福感	網路近用對主觀滿意度提升的影響	生活滿意度增加	Q30.如果0分代表非常不滿意，10分代表非常滿意，請問您會給您目前的生活打幾分？

表 2 新住民「生活適應與增能需求」構面指標架構

主構面	次構面	指標	對應問項
語文能力	中文閱讀能力	閱讀正體中文困難度	Q6.請問您看「正體中文」有沒有問題？
	上網使用語言	電腦/手機輸入使用語言	Q7.請問您用電腦或手機時，輸入是用中文？英文？還是您的母國語言？
母國聯繫	資訊易得性	母國資訊易得性	Q19.請問您覺得，您在臺灣時，想知道您母國資訊是容易還是不容易的事？
	聯繫對象	線上聊天對象	Q24-2.請問您在網路上的聊天對象是臺灣親友比較多？母國親友比較多？還是差不多？ Q24-3.請問您在臺灣最常在線上聊天的朋友是：同一國的朋友？臺灣人朋友？還是其他國的朋友？
	母國環境	母國親友使用網路情形	Q33.就您所知，您在家鄉的親友平常有沒有上網？
子女教養數位能力需求	子女就學階段	有無國小至高中職子女	Q34.請問您有沒有就讀國小至高中職的子女？
	子女作業需求	子女利用電腦或網路處理作業需求	Q35.您的子女需不需要利用電腦或網路處理作業？
	協助能力	協助子女處理電腦/網路作業能力	Q36.如果您的子女需要幫忙，您有沒有能力協助她處理電腦或網路作業？
	協助經驗	協助處理過子女電腦/網路作業經驗	Q37.您幫子女處理過哪些電腦或網路作業？
	家長群組參與	是否加入家長群組	Q38.您有沒有加入學校的家長網路群組？
	訓練需求	提升輔導子女資訊作業能力需求	Q39.如果要幫忙子女處理電腦或網路作業，您會需要哪些課程協助？
個人背景資源	資訊支持資源	資訊代理人	Q32.【問未上網者】請問您同住家人中，有沒有人可以幫您處理需要透過網路才能取得的資訊或服務？
政府免費資訊課程需求	課程需求	參與政府資訊課程需求	Q40.如果政府開設免費的電腦或手機學習上網的課程，您想不想參加？
	課程內容	課程內容需求	Q40-1.您希望學習哪些上網功能？
	學習動機	學習上網原因	Q40-2.請問您想要學上網的原因是什麼？
	參與阻力	無意願參與原因	Q41.請問您不想參加的原因？

主構面	次構面	指標	對應問項
	促進措施	提升參與意願服務需求	Q42.請問政府提供哪些服務能提高您的參加意願？
	開課時段	開課時段需求	Q42-1.請問您需要的開課時段是？
	母語教材	母語數位教材需求	Q43.如果政府提供中文與您的母國語言(電腦代入)對照版的數位教材,您會不會想要使用？

表 3 新住民「基本資料」構面指標架構

構面	指標	對應問項
基本資料	受訪者年齡	Q44.請問您大約幾歲？
	受訪者教育程度	Q45.請問您的教育程度是？
	受訪者職業	Q46.請問您目前從事什麼工作？ Q47.請問您的工作是固定工作還是臨時性工作？
	受訪者每月收入	Q48.請問您目前每月平均收入大約是？
	受訪者家庭經濟狀況	Q49.請問您家庭目前的經濟狀況是？
	受訪者證件別	Q50.【外籍配偶】請問您目前在臺灣取得的證件是？ Q51.【大陸配偶】請問您目前在臺灣取得的資格是？
	受訪者配偶職業	Q52.請問您的配偶目前從事什麼工作？
	受訪者子女數	Q53.您跟臺灣配偶生育了幾位子女？
	受訪者子女現況與聯繫方式	Q54.請問您的子女目前是住在臺灣、您的母國或是其他國家？ Q54-1.【目前不住臺灣者】問您是透過什麼方式與子女聯繫？
	受訪者最小子女年齡	Q55.請問您最小的子女年齡是？
	受訪者與配偶父母同住情形	Q56.請問您有沒有跟配偶的父母親同住？
	受訪者來臺年數	Q57.請問您來臺灣居住幾年了？
	受訪者原本國籍	Q58.請問您的原本國籍是？ Q58-1.請問您是不是華人？
	受訪者居住縣市/鄉鎮市區	Q59.請問您居住在那一個縣市？ Q60.請問是 XX 縣市的哪一個鄉鎮市(區)？
受訪者性別	Q61.受訪者性別？	

