數位落差對新住民的影響及其促進策略之探究

廖祐呈
國立中正大學成人及繼續教育學系高齡者教育研究所碩士生

一、前言

近年來全球科技、數位領域的迅速發展，科技在社會大眾生活中所佔的比例也愈來愈高，數位科技的進步為我們的生活帶來了許多便利性，例如：線上購物、數位支付、數位學習等，都是數位科技進步在各個生活層面所帶來的便利。但儘管科技的發展是如此迅速，在臺灣社會中仍然有一小部分的群體似乎還沒享受到科技所帶來的好處。根據財團法人臺灣網路資訊中心（2023）公布的《臺灣網路報告》統計數據中發現，目前臺灣民眾的整體上網率為 84.67%，固網寬頻用戶普及率為 65.41%，行動寬頻用戶普及率為 81.76%，5G 使用率為 26.77%。從以上數據可以看出雖然目前臺灣民眾整體的上網比率已超過八成，但仍有部分民眾在使用數位產品或網路服務上有所限制，而這些小部分比例的群體則可能因受限於各類因素，無法跟上迅速發展的科技洪流，最終成為所謂的數位落差族群。

延續以上數位科技發展與數位落差的情形，結合臺灣屬於多元族群融合的社會類型，新住民群體便成為一個需要特別關注的族群。新住民包括移居來臺的外籍配偶以及其二代子女，由於語言、文化、經濟等多重錯綜因素，他們在使用數位科技的產品及網路服務上可能面臨的各種限制。

為此，在現今數位科技蓬勃發展的時代背景下，我們必須正視當前存在的數位落差（情形），特別是針對那些無法迅速融入數位社會的族群。綜上所述，如何促進及維護在臺的各國新住民本身及其二代子女的權益與保障，已然成為臺灣邁向數位共融社會必須儘速面對並積極處理的課題。

二、臺灣整體數位落差情形概述

在 21 世紀的數位發展時代洪流中，數位落差這項主題逐漸成為各國不容忽視的社會議題，這樣的落差反映出了不同社會群體之間在數位科技使用上的差異。Organisation for Economic Co-operation and Development（[OECD], 2001）的報告中提到，數位落差的定義是指「存在於個人、家庭、企業在不同社會經濟背景或居住地理區位上，其接近使用資訊科技及運用網際網路所參與的各項活動的機會差距」。

回到現今臺灣的現況，可以發現在日常生活中各種不同的領域及層面都已慢慢與數位科技做結合，許多生活情境中都出現了數位科技的身影，如購物、飲食、交通、教育等，且其中各自在應用數位科技的軟硬體方面更是五花八門。雖然如

此趨勢有助於整體社會的數位便利性，但具數位落差情形的族群則容易因為缺乏數位科技近用能力，進而錯失許多潛在的未來機會及發展優勢。

為了解我國目前數位落差的現況，財團法人臺灣網路資訊中心（2023）委由臺灣資訊社會研究學會進行調查的研究，以 van Deursen 和 van Dijk（2019）針對數位落差所定義的三個層次來進行調查分析比較，以下逐一呈現三個層次各自的內涵。

1. 第一層數位落差（強調連網和數位設備的持有）：多發生於年齡 70 歲及以上、具有小學及以下學歷、以及居住於宜花東地區的台灣民眾，凸顯該族群網路近用能力相對不足。

2. 第二層數位落差（強調網路的使用能力與使用狀況）：以年齡 70 歲及以上、具有小學及以下學歷、以及居住於宜花東地區的民眾為多，凸顯該族群應用服務使用率低落。

3. 第三層數位落差（強調因使用網路而產生的結果差異）：為全民問題，顯示國人數位素養仍有待從教育、宣導等各層面努力。

從上述統計數據可以發現，現階段我國在數位化的道路上已取得了顯著的進展，反映出了民眾在日常生活中的各個領域與層面，普遍能夠接觸到互聯網。然而，上述數據背後也顯示出了一些數位落差的現象，尤其是在不同教育程度、居住地區和年齡層之間仍存在差異。

三、數位落差對在臺新住民的影響

臺灣近二十年來，隨著社會結構的變遷和全球人口趨勢的影響，逐漸進入少子化與高齡化社會，勞動力也出現缺口，而新住民在此時空背景下，即成為了彌補勞動力不足的重要力量。他們不僅以多元文化豐富了臺灣的社會與經濟，也為各行各業帶來了不同的風氣與貢獻。然而，儘管他們在臺灣勞動力市場中發揮了重要作用，但在融入社會和自我發展的過程中，仍面臨許多挑戰與限制。王伯頎（2002）提到當新住民被要求融入台灣社會文化與生活之中，不僅須調適生活上的差異，還要面對文化、語言、族群、性別、階層與習慣等各種認同上的衝突與矛盾。

