

# 102年個人/家戶數位機會調查報告

## 中文摘要

(102年11月)

委託單位：行政院研究發展考核委員會

執行單位：典通股份有限公司



# 目錄

壹、緒論.....	1
貳、研究方法.....	2
參、研究架構與調查項目.....	3
肆、調查結果摘要.....	7
一、整體概況.....	7
1.賦能 .....	7
2.融入 .....	11
3.摒除 .....	13
二、分眾數位機會概況.....	16
1.性別數位機會差異 .....	16
2.世代數位機會差異 .....	19
三、數位機會與勞動就業.....	24
1.數位賦能與勞動就業 .....	24
2.數位融入與勞動就業 .....	26
四、非網路使用者分析.....	27
1.樣本結構.....	27
2.資訊支援及數位融入情形 .....	28
3.近用障礙.....	28
4.學習上網意願 .....	28
五、跨年度調查結果的趨勢比較 .....	29
1.個人資訊近用歷年趨勢分析.....	29
2.網路公民參與歷年趨勢分析.....	30



# 102 年個人/家戶數位機會調查分析報告摘要

## 壹、緒論

全世界版圖、權力的發展，第一次透過工業革命分配，將勞力轉為機械動力；然而，近年來資通訊科技(Information and Communication Technologies, 以下簡稱ICTs)迅速發展，掀起第二波數位革命。ICTs技術與設備的發展，不僅有助於產業的升級與服務進化，更是國家國力展現。

然而，在這樣數位擴散的過程中，隨著群體、地區、時間等種種的不同產生了數位近用、數位化的時間差，數位落差(Digital Divide)由此而生。近年資訊科技的發展、我國社會發展趨勢，以及全球數位發展的態勢下，數位落差的探討由原先的基礎建設(Infrastructure)佈建充足，轉而更進一步的著重不同群體間，能力的培養以及資訊資源取得的落差。

在現今的社會，民眾對於數位科技的取用除了在環境整備度的考量下，更涵蓋著社會、心理、文化背景的資源取得公平性。因此，數位落差由探討不同群體的差異以及造成差異的原因，轉而由社會包容的觀點，思考如何善用資通訊創造一個社會所有個體均能涵蓋其中的概念，並思考由資通訊科技分布不均、使用差異的數位落差情形，轉而為所有個體創造數位機會(digital opportunity for all)之可能。

據此，行政院研考會進行「建構我國數位機會發展指標體系」委託研究，希冀由社會包容觀點出發，思考面對差異的情況下應如何提供、創造公平的數位機會，以縮減不同群體間之數位落差。今年度調查延續以數位機會指標為主體，從賦能、融入與摒除之角度，瞭解民眾數位機會情形，並增加未網路使用者之「賦能」、「融入」與「摒除」調查指標，以觀察未網路使用者之數位機會現況，勾勒我國數位機會發展全貌，作為未來深耕數位關懷政策的參考。

本研究目的主要為探討分析個人/家戶層次的數位機會，了解個人在社經地位、特質、家庭背景差異下，是否存在資訊近用機會、資訊素養及能力上的不同，並探討此種差異程度是否影響個人在生活、就業的障礙。調查結果亦與國際性指標進行比較分析，綜整瞭解我國數位機會發展狀況。

## 貳、研究方法

「102年個人/家戶數位機會調查」(以下簡稱102年數位機會調查)，於2013年7月8日至7月23日執行，以臺灣省、臺北市、新北市、臺中市、臺南市、高雄市及金門縣、連江縣等市內住宅用戶電話為調查範圍，並以居住之普通住戶內年滿12歲之本國籍人口為訪問對象。

本調查電話訪問作業最後合計完成3,079份有效樣本，各縣市預定配置樣本數及實際完成樣本數如表1所示。

表 1 102 年數位機會配置樣本數及實際完訪數

縣市	母體		配置 樣本數	實際 完訪數
	人數	百分比		
總計	20,804,476	100.0	3,060	3,079
新北市	3,529,596	17.0	509	515
臺北市	2,386,452	11.5	344	343
臺中市	2,372,760	11.4	342	340
臺南市	1,691,622	8.1	244	248
高雄市	2,498,748	12.0	360	365
宜蘭縣	412,040	2.0	59	61
桃園縣	1,783,044	8.6	257	259
新竹縣	453,861	2.2	65	66
苗栗縣	500,963	2.4	72	71
彰化縣	1,152,550	5.5	166	171
南投縣	468,460	2.3	68	66
雲林縣	637,073	3.1	92	94
嘉義縣	483,520	2.3	70	69
屏東縣	775,917	3.7	112	111
臺東縣	202,187	1.0	30*	30
花蓮縣	300,678	1.4	43	42
澎湖縣	89,948	0.4	30*	32
基隆市	343,079	1.6	49	49
新竹市	365,523	1.8	53	51
嘉義市	240,561	1.2	35	36
金門縣	105,429	0.5	30*	30
連江縣	10,465	0.1	30*	30

資料來源：內政部戶政司，內政統計月報—歷年單齡人口數，2013年5月底。

註：「\*」標記為配置後未達30筆，經增補後之縣市。

為使調查結果得以推論我國12歲以上民眾之意見，調查樣本資料需透過加權，使得樣本結構與母體結構相符。本調查係以內政部公佈之2013年5月底12歲以上人口之縣市、性別、年齡結構進行加權。

經過加權調整之後，由樣本代表性檢定顯示(即卡方( $\chi^2$ )適合度檢定)，樣本資料的結構與母體結構一致，沒有顯著差異。

## 參、研究架構與調查項目

「102年數位機會調查」之調查指標包含「賦能」、「融入」與「摒除」三大主構面，「賦能」構面探討國人資訊設備近用與使用情形(資訊近用)及個人背景(表3)；「融入」係為觀察網路使用者如何於應用網路於學習活動參與、社會活動參與、經濟活動、公民參與及健康促進(表4)；「摒除」為由個人危機與權益侵害切入，觀察資訊社會帶來的負面影響(表5)。此外，於「102年數位機會調查」更增加未網路使用者之「賦能」、「融入」與「摒除」調查指標，用以觀察未網路使用者之數位機會現況(表6)，勾勒我國數位機會發展全貌。

表 3 102 年數位機會調查指標架構(賦能)