三、抽樣設計與有效樣本數

依據委辦需求，排除來自歐美、日韓、港澳等國家之新住民後，本案應區分越南、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率配置，若母體數充足，配置樣本數不足 30 份者增補至 30 份。

正式電訪調查於 109 年 9 月 1 日至 9 月 16 日進行訪問。合計訪問完成 2,242 份有效樣本，其中大陸新住民 558 份，越南新住民 568 份，印尼新住民 560 份，其他國家新住民 556 份。各國籍分層預定樣本配置及實際完成數如表 4 所示。¹

表 4 調查樣本配置與實際完成樣本數

單位：人

項目別	地區	總計	大陸	越南	印尼	其他
配置 樣本數	合計	2,187	543	548	545	551
	北部地區	977	252	205	228	292
	中部地區	491	105	139	146	101
	南部地區	479	126	144	111	98
	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	2,242	558	568	560	556
	北部地區	1,003	254	210	239	300
	中部地區	508	108	145	151	104
	南部地區	496	128	151	115	102
	東部地區	136	34	32	32	38
	金馬地區	99	34	30	23	12

¹印尼及其他國家因金馬地區有效母體數低於 30 份，故無法增補。

參、調查結果摘要

一、新住民數位發展現況

(一) ICT 近用、使用與素養

● 新住民資訊近用情形

1. 新住民家戶有 97.3%可於家中上網，每百戶有 93 戶可在家中使用手機 4G(或 5G)行動上網

調查發現，新住民每百戶有 93 戶可在家中使用手機 4G 或 5G 行動上網(其中 25 戶會透過訊號分享方式轉用其他載具在家上網)；其次，每百戶有 55 戶申裝固網寬頻，這些申裝固網家戶多半有架設戶內的無線上網環境(每百戶有 49 戶)，每百戶有 12 戶透過其他免費無線訊號資源上網。扣除明確表示家中無法上網及未回答者，新住民家戶有 97.3%可於家中上網。

從國籍來看，新住民家戶上網率以大陸、越南及其他國家新住民較高，都在 97.0%以上，印尼新住民家戶的上網率也達 91.4%，但相對略低。

2. 新住民有 96.4%曾經上網，較 106 年上升 4.9 個百分點

調查顯示，新住民有 96.4%曾經上網，較 106 年的 91.5%上升 4.9 個百分點。各國新住民中，以印尼新住民的上網率提升最多，增加 11.4 個百分點，但上網率仍未達九成(87.4%)，不及大陸、越南及其他國家新住民。