首當其衝的便是新住民所面臨的語言隔閡，由於語言的差異，新住民較難掌握當地語言，這不僅影響工作機會，也妨礙社交與文化的融入。在數位科技使用方面，語言隔閡同樣影響他們獲取重要資訊和參與網路活動：其次，新住民可能

對臺灣的文化、制度和習慣較不熟悉，將影響到他們對數位科技的接受和應用程度，例如：某些數位服務可能基於臺灣的文化特色而設計，對於新住民可能就會較難適應。

除此之外，經濟因素也影響了新住民的數位參與，根據王碧君（2015）的研究發現，新住民家庭的生活境況大多不優越，只能仰賴勞力付出，賺取微薄的薪資。部分新住民因經濟條件有限，無法購買智能手機、電腦或其他數位設備，使得他們無法參與數位化的社會生活，進一步加劇了他們的社會孤立感。最後，不同新住民在教育程度上存在差異，一部分人因具有較高的教育程度，容易理解和應用數位科技的產品與服務，反之，則可能就會因教育認知程度限制而感到使用困難。

四、新住民數位平權之促進策略

為解決以上所提到新住民在數位落差方面的問題，臺灣的政府相關機構和非政府組織需要針對新住民制定更具包容性的數位促進策略。前述提到了臺灣數位落差情形以及對新住民所帶了的影響，其影響包含了數位設備資源擁有、網路服務需求、跨語言教學與學習隔閡、新住民相關政策制定等不同層面的限制。以下整合上述各類影響層面，綜合討論如何降低新住民數位落差的措施，並將其歸納為四大層面，包括：資源面、教學面、社會文化面，以及政策面。

(一) 資源面－數位設備與網路服務

鄭如雯（2008）表示數位環境的充實與否，對於數位落差的縮短有重要的影響；有好的數位環境，才能有好的資訊網路進用。因此，為降低新住民因各類因素而無法順利擁有數位設備，進而限制該族群數位參與能力的情形，目前在政府的角色中以內政部移民署為主要負責單位，其中移民署（2024）持續提供了「保障新住民寬頻上網賡續計畫」，推出「新住民免費租借筆電或平板」服務，其服務內容為出借數位行動設備以及每月行動數據的使用，讓有相關數位需求的新住民可以直接撥打專線來申請租借數位設備。另外，若為低收入戶、中低收入戶、特殊境遇家庭或家中有身心障礙成員的新住民，就能享有優先借用服務。這項服務直接地支援了新住民在擁有數位設備方面的短缺，讓其能夠順利使用數位產品，以達到參與現今數位學習社會的基本門檻。

以上為針對數位設備使用需求所推出的策略，但在這樣立意良善的策略背後，也需要考慮到該策略的近便性，其中包括數位產品本身以及資訊公開程度。提供租借的數位產品中大多是以大眾常見的品牌為主，可以應付日常生活中常有的各類數位需求；在資訊公開程度方面，移民署則是透過各鄉鎮市級公所來協助

宣傳此計畫，將這項服務推廣給每位有數位設備需求的新住民及其家庭來使用，落實數位平權的精神。

(二) 教學面－多元語言的數位培訓

張裕程（2016）提到社會遷移者會因語言或文化差異造成社會互動的障礙，並發生調適困難。而多元語言的數位培訓是解決新住民數位落差的重要策略之一，面對臺灣社會的語言多樣性，需要採取多元創新的方法，以確保每位數位學習者都能夠學習和應用數位技術。首先，培訓課程應該針對學習者的特性與背景來提供多元的教學語言與教材資源，包括提供多國語言的使用介面或字幕，以確保每位參與學習者都能理解課程內容。

其次，林孟璇（2012）指出新移民子女在學校課業學習上，首當其衝的是語言能力的優劣，將造成他們學習上的困難與障礙。針對不同語言群體的教學師資也至關重要，擁有多項語言能力的教學者能夠更容易理解學員的需求並提供更精準的指導，促進有效的學習。為此，可以透過招募具有多元文化背景的教學者，或是以人力資源培訓的方式強化現有教學者的語言能力。

最後，以多媒體形式呈現教學內容，利用影片、圖片、VR 技術等多元媒體形式，可以減少因語言直接交流所帶來的隔閡，以多元互動的方式使學員更容易理解並參與在學習之中，進而提升學習參與度與學習成效。綜上所述，多元語言的數位培訓策略應該以多元化和包容性為原則，考慮到不同語言背景的學員需求，提供更平等的數位學習機會。