主構面	次構面	指標層級	指標項目	對應問項
賦能	資訊近用	設備擁有	電腦/上網設備擁有	Q8.請問您個人現在有哪些可上網設備？
			家戶電腦設備人機比	Q45.包括您在內，平常和您一起住的家人有幾位(排除在外地工作或求學者)？
				Q47.請問您家裏有幾台電腦(含桌上型電腦、筆電及平板電腦)？
			智慧型手機擁有比例	Q50.請問您個人有沒有智慧型手機？
		智慧型手機戶中人口持有比	Q51.包括您在內，請問您家裏成員有幾位有智慧型手機？	
		連線品質	家戶寬頻使用情形	Q49.請問目前您家中使用哪種上網方式(連線方式)？
			家戶無線寬頻使用情形	
		資訊設備近用概況	電腦使用情形	Q5.請問您有沒有使用過電腦(不一定「在家」使用)？
			網路使用情形	Q6.請問您有沒有使用電腦或是手機、電視、Wii、xbox 遊戲機等其他資訊設備上網的經驗？
				Q46.包括您在內，請問您家裏成員有幾位會使用網際網路？
				Q48.請問您家裏有沒有連上網際網路？
			無線網路使用情形	Q7.請問最近一個月，您曾經在那些地點上網？
	Q9.請問您有沒有用過無線或行動上網？(透過 3G、Wi-Fi、Wimax 等無線上網) Q10.請問您是透過那些設備來無線或行動上網？(透過 3G、Wi-Fi、Wimax 等無線上網)			
	資訊近用頻率	網齡	Q11.請問您上網到現在幾年了？	
		最近 3 年上網原因	Q11-1.請問您最近三年內才開始上網的原因是？	
	國際化資訊接觸程度	使用國際網站頻率	Q12.請問您平常會不會瀏覽國外網站？	
	個人背景	資訊支援	資訊代理人	Q40.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？
		個人社經背景	個人教育程度	Q53.請問您的教育程度是(包括目前正在就讀的)？
			社經地位	Q54.請問您目前有沒有工作？從事什麼行業？ Q56.請問您個人每個月平均的收入大約是多少？
		個人互動網絡	社會關係與社群互動	Q18.請問您有沒有因為網路讓您的交友圈擴大？

表 4 102 年數位機會調查指標架構(融入)

主構面	次構面	指標層級	指標項目	對應問項
融入	學習活動參與	雙向互動學習行為	遠距互動教學	Q20.請問您最近一年有沒有利用網路進行線上課程學習？
		單向學習行為	線上視訊課程使用	Q20.請問您最近一年有沒有利用網路進行線上課程學習？
	社會活動參與	Web 2.0 互動分享	即時通訊的使用	Q15.請問您最近一年有沒有使用即時通訊軟體或社群網站？
			社群網站的使用	Q15.請問您最近一年有沒有使用即時通訊軟體或社群網站？
				Q16.請問您最近一年有沒有參與各式的網路討論區？
		藝文活動應用	藝術資訊搜尋	Q14.請問您最近一年有沒有透過網路搜尋藝文資訊或活動？
		娛樂活動應用	娛樂活動參與	Q19.請問您最近一年有沒有透過網路參與線上影音、線上遊戲等娛樂活動？
	日常生活應用	生活資訊搜尋	Q13.請問您最近一年有沒有使用網路搜尋生活或新聞資訊？	
	經濟活動	電子商務	線上查詢價格	Q22.請問您最近一年有沒有在網路上查詢產品資訊或比價的經驗？
			線上金融服務	Q26.請問您最近一年有沒有曾經透過網路查詢或處理個人金融，例如網路銀行存匯、轉帳、繳費、股票買賣等？
			網路購物頻率	Q23.請問您最近一年上網購物的次數大約是幾次？
			網路購物類別	Q24.請問您經常在網路上購物的種類？(不提示，可複選)
			網路購物金額	Q25.請問您最近一年上網購物金額，總計大約是多少錢？
		就業/創業行為	網路搜尋就業資訊使用經驗	Q21.請問您最近一年有沒有透過哪些管道找尋工作資訊或投遞履歷？
			網路創業經驗	Q27.請問您有沒有透過網路販售或是拍賣商品？
	公民參與	網路社會運動參與	政治相關線上論壇	Q17.請問您最近一年有沒有在網路上發表您對於當前政治、社會或公共政策看法？ Q17-1.請問您最近一年有沒有在政府機關的網站、政府機關討論區或政府機關社群網站發表您對於當前政治、社會或公共政策看法？
		電子化政府資源使用狀況	查詢政府公共資訊	Q28.請問您最近一年有沒有透過政府行政機關的網站查詢資料、政策或政府公告事項的經驗？
			線上申請服務	Q29.請問您最近一年有沒有透過政府行政機關的網站從事「線上申請」，包含表單、謄本申請或網路報稅等等？
	健康促進	衛教知識尋求	線上搜尋衛教知識	Q30.請問您最近一年有沒有上網找衛生教育、健康或是食品營養安全相關資訊？
			線上健康諮詢服務	Q31.請問您最近一年有沒有上網找專業的醫生，使用健康諮詢的服務？
		求醫行為	線上搜尋醫生資訊	Q32.請問您最近一年有沒有使用網路找醫生或是研究特定醫生的風評？

表 5 102 年數位機會調查指標架構(摒除)

主構面	次構面	指標層級	指標項目	對應問項
摒除	個人危機	心理損害	網路成癮程度	Q33.請問您覺得，超過多久不上網，會讓您開始覺得有些焦慮、擔心有人沒辦法聯絡上您、或是您可能漏掉什麼資訊？
			網路信任度	Q34.一般來說，請問您相不相信網路上粉絲或廣告的推薦？
				Q35.請問您覺得，在網路世界中，您所認識的網友是能讓您信賴的？
	權益侵害	個資隱私	個資外洩	Q36.請問您最近一年有沒有因為使用網路而造成個人資料外洩的情形？
			收到垃圾郵件頻率	Q37.請問您覺得電子信箱的垃圾郵件有沒有越來越多？
		設備侵害	電腦中毒	Q38.請問您最近一年有沒有因為使用網路而造成電腦中毒的情形？
			擷取錯誤資訊頻率	Q39.請問您最近一年有沒有因為相信網路資訊，事後發現網路資訊是錯的情形？

表 6 102 年數位機會調查指標架構(非網路使用者)