不同國籍新住民中，大陸、越南及其他國家新住民都有 93.7%以上曾上網，比率明顯高於印尼新住民(87.4%)。

3. 多數新住民網路族在來臺前即已學會上網(76.0%)，23.9%是來臺後才學習上網

詢問學會上網時機，調查發現，多數新住民網路族在來臺前即已學會上網(76.0%)，23.9%是來臺後才學習上網。

從國籍來看，大陸新住民來臺前即學會上網的比率較高(87.2%)，印尼新住民(63.6%)則多半是來臺後才學會上網。

4. 98.6%新住民網路族最近三個月內都曾上網，其中 94.0%幾乎天天上網

調查發現，98.6%新住民網路族最近三個月內都曾上網，超過三個月未上網者僅占 1.0%。

最近三月內曾上網的新住民，有 94.0%幾乎天天上網，4.5%每周至少上網一天，1.4%超過一周才上網一次。

5. 新住民使用電腦或手機輸入使用語言方面，調查發現，以使用母國語言(46.7%)及中文(45.3%)的比率相當

新住民使用電腦或手機輸入使用語言方面，調查發現，以使用母國語言(46.7%)及中文(45.3%)的比率相當，另有 5.0%會使用英文。

各國籍新住民中，越南及印尼新住民都以輸入母國語言的比率較高(介於 44.8%~58.2%)，其次是中文(37.7%~42.5%)。

6. 82.3%新住民網路族覺得在臺灣得知母國資訊容易，僅 9.5%認為不容易

對於在臺灣得知母國資訊的難易度，超過八成(82.3%)新住民網路族都覺得容易，僅 9.5%認為不容易，8.3%表示不清楚。

從原屬國籍來看，越南新住民網路族認為得知母國訊息容易的比率最高(91.2%)，大陸新住民認為容易的比率為 78.8%，相對較低。

● 新住民網路族參與網路活動類型

本調查以上網搜尋商品或服務訊息、瀏覽或下載遊戲以外軟體、查詢維基百科、使用網路銀行或行動銀行、撥打語音或視訊電話、從事網路娛樂活動及從事線上閱讀等網路活動項目，來瞭解新住民網路族的網路活動類型。

1. 最近三個月，有 59.9%新住民網路族曾透過網路搜尋感興趣的商品或服務訊息

調查發現，最近三個月，有 59.9%新住民網路族曾透過網路搜尋感興趣的商品或服務訊息，39.7%沒有。

各國新住民中，以大陸(67.2%)新住民網路族曾透過網路搜尋商品或服務訊

息的比率較高，越南新住民網路族比率較低(39.0%)。

2. 最近三個月，有 36.6%新住民網路族曾透過網路瀏覽或下載遊戲以外軟體

調查發現，最近三個月，有 36.6%新住民網路族曾透過網路瀏覽或下載遊戲以外軟體，62.9%沒有。

各國新住民中，以大陸(38.8%)新住民網路族曾透過網路瀏覽或下載遊戲以外軟體的比率略高，越南新住民網路族比率相對較低(30.5%)。

3. 最近三個月，有 24.1%新住民網路族查過維基百科

調查發現，最近三個月，有 24.1%新住民網路族查過維基百科，74.2%沒有。

各國新住民中，以其他國家(29.8%)及大陸(27.9%)新住民網路族曾查過維基百科的比率較高，越南(10.9%)及印尼(16.2%)新住民網路族比率相對較低。

4. 最近三個月，有 28.5%新住民網路族曾使用網路銀行或行動銀行

調查發現，最近三個月，有 28.5%新住民網路族曾使用網路銀行或行動銀行，71.3%沒有。

各國新住民中，以大陸(34.5%)及其他國家(30.5%)新住民網路族曾使用網路銀行或行動銀行的比率較高，印尼(11.2%)及越南(12.1%)新住民網路族比率相對較低。