(三) 社會文化面－文化中介者

在多元族群融合的臺灣社會中，文化中介者的角色就尤其重要，文化中介者一方面既了解新住民的文化和語言，另一方面也熟悉臺灣在地的社會風氣，可以居中協助新住民聯結臺灣的在地資源，包括教育、社區服務、政府單位等。吳瓊洳、蔡明昌（2017）提到當新住民對於當地的語言愈精熟，她們與當地社會互動、溝通的過程中愈順利，自然在情感上會愈認同當地文化，也會積極投入並參與文化之相關活動。結合以上推動新住民數位平權的政策及策略，文化中介者就可以在其中扮演了關鍵角色，其身分特性有助於建立起新住民與臺灣社會的橋樑，使相關政策與促進策略能夠順利推行。

(四) 政策面－邁向數位平權推動計畫

近年來，隨著新住民的人口比例逐漸增加，其在社會各層面的影響力也愈來

愈高。因此，我國政府以「服務多元族群，共享數位環境與資源，不因不同之性別、種族、族群、年齡、職業、出生地、社會階層而有所差異，人人享有數位平權」為願景，其中教育部（2020）作為「邁向數位平權推動計畫」之召集窗口，協調跨部會合作，共同進行資源整合與共享。而其中關於新住民的部分，則是由移民署（2024）來推動「新住民數位應用培力計畫」子計畫。

目前已有許多新住民參與此計畫，其參與計畫的身分包含了教學者及學習者，充分地表現了該計畫中「以新住民服務新住民」的永續教學發展精神。透過該計畫的落實，達到降低新住民數位落差的情形，也進一步強化其數位應用能力，讓新住民共享數位平權。

五、結語

在現今數位科技迅速發展的大時代中，數位落差對新住民的影響，無疑是一項不容忽視的挑戰，這項社會議題顯示出在多元共榮的臺灣社會當中，我們正面臨了社會中不同群體之間的數位不平等情形。然而，正如挑戰存在，機會也往往緊隨其中，透過針對新住民的數位平權計畫，以及在社會中不同面向的相關促進策略，我們可以因此創造更具包容性的數位學習社會。

最終，數位落差這項議題不僅僅是科技發展下的困境，更是社會共同進步的契機。透過對這個議題的深入了解和努力，我們有機會建構一個更為平等、包容，且充滿機會的數位學習社會，使共同存在社會中的每位成員都能夠在數位科技發展的浪潮中受益！

參考文獻

■ 王碧君（2015）。新住民及其子女的教養問題與改善建議。**台灣教育**，**695**，21-28。

■ 王伯頎（2014年10月）。**新住民遷徙後的適應問題對台灣社會安全的影響及因應策略初探**。載於法務部司法官學院（主編），刑事政策與犯罪研究論文集（189-213頁）。台灣：法務部司法官學院。doi:10.6482/ECPCR.201410.0009

■ 吳瓊洳、蔡明昌（2017）。新住民雙重文化認同與生活適應之研究。**嘉大教育研究學刊**，**39**，1-32。

■ 林孟璇（2012）。**新移民學童電腦自我效能與資訊素養之研究**（碩士論文）。取自臺灣博碩士論文知識加值系統。（系統編號100NKNU5395013）

■ 財團法人台灣網路資訊中心（2023年8月29日）。**數位落差分析**。財團法人台灣網路資訊中心。取自https://report.twnic.tw/2023/TrendAnalysis_DigitalDivideAnalysis.html

■ 移民署（2017年6月7日）。**內政部開辦免費的多元資訊課程 豐富新住民數位生活！**。取自https://www.moi.gov.tw/News_Content.aspx?n=2&s=10326

■ 移民署（2024年7月3日）。**新住民免費電腦課程及平板借用服務活動**。取自https://nit.immigration.gov.tw/Publish/Details/6f3f46cf-076a-4f0a-9e02-eab4376a6f81

■ 移民署（2024年7月2日）。**新住民數位應用培力計畫**。取自https://www.immigration.gov.tw/5385/5388/7178/252924/

■ 教育部（2020年1月14日）。**第五期－邁向數位平權推動計畫(109-112)（跨部會計畫）**。取自https://itaiwan.moe.gov.tw/plan_info.php?id=98

■ 張裕程（2016）。許新住民子女 更寬廣的未來。**師友月刊**，**592**，37-41。doi:10.6437/EM.201610 (592).0006

■ 鄭如雯（2008）。數位落差與其教育因應之研究。**學校行政**，**56**，80-94。doi:10.6423/HHHC.200807.0080

■ 數位發展部（2220年8月27日）。**國家數位發展調查**。取自https://moda.gov.tw/digital-affairs/digital-service/operations/208

■ Deursen, A. J.van, &Dijk, J. A.van. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media &Society,21*(2),354-375.Retrieved from https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1461444818797082

■ Organisation for Economic Co-operation and Development (2001), "Understanding the Digital Divide", *OECD Digital Economy Papers,* No. 49, OECD Publishing, Paris. https://doi.org/10.1787/236405667766.