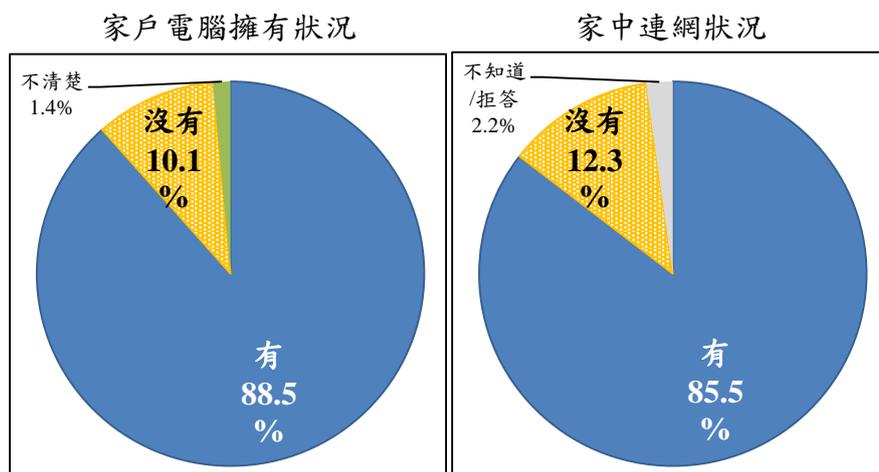
主構面	次構面	對應問項
賦能	資訊支援	Q40.請問您同住家人中，有沒有人可以幫您處理需要透過網路才能取得的資訊或服務？
	使用意願	Q43.請問您未來會不會想要學習或強化您的電腦技能？
	預計學習功能	Q44.請問您想學習電腦功能有哪些？
	個人社經背景	
		Q54.請問您目前有沒有工作？從事什麼行業？
		Q56.請問您個人每個月平均的收入大約是多少？
融入	社會活動參與	Q41.請問您最近一年有沒有透過同住家人幫您使用網路做過以下的事情？
	學習活動參與	
	經濟活動	
	公民參與	
	健康促進	
摒除	近用障礙	Q42.請問您沒有上網的原因是？

## 肆、調查結果摘要

### 一、整體概況

#### 1.賦能

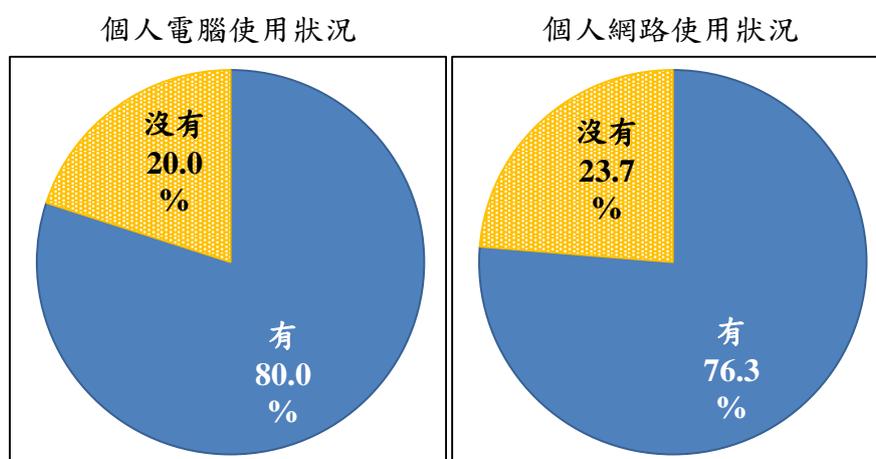
民眾必須具備資訊近用能力、擁有設備近用的機會，始得以進入資訊社會，也才能談論後續的機會創造與風險承擔。調查顯示，12歲以上民眾中，高達88.5%的家戶擁有電腦設備，85.5%的家戶可連網。平均家戶電腦擁有數量為2.5台，家戶電腦設備人機比為0.74。(圖1)



註：12歲以上民眾樣本數=3,079

圖 1 個人家中電腦及上網情形

我國12歲以上民眾個人的資訊近用情形，有80.0%曾使用過電腦，有76.3%的民眾有使用網路的經驗。(圖2)

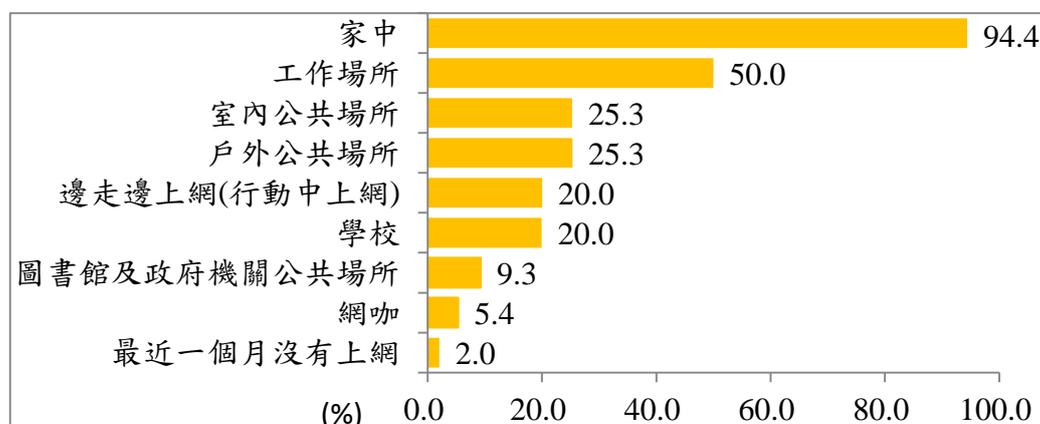


註：12歲以上民眾樣本數=3,079。

圖 2 個人電腦及網路使用狀況

進一步從網路族群接觸網路的年數來看，0.6%的民眾上網年數未滿1年，5.6%的民眾上網年數1年以上-未滿3年，14.0%的民眾上網年數3年以上-未滿5年，38.0%的民眾網齡5年以上-未滿10年，35.5%的民眾網齡達10年以上。整體來看，臺灣12歲以上網路族群接觸網路年數平均為10.5年。

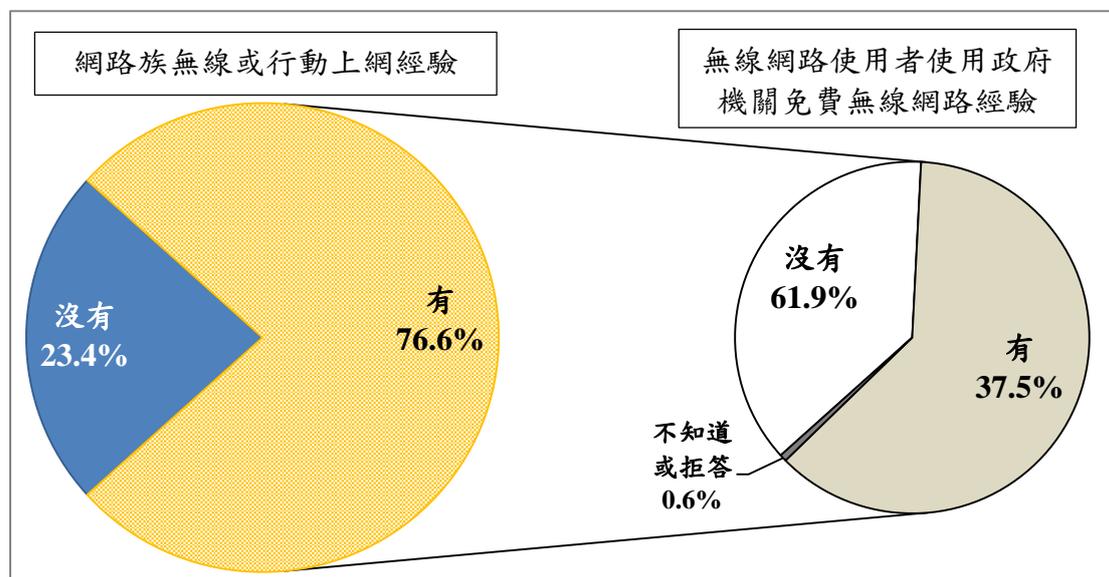
從上網地點來看，12歲以上網路族最近一個月上網的地點以家中的比例最高(94.4%)，其次為工作場所(50.0%)，再其次依序為室內公共場所(25.3%)、戶外公共場所(25.3%)、行動中上網(20.0%)、學校(20.0%)，顯示臺灣網路族的「行動力」越來越高。另有2.0%的網路族最近一個月沒有上網。(圖3)