5. 最近三個月，有 90.3%新住民網路族曾透過網路撥打語音或視訊電話

調查發現，最近三個月，有 90.3%新住民網路族曾透過網路撥打語音或視訊電話，9.4%沒有。

各國新住民中，以大陸(91.1%)及越南(90.5%)新住民網路族曾透過網路撥打語音或視訊電話的比率較高，印尼(83.2%)新住民網路族比率相對較低。

6. 最近三個月，有 88.9%新住民網路族曾透過網路看影片、聽音樂或玩遊戲

調查發現，最近三個月，有 88.9%新住民網路族曾透過網路看影片、聽音樂或玩遊戲，11.1%沒有。

各國新住民過去三個月透過網路看影片、聽音樂或玩遊戲的比率相近，介於84.2%~92.9%之間。

7. 最近三個月，有 50.4%新住民網路族曾在線上閱讀雜誌或報紙

調查發現，最近三個月，有 50.4%新住民網路族曾在線上閱讀雜誌或報紙，49.5%沒有。

各國新住民中，以越南(58.5%)新住民網路族曾在線上閱讀雜誌或報紙的比率較高，印尼(38.2%)新住民網路族比率相對較低。

(二) 教育與技能

最近三個月，有 9.4%新住民網路族曾參與線上課程

調查發現，最近三個月，有 9.4%新住民網路族曾參與線上課程，90.6%沒有。各國新住民曾參與線上課程的比率相近，介於 7.1%~12.9%之間。

(三) 所得與財富

1. 56.7%新住民網路族最近三個月內曾線上購物；曾線上購物的新住民網路族，網購途徑以購物網站下單比率最高

調查發現，56.7%新住民網路族最近三個月內曾線上購物，6.9%最近一次線上購物時間在三個月前至一年間，超過一年未線上購物者占 2.7%，32.2%從未線上購物。

曾線上購物的新住民網路族，網購途徑以購物網站下單比率最高，每百人有 83 人，經由購物社團或看直播者分占每百人 18 人及 16 人。

透過購物網站購物新住民網路族，92.3%都表示沒有困難，只有 5.7%有問題，2.0%拒答。遭遇下單困難的新住民網路族，主要的問題以看不懂中文較多(每百人有 27 人)，其次是不會申請帳號(每百人有 19 人)或不知道如何結帳(每百人有 14 人)，合計 25.2%不知道或拒答。

各國新住民中，以大陸新住民網路族曾線上購物比率最高(71.1%)，48.3%印尼新住民網路族有線上購物經驗，比率較低。

2. 12.1%新住民網路族曾透過網路賣東西

調查發現，6.9%新住民網路族最近三個月內曾透過網路販賣過東西，2.1%最近一次線上販售時間在三個月前至一年間，超過一年未進行線上販售者占3.1%，合計12.1%新住民網路族曾透過網路販賣東西，87.6%從未線上販售。

各國新住民曾經透過網路販賣東西的比率相近，介於11.4%~15.5%之間。

(四) 就業

最近三個月，9.6%新住民網路族曾透過網路找工作或寄履歷

調查發現，最近三個月，有9.6%新住民網路族曾透過網路找工作或寄履歷，90.3%沒有。各國新住民曾透過網路求職的比率相近，介於9.3%~12.9%之間。

(五) 工作與生活平衡

最近三個月，6.7%新住民網路族曾使用網路從事遠距工作

調查發現，最近三個月，有6.7%新住民網路族曾使用網路從事遠距工作，93.1%沒有。各國新住民曾使用網路從事遠距工作的比率相近，介於4.6%~8.3%之間。

(六) 健康狀況

1. 最近三個月，27.0%新住民網路族曾使用網路預約掛號看診

調查發現，最近三個月有27.0%新住民網路族曾使用網路預約掛號看診，72.6%沒有。

各國新住民中，以大陸新住民(32.3%)曾網路預約掛號看診的比率較高，印尼(12.5%)新住民網路族使用比率相對較低。

2. 最近三個月，43.3%新住民網路族曾使用網路搜尋健康資訊

調查發現，最近三個月有43.3%新住民網路族曾使用網路搜尋健康資訊，56.0%沒有。

各國新住民中，以大陸新住民曾使用網路搜尋健康資訊的比率較高(45.0%)，印尼新住民網路族使用比率相對較低(35.9%)。

(七) 社會聯繫

1. 有 94.7%新住民網路族曾使用通訊軟體或社群網站，Line 是最常使用的社群軟體(47.7%)

調查發現，最近三個月，有 94.7%新住民網路族曾使用通訊軟體或社群網站，5.0%沒有。

有使用社群網站新住民網路族最常使用的社群軟體，以 Line 比率最高(47.7%)，其次是 Facebook(27.3%)及 WeChat(21.9%)。

2. 41.7%新住民網路聊天對象是臺灣和母國親友差不多，48.3%新住民在臺灣時最常和同一國的朋友在網路上聊天

網路聊天對象方面，41.7%是臺灣和母國親友差不多，32.6%以母國親友較多，25.0%是臺灣親友較多。48.3%新住民在臺灣時最常和同一國的朋友在網路上聊天，42.4%最常和臺灣人朋友線上聊天，2.2%最常聊天的是其他國的朋友。