註：網路族樣本數=2,349。

圖 3 網路族最近一個月上網地點

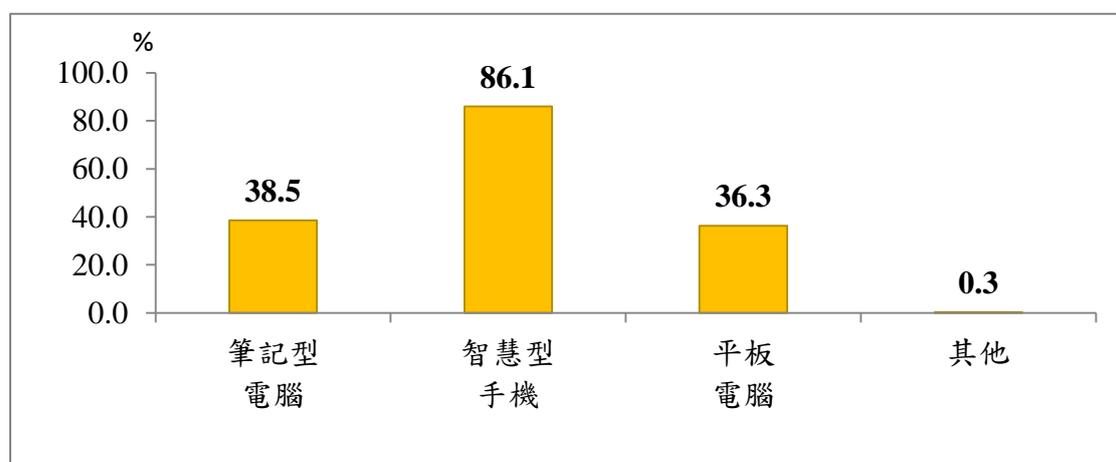
在網路族群中，有76.6%曾體驗無線或行動上網，其中有37.5%的無線網路使用者有使用政府機關免費無線網路的經驗。就我國12歲以上全體網路族群來看，有政府機關免費無線網路使用經驗占28.7%，顯示政府機關提供的資訊服務已變成相當重要的連網來源。(圖4)



註：網路族樣本數=2,349、無線網路使用者樣本數=1,800。

圖 4 網路族無線網路使用情形

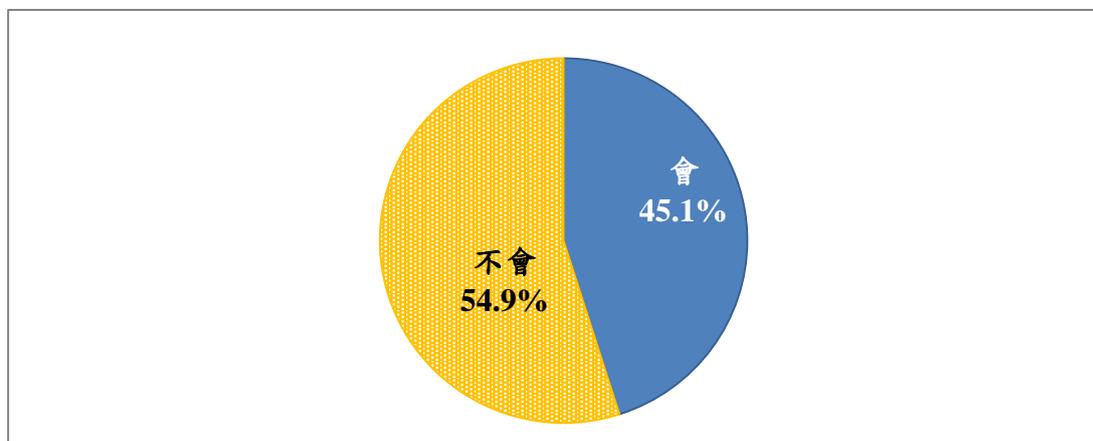
至於使用無線或行動上網的網路族可近用之個人資訊設備類型，調查顯示，12歲以上曾使用無線或行動上網的網路族群中，使用行動載具以智慧型手機的比例最高(86.1%)，其次分別為筆記型電腦(38.5%)及平板電腦(36.3%)。(圖5)



註：無線網路使用者樣本數=1,800。

圖 5 無線網路使用者行動載具使用情形

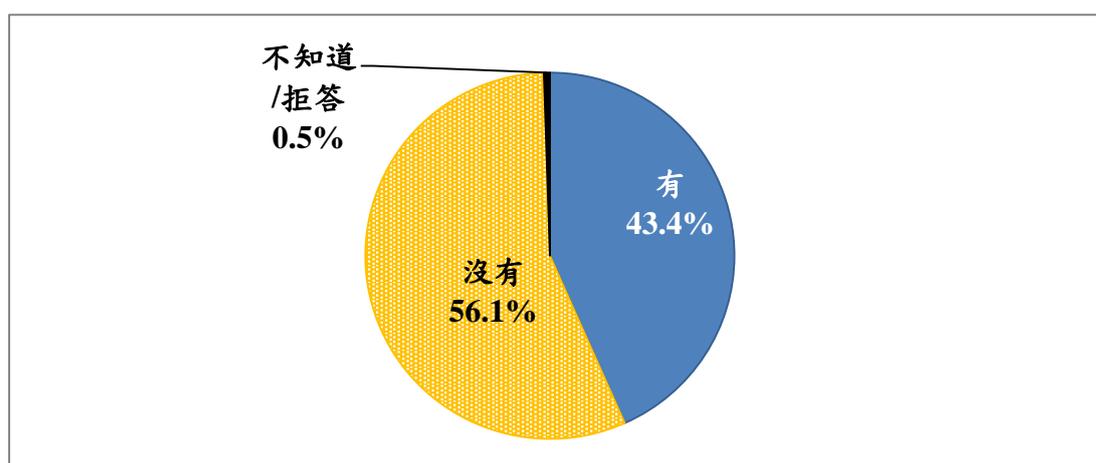
調查顯示臺灣12歲以上網路族中，45.1%的民眾會瀏覽國外網站，而54.9%的民眾僅瀏覽國內網站，顯示臺灣網路族仍以吸收國內資訊知識為主。(圖6)



註：網路族樣本數=2,349。

圖 6 網路族瀏覽國外網站的情形

「賦能」的第二次構面是評量網路族的基本技能素養，其中包含個人互動網絡。調查顯示有43.4%的網路族認為自己的交友圈因為使用網路而擴大，而有56.1%的網路族認為個人交友圈未因使用網路而拓展，顯示網路的使用對人際網絡範圍並未帶來量的成長。(圖7)



註：網路族樣本數=2,349。

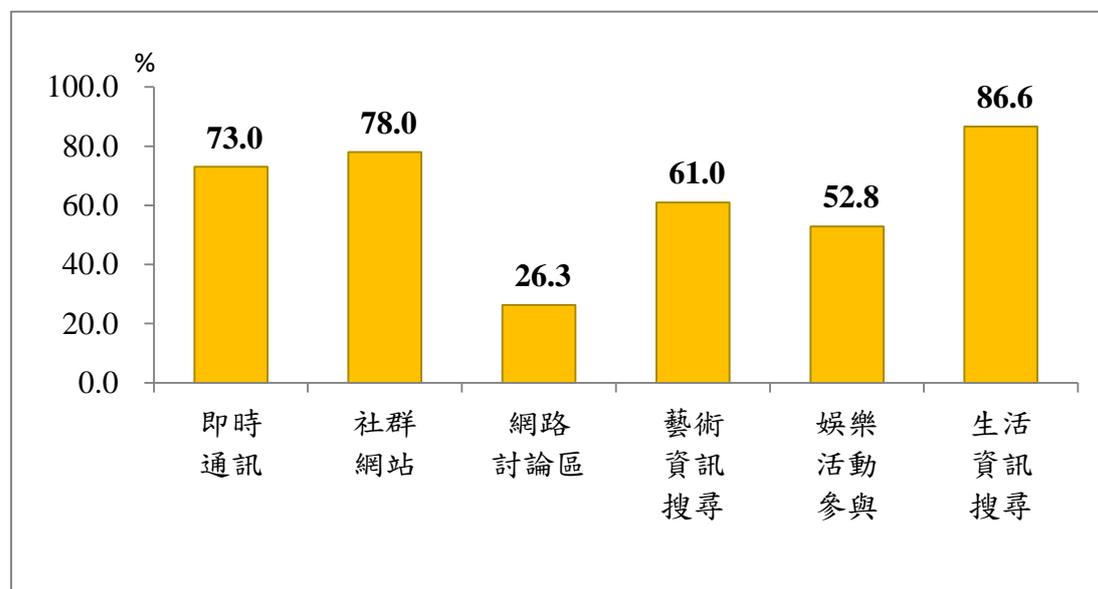
圖 7 網路族因網路讓交友圈擴大情形

## 2.融入

透過網路族最近一年在學習活動、社會活動、經濟活動、公民參與及健康促進等五大面向的參與情形觀察ICT近用對於改善或提升生活福祉的可能影響。

**學習活動參與**部份顯示，71.8%的網路族最近一年沒有利用網路進行線上學習，23.3%網路族僅有單向學習行為，1.2%網路族僅有雙向互動學習行為，3.1%網路族單向及雙向互動學習行為皆有。

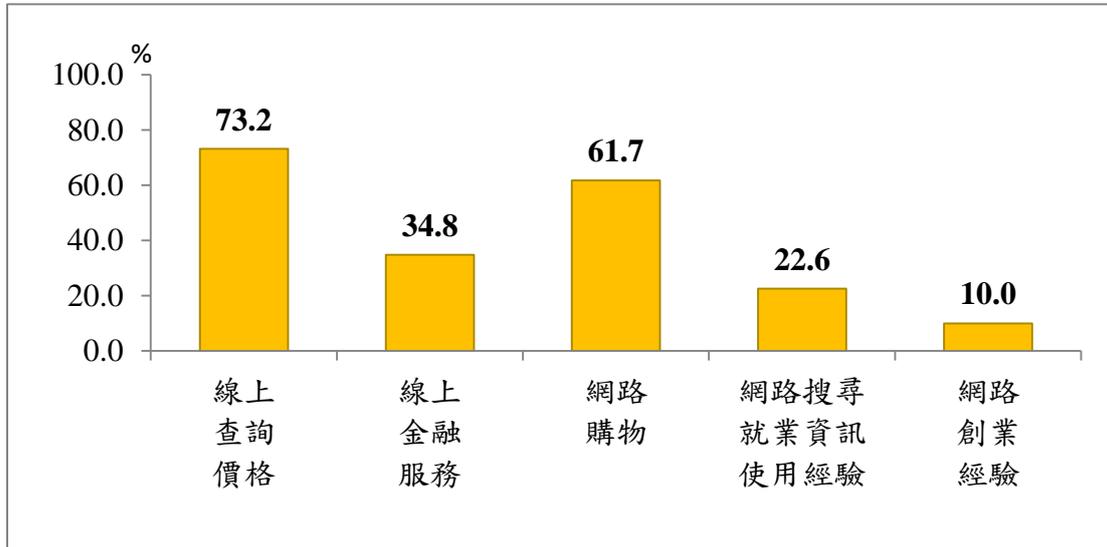
**社會活動參與**部份側重Web 2.0互動分享，包含即時通訊及社群網站的使用，及單向娛樂活動參與、藝文活動及日常生活應用資訊搜尋行為。調查顯示，高達86.6%的網路族最近一年曾透過網路搜尋生活資訊，其次為參與社群網站(78.0%)及即時通訊(73.0%)進行雙向互動，61.0%曾透過網路搜尋藝術相關資訊，52.8%曾參與線上娛樂活動，而網路討論區之參與比例為各項活動中最低，僅占26.3%。整體來看，網路族群對各項社會活動參與率高，網路的使用豐富網路族群的生活。(圖8)