(八) 政府治理與公民參與

1. 最近三個月，僅 3.1%新住民網路族曾在網路上發表對公共或政治議題的意見

調查發現，最近三個月，96.5%新住民網路族沒有在網路上發表對公共或政治議題的意見，僅 3.1%有網路公民參與。

各國新住民近三個月曾在網路上發表對公共或政治議題意見的比率接近，介於 2.2%~8.7%之間。

2. 最近一年，19.9%新住民網路族有透過政府機關網站查詢資訊或使用服務

調查發現，最近一年，19.9%新住民網路族有透過政府機關網站查詢資訊或使用服務，79.6%沒有使用。

在政府機關網站服務使用方面，最近一年，每百人有 22 人新住民網路族曾

查詢資訊，曾下載表單或遞交申請表單的新住民都約每百人有 8 人左右，73.7% 新住民網路族都沒有使用前述三項服務。

3. 新住民網路族使用政府網站查詢的資訊類型，以移民相關法令規定最多

新住民網路族使用政府網站查詢的資訊類型方面，調查發現，以移民相關法令規定最多(每百人有 26 人)，其次是查詢醫療衛生輔導措施(每百人有 17 人)、生活相關訓練輔導措施與生活照顧輔導措施(都是每百人有 10 人)、再其次為工作機會(每百人有 8 人)及新住民課程(每百人有 6 人)。

針對未使用政府機關網站遞交表單新住民網路族進一步詢問原因，比率最高的是沒有申請需求(每百人有 66 人)，其次是不知道如何線上申請(每百人有 13 人)。

(九) 新住民網路族參與網路活動項目數

本調查詢問的 17 項網路活動，新住民網路族以從事其中 6 項(13.5%)的比率較高

綜合統計本調查所詢問的 17 項網路活動參與情形，結果發現，新住民網路族以從事其中 6 項(13.5%)或 7 項(11.9%)活動的比率較高；參與 15 項以上活動者的比率都不到 1%，1.3% 未參與任何一項活動。平均來說，新住民網路族從事的網路活動類型數為 6.6 項。

各國新住民中，以大陸與其他國家新住民網路族從事的網路活動較多(平均都是 7 項)，越南(5.7 項)及印尼(5.4 項)新住民網路族從事的網路活動較少。

(十) 資訊安全

93.3%新住民網路族在最近三個月都未遭遇本調查詢問的四類資安危機事件

調查發現，對於本調查詢問的四類資安危機事件，93.3% 新住民網路族表示最近三個月都未曾遭遇，只有每百人有 4 人曾個資或隱私受損，每百人有 3 人因病毒導致資料、時間或設備損失，因為假訊息或釣魚網站導致財務損失或信用卡被盜刷者，都是每百人不到 1 人。

整體而言，最近三個月有 5.8% 新住民網路族至少遭遇一項資訊安全損害，區分國籍觀察，以印尼新住民遭遇資安危機事件的比率較高(15.5%)。

(十一) 主觀幸福感

新住民網路族對目前生活的滿意度評分以 8 分(27.1%)和 10 分(22.9%)較多，平均滿意分數為 7.9 分

以 0 分代表非常不滿意，10 分代表非常滿意，請受訪者為目前的生活打分數，結果發現，新住民網路族對生活的滿意度評分以 8 分(27.1%)和 10 分(22.9%)較多。平均滿意分數為 7.9 分。

各國新住民網路族的生活滿意分數，外籍配偶的主觀幸福感評價(印尼 8.5 分、其他國家 8.3 分、越南 8.2 分)都高於大陸新住民(7.7 分)。

二、未上網新住民分析

1. 新住民未上網前三大主要原因是：不會操作、不需要及很忙、沒時間

調查發現，新住民沒有上網的原因，主要是不會操作(每百人有 38 人)，其次是不需要(每百人有 17 人)及很忙、沒時間(每百人有 15 人)，再其次為不重要、沒興趣(每百人有 12 人)。