註：網路族樣本數=2,349。

圖 8 網路族社會活動參與情形

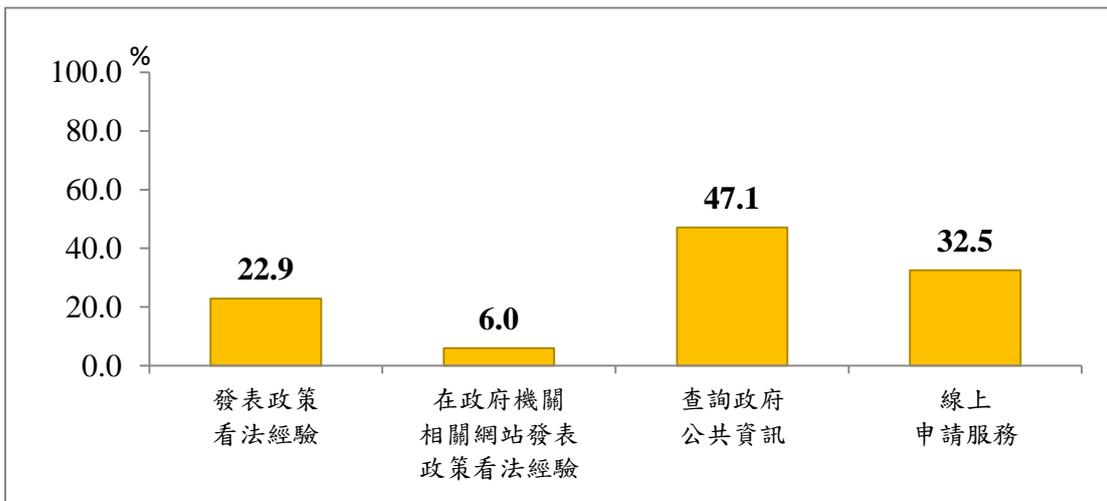
經濟活動參與部份，調查顯示，網路族經濟活動參與行為以線上查詢價格及網路購物為主，參與比例分別為73.2%及61.7%。網購族過去一年平均消費12次；年平均購物種類為2種；年消費金額以1,001到5,000元的比例最高，年平均消費金額為16,551元。(圖9)



註：網路族樣本數=2,349。

圖 9 網路族經濟活動參與情形

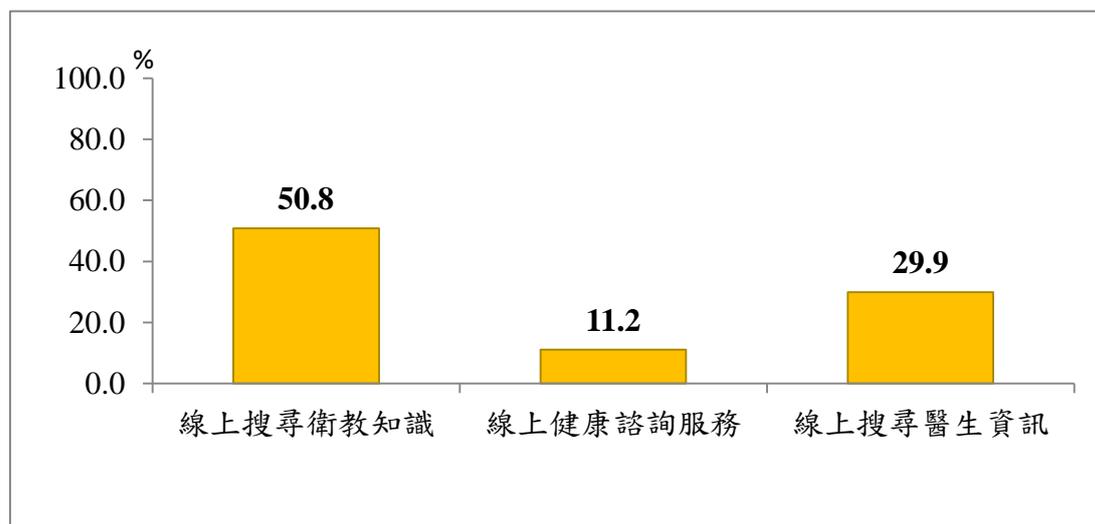
公民參與部份側重網路社會運動參與及電子化政府資源使用狀況，前者包含參與政治相關線上論壇，後者包含查詢政府公共資訊及線上申請服務。調查顯示，網路族對電子化政府資源使用參與度較高，網路社會運動參與度較低。(圖10)



註：網路族樣本數=2,349。

圖 10 網路族公民參與情形

健康促進部份側重衛教資訊尋求及求醫行為，前者包括線上搜尋衛教知識及線上健康諮詢服務，後者則為線上搜尋醫生資訊。調查顯示，50.8%網路族群最近一年曾線上搜尋衛教知識，29.9%曾線上搜尋醫生資訊，僅11.2%曾在線上進行健康諮詢服務。(圖11)