從原屬國籍來看，大陸(每百人有 40 人)、越南(每百人有 47 人)新住民未上網原因都以不會操作相對比率較高，印尼新住民沒有上網原因則以認為不需要居多(每百人有 34 人)。

2. 未上網新住民中，26.8%家中有資訊代理人

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，26.8%表示家中有資訊代理人，70.4%沒有，2.8%不知道或拒答。

三、新住民家鄉親友上網情形

81.6%新住民表示家鄉親友大部分有上網，9.0%小部分有，都沒有上網者只占 2.0%

新住民家鄉親友上網情形方面，調查發現，81.6%新住民表示家鄉親友大部分有上網，9.0%小部分有，都沒有上網者只占 2.0%，另有 7.4%不知道或拒答。

各國新住民中，大陸(90.4%)、越南(90.8%)及其他國家(95.9%)新住民家鄉親友平常有上網的比率，都高於印尼新住民(84.3%)。

四、新住民子女教養數位能力需求

1. 43.1%新住民子女需要利用電腦或網路處理作業，其中 58.4%表示有能力協助

調查發現，有國小到高中職階段就學子女的新住民中，43.1%子女需要利用電腦或網路處理作業，53.8%不需要，3.2%不清楚或未回答。

進一步詢問子女需要利用電腦或網路處理作業的新住民，是否有能力協助處理，調查發現，58.4%的新住民表示有能力，35.4%坦言沒有能力，6.2%不知道或未回答。

2. 新住民協助子女資訊作業，以資料搜尋最多

有能力協助處理電腦或網路作業的新住民，以協助子女資料搜尋相對比率最多(每百人有 50 人)，其次是打字(每百人有 34 人)，協助子女畫圖及寫程式者分別為每百人有 6 人及 4 人，另有 17.2%新住民無法說出協助內容。

3. 子女有資訊作業需求新住民，66%無法說出需要的課程

針對子女需要利用電腦或網路處理作業的新住民，詢問相關課程需求，調查發現，高達 66.0%無法明確說出需要的課程，每百人有 16 人需要學習資料搜尋，每百人有 9 人認為需要學習打字、每百人有 8 人需要學習寫程式，每百人有 6 人需要學會畫圖。

五、新住民對政府免費資訊課程需求

1. 47.3%新住民願意參與政府開設的免費資訊課程，印尼新住民想參加課程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 47.3%新住民願意參與政府開設的免費資訊課程，48.1%不想參加，有上課意願的新住民比率和 106 年相近。依國籍來看，印尼新住民想參加課程的比率(42.7%)較其他各國籍新住民略低。

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(48.4%)，未曾上網新住民則是 76.2%不想參加。

從數位發展程度來看，居住在數位發展 4 級區域新住民有 58.1% 想參加，比率高於其他數位發展區域；數位發展 2 級區域的新住民參與意願較低(45.5%)。

2. 新住民想參加政府免費資訊課程的原因主要為：讓生活更便利及提升就業能力

詢問新住民想參加政府免費資訊課程的原因，在可複選的情形下，以讓生活更便利(每百人有 32 人)及提升就業能力(每百人有 30 人)的相對比率最高，其次是獲得資訊(每百人有 19 人)，再其次為教養子女(每百人有 15 人)、跟上時代、好奇(每百人有 12 人)與幫助小孩學習(每百人有 10 人)。

不同國籍新住民參與政府免費資訊課程的前三大動機除了提升就業能力、獲得資訊與讓生活更便利外，越南及印尼新住民也非常希望能對教養子女有幫助。

從數位發展程度來看，居住在數位發展 5 級區域的新住民，因想讓生活便利(每百人有 58 人)、方便在臺灣聯繫(每百人有 10 人)及避免與社會脫節(每百人有 13 人)的動機都較其他區域高。

3. 新住民希望學習的課程內容以基本電腦操作居多，其次是照片/繪圖軟體及程式撰寫/網頁製作

調查發現，新住民對於政府免費資訊課程的內容需求，在可複選的情形下，以基本電腦操作相對比率最高(每百人有 18 人)，其次是照片/繪圖軟體(每百人有 12 人)、程式撰寫/網頁製作(每百人有 10 人)。

除了其他國家新住民，大陸、越南及印尼新住民最希望的前三項課程內容都包括電腦基本操作，但其餘二項則略有差異：大陸新住民較需要照片/繪圖軟體及程式撰寫/網頁製作；越南新住民較需要學習資料查詢及跟遠方親友通信或講電話；印尼新住民希望學習跟遠方親友通信或講電話及部落格操作；其他國家新住民則需要網路社群、部落格操作及跟遠方親友通信或講電話等相關課程。

從數位發展程度來看，居住在數位發展 5 級區域的新住民，想學習照片或繪圖軟體(每百人有 23 人)及上傳照片(每百人有 16 人)的相對比率都較其他區域高。

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

調查發現，新住民不想參加政府免費資訊課程的原因，在可複選的情形下，以需要工作的相對比率最高(每百人有 31 人)，其次是認為不需要(每百人有 26 人)、要照顧小孩(每百人有 21 人)及本來就會電腦(每百人有 20 人)。

不同國籍新住民不想參加政府免費資訊課程的前三大原因大致包括需要工作、照顧小孩、本來就會電腦及認為不需要。

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需求最高

調查發現，提升新住民參與政府免費資訊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比率最高(每百人有 18 人)，其次是採用行動服務車，就近上課(每百人有 12 人)、到家裡或社區個別教學及提供托育服務(都是每百人有 11 人)，需要其他措施配合者都在每百人 10 人以下。不過，仍有 63.9%的新住民表示，提供這些配套措施都不可能參加。

從數位發展程度來看，居住在數位發展 3 級區域的新住民，希望開課時間配合生活作息(每百人有 22 人)、提供設備借用(每百人有 15 人)、用母語上課(每百人有 14 人)、提供托育服務(每百人有 13 人)及使用母語電腦(每百人有 12 人)的相對比率較其他區域高。

針對希望開課時間配合生活作息的新住民詢問需要的開課時段，結果發現，每百人有 42 人希望是平日白天，需要周六白天或周日白天上課者約是每百人有 32 人，希望平日晚間、周六晚間與周日晚間開課者介於每百人有 20 人~28 人之間。

6. 48.9%新住民想使用政府提供的雙語對照數位教材

調查發現，如果政府提供雙語對照的數位教材，有 48.9%新住民表示想使用，46.2%沒有使用意願，4.9%不知道或未回答。

不同國籍新住民中，印尼新住民的雙語對照數位教材使用意願(56.5%)不及越南及其他國家新住民(介於 60.0%~65.8%之間)。

肆、建議

一、新住民上網率持續提升，網路活動以通訊與娛樂較為活躍，可思考進一步協助提升生活與工作應用

調查發現，目前新住民上網率已達 96.4%，較三年前再提升 4.9 個百分點。在本調查詢問的各項網路活動中，最近三個月新住民網路族使用較多者為社群網路參與(94.7%)、即時通訊(90.3%)及網路影音娛樂(88.9%)，其次為商品或服務資訊查詢(59.9%)、線上購買商品或服務(56.7%)及線上閱讀(50.4%)，其他網路服務的使用率都不及五成。

考量網路活動性質，部分使用率較低者由於未必是經常性的活動，如網路求職、遠距工作、網路預約掛號等，直接以最近三個月的使用行為來判斷其能力或許未必允當，但基於網路與日常生活的關聯日益緊密，尤其新住民的年齡多集中於 30-49 歲，無論是工作或生活都可能有更多資通訊相關需求，協助新住民妥善運用網路服務應更有助提升適應能力與生活品質。未來研究可嘗試進一步瞭解新住民使用與未使用的原因或困難，相關應用軟體的介紹與操作也可優先列為新住民免費課程安排的參考。