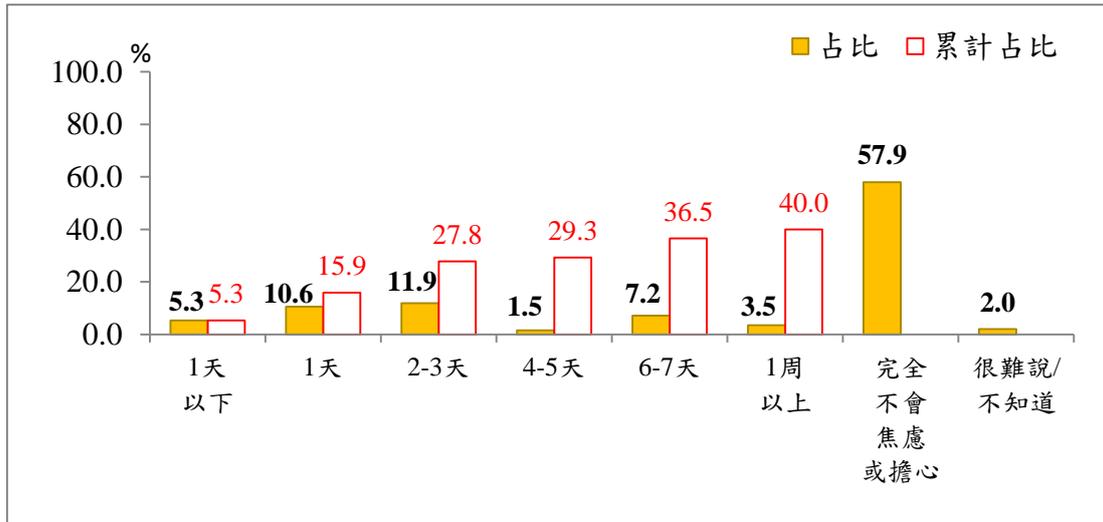


註：網路族樣本數=2,349。

圖 11 網路族健康促進參與情形

### 3. 摒除

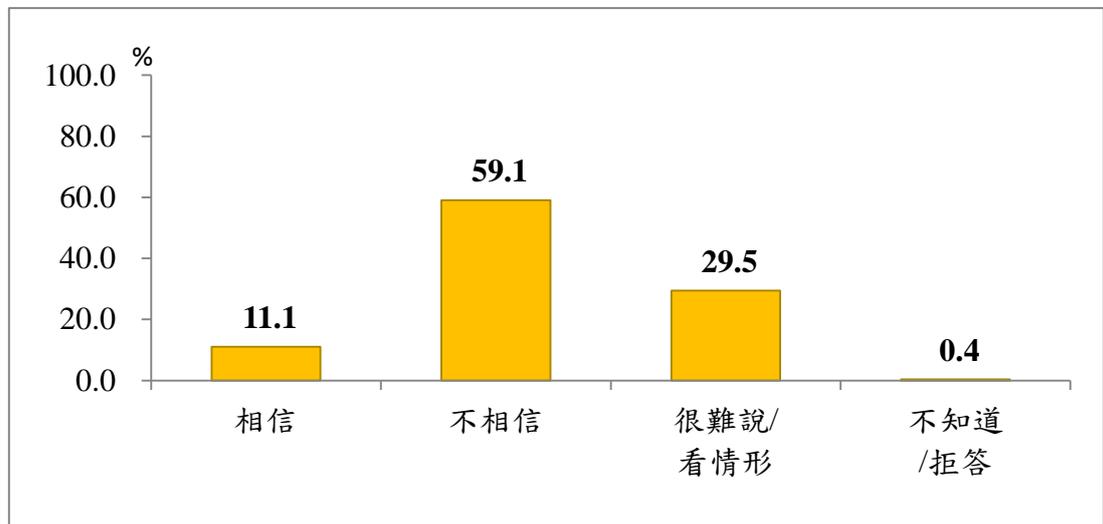
「摒除」主要探討個人是否因為使用 ICT而造成個人危機或權益侵害。個人危機部份包含「網路成癮程度」和「網路信任度」。調查顯示：從累計占比觀察，40.0%的民眾會因沒上網覺得焦慮、擔心，其中15.9%1天未連網即產生焦慮、擔心有無法與人取得連繫，或是可能漏掉什麼資訊，顯示當網路成為個人資訊來源、人際溝通主要媒介、休閒娛樂的主要管道時，網路成癮問題應更倍受重視。(圖12)



註：網路族樣本數=2,349。

圖 12 網路族沒有上網會讓開始覺得焦慮、擔心的情形

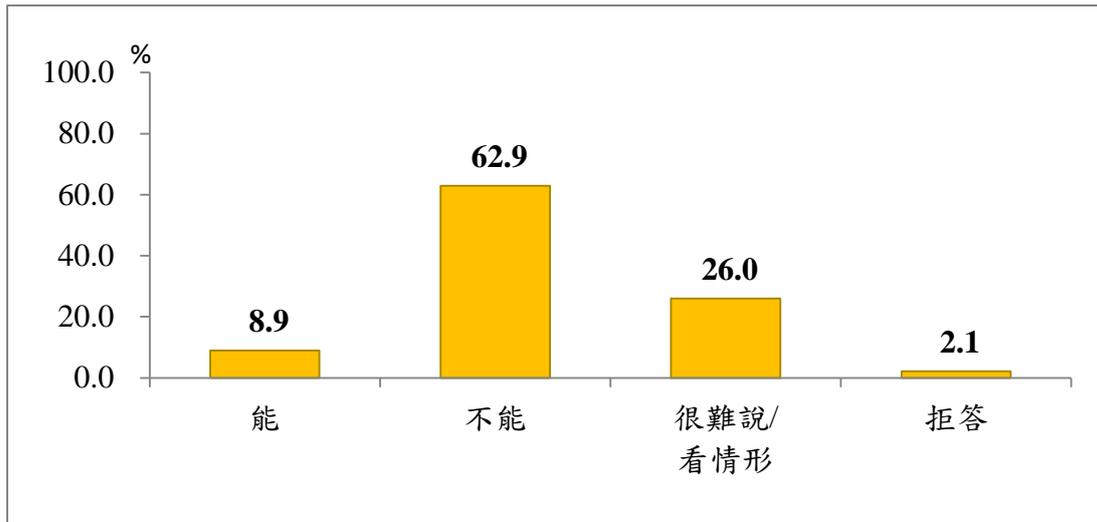
此外，民眾對網路依賴程度愈深，網路漸成為企業重要行銷管道之一。根據調查顯示11.1%網路族相信網路上粉絲或廣告推薦，59.1%網路族不相信網路上粉絲或廣告推薦，而有29.5%網路族認為很難說，需看粉絲或廣告推薦內容來決定相信與否。(圖13)



註：網路族樣本數=2,349。

圖 13 網路族相信網路上粉絲或廣告的推薦的情形

在網路交友方面，調查顯示8.9%網路族認為在虛擬世界認識的網友值得信賴，62.9%網路族認為不能信賴，而26.0%網路族認為很難說，需看實際互動情形判定信賴與否。(圖14)

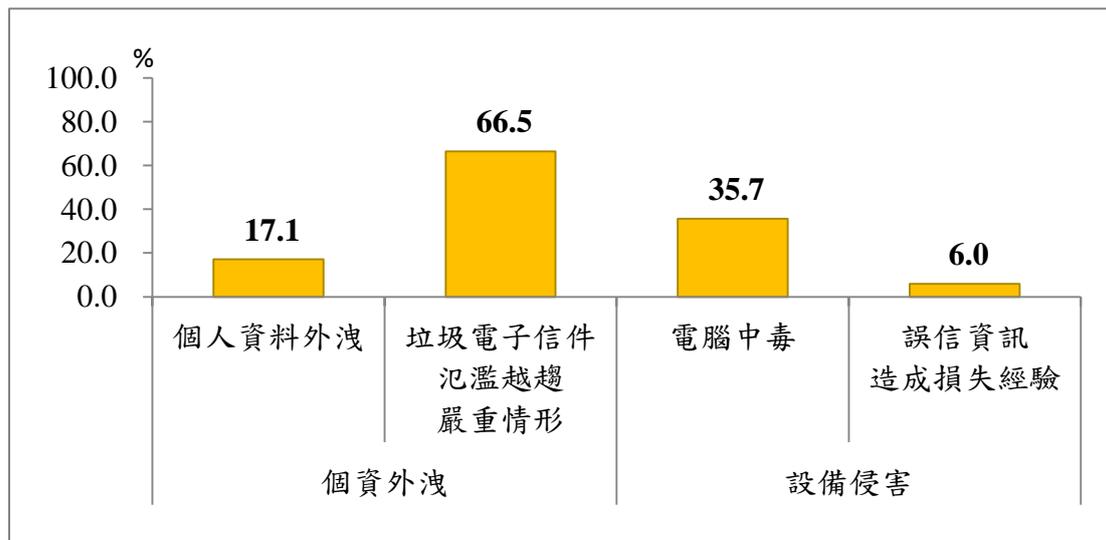


註：網路族樣本數=2,349。

圖 14 網路族對於網友的信賴情形

權益侵害構面側重個資隱私侵害及設備侵害二大方面，前者包括個人資料外洩及收到垃圾郵件頻率，後者包括電腦中毒及擷取錯誤資訊頻率。

調查顯示，66.5%網路族認為電子信箱郵件中，垃圾電子信件有愈來愈多的情形，35.7%網路族最近一年有因使用網路造成電腦中毒的情形，17.1%網路族有因使用網路造成個人資料外洩，6.0%網路族最近一年因誤信網路資訊造成損失。整體來看，網路族因使用網路權益遭受侵害以垃圾電子郵件氾濫愈趨嚴重為主。(圖15)