表 5 新住民網路族各項網路活動參與情形彙整

單位：%

主構面	次構面	指標	全體	大陸	越南	印尼	其他
ICT 近用、使用與素養	網路使用類型多樣性	商品或服務資訊查詢	59.9	67.2	39.0	46.2	59.5
		下載軟體	36.6	38.8	30.5	34.4	34.9
		資訊查詢	24.1	27.9	10.9	16.2	29.8
		網路銀行	28.5	34.5	12.1	11.2	30.5
		即時通訊	90.3	91.1	90.5	83.2	87.5
		網路影音娛樂	88.9	89.0	88.0	84.2	92.9
		線上閱讀	50.4	49.1	58.5	38.2	49.2
教育與技能	線上課程	線上課程參與	9.4	9.4	8.5	7.1	12.9
所得與財富	線上消費	線上購買商品或服務	56.7	63.1	43.5	34.1	51.2
	線上販售	線上販售商品或服務	6.9	7.2	5.5	5.5	9.3
就業	線上尋職	網路求職或寄履歷	9.6	9.3	9.3	9.7	12.9
工作與生活平衡	遠距工作	遠距工作經驗	6.7	6.9	6.0	4.6	8.3
健康狀況	線上醫療預約	網路預約掛號	27.0	32.3	12.5	16.6	25.0
	線上健康資訊	網路搜尋健康資訊	43.3	45.0	37.0	35.9	49.3
社會聯繫	社群網路參與	社群網路參與	94.7	94.9	92.4	94.8	98.4
政府治理與公民參與	數位政府服務	政府線上公共服務使用	19.9	22.5	10.2	11.7	27.5
	公民參與	針對公共議題在線上發表意見	3.1	2.2	3.0	5.3	8.7

註：「政府線上公共服務使用」為詢問最近一年使用情形。

二、重視新住民子女教養的資訊能力需求，探尋可能的協助方式

本年度調查首次將新住民對子女的資訊作業協助能力與需求納入調查，結果發現，有國小到高中職階段就學子女的新住民中，43.1%子女需要利用電腦或網路處理作業，其中有 58.4%的新住民表示有能力協助處理，35.4%自認沒有能力。新住民協助就學子女處理資訊作業的需求程度雖未列入本次調查問項，但從「教養子女」及「幫助小孩學習」被列入新住民參與政府免費資訊課程的前五項主要動機之中，可以窺見其重要性，尤其越南及印尼新住民有更強烈需求，顯示增進新住民協助子女處理資訊作業的能力確有其必要。

不過，調查詢問假設子女需要幫忙，會需要哪些課程協助？卻有高達 66.0%新住民家長沒有概念，能夠提出的需求，以資料搜尋的相對比率最多(每百人有 16 人)。因此，對於新住民在教養子女所需資訊能力的提升，除了應給予更多的重視，深入探究可能的協助方式，應也是未來可以著力之處。

三、進一步瞭解新住民未使用政府機關網站服務原因，加強宣導、排除障礙

調查發現，新住民最近一年曾使用政府網站服務的比率不高，每百人有 22 人曾查詢資訊、每百人有 9 人曾下載表單、每百人有 8 人遞交申請表單，73.7%的新住民網路族都沒有使用前述三項服務。本次調查僅針對未遞交申請表單者進一步追問原因，雖以表示沒有申請需求者居多(每百人有 66 人)，但不知如何線上申請(每百人有 13 人)則排名第二。

智慧政府服務為大勢所趨，建議未來可擴大瞭解新住民未使用政府機關網站的原因，是否可能為欠缺相關資訊或是語文障礙，可對此加強宣導，並就網站內容提供必要的多國語言說明，以利新住民查詢或操作。另於新住民相關課程安排時，如有必要，也可考慮加強政府網站服務的簡介與操作說明，以增進新住民的理解與使用能力。