註：網路族樣本數=2,349。

圖 15 網路族權益侵害情形

## 二、分眾數位機會概況

### 1.性別數位機會差異

#### (1)賦能

「性別」一直是學者用來解釋數位機會差距的重要變項，今年度調查顯示，臺灣女性資訊使用情形仍不如男性，12歲以上男性有81.5%曾使用電腦，78.0%曾使用網路，兩項比例分別較女性多了3.0與3.4個百分點。就兩性無線網路使用情形來看，男性網路族曾使用無線或行動上網的比例占78.8%，高於女性網路族的74.3%，兩性差異4.5個百分點，達顯著差異。

從設備近用情形來看，兩性設備擁有情形也略有差異，女性網路族擁有桌上型電腦的比例(81.8%)較男性(86.0%)低；擁有平板電腦的比例女性(33.7%)較男性(37.6%)略低一些；擁有智慧型手機的比例女性和男性差不多；但女性擁有筆記型電腦的比例(52.0%)略高於男性(51.6%)。

就兩性無線網路使用者使用行動載具情形分析，兩性透過智慧型手機使用無線網路的比例最高(男性占86.0%、女性占86.2%)，次要載具為筆記型電腦(男性占39.9%、女性占37.1%)，再其次為平板電腦(男性占38.7%、女性占33.7%)。

兩性持有智慧型手機方面，男性持有智慧型手機的比例占62.9%，高於女性持有智慧型手機的比例(58.1%)，且男性有利用智慧型手機上網的比例(54.6%)亦高於女性(51.4%)。

12歲以上男性網路族平均網齡10.9年，女性網路族平均網齡10.0年，二者差異0.9年，達顯著差異。

兩性國際化資訊接觸程度，男性會瀏覽國外網站的比例(49.3%)高於女性(40.7%)，二者差異8.6個百分點，達顯著差異，顯示男性國際化資訊接觸程度優於女性。

從兩性互動網絡比較來看，男性認為因使用網路有讓交友圈擴大的比例占44.0%，女性認為因使用網路讓交友圈擴大比例占42.7%，雖男性略高於女性，但二者未達顯著差異。

表 7 「賦能」之兩性異同彙整

次構面	指標	男性	女性
資訊近用	電腦使用率	81.5%	78.5%
	網路使用率	78.0%	74.6%
	無線或行動上網率	78.8%	74.3%
	智慧型手機持有率	62.9%	58.1%
	智慧型手機上網率	54.6%	51.4%
	網齡	10.9年	10.0年
	國際網站使用率	49.3%	40.7%
個人背景	因網路讓交友圈擴大之比例	44.0%	42.7%

## (2) 融入

表8呈現兩性在學習、社會生活、經濟、公民參與及健康促進等五大領域融入情形的差異。

**學習活動參與**的部分，無論是雙向互動學習或是單向學習，兩性之間無顯著差異。

**社會生活參與**的部份，兩性主要差異出現在男性參與網路討論區(31.4%)的比例高於女性(21.1%)；男性參與娛樂活動的比例(59.1%)高於女性(46.3%)；而女性從事藝文活動應用(65.6%)的情形則高於男性(56.6%)。其他三項指標，兩性參與情形類似。

**經濟活動參與**的部份，女性最近一年曾透過網路查詢產品資訊的比例(75.1%)高於男性(71.3%)，相差3.8個百分點；最近一年曾網路購物的比例，女性(67.5%)高於男性(56.2%)，相差11.2個百分點；而最近一年有網路創業經驗的比例，男性(11.8)高於女性(8.2)，相差3.6個百分點。線上金融服務、網路搜尋就業資訊使用經驗方面，兩性之間差異未達顯著性。

此外，從網路購物平均投入金額來看，男性平均透入金額為20,119元，高於女性的13,370元，兩性差異為6,749元；就網路購物深度來看，女性最近一年平均網路購物次數為12次，略高於男性的11次；就網路購物廣度來看，兩性最近一年網路購物平均種類並無差異，皆為2種。

**公民參與**的部分，就兩性公民參與情形來看，男性最近一年曾透過網路發表政策看法經驗的比例(26.3%)高於女性(17.6%)，兩性差異8.7個百分

點；最近一年曾在政府機關相關網站發表政策看法的比例，男性(7.3%)高於女性(4.0%)，兩性差異3.3個百分點，二者皆具顯著性。而在查詢政府公共資訊及線上申請服務方面，兩性比例差異未達顯著性，此方面網路公民參與情形不具性別差異。

**健康促進**的部分，就兩性透過網路進行健康促進行為來看，女性最近一年曾透過網路搜尋衛教知識的比例(53.0%)高於男性(48.7%)，兩性差異4.3個百分點；最近一年曾在線上進行健康諮詢服務的比例，女性(12.6%)高於男性(9.8%)，兩性差異2.8個百分點；最近一年曾在線上搜尋醫生資訊的比例，女性(34.8%)高於男性(25.3%)，兩性差異9.5個百分點；顯示女性線上健康促進參與情形較男性投入。

表 8 「融入」之兩性異同彙整

單位：%

次構面	指標	男性	女性
學習活動 參與	雙向互動學習比例	4.4	4.2
	單向互動學習比例	27.8	26.3
社會活動 參與	即時通訊使用比例	73.3	72.7
	設群網站使用比例	78.4	77.6
	網路討論區使用比例	31.4	21.1
	藝術資訊搜尋使用比例	56.6	65.6
	娛樂活動參與使用比例	59.1	46.3
	生活資訊搜尋使用比例	85.6	87.8
經濟活動 參與	線上查詢價格	71.3	75.1
	線上金融服務	35.0	34.5
	網路購物	56.2	67.5
	網路搜尋就業資訊使用經驗	21.2	24.1
	網路創業經驗	11.8	8.2
公民參與	發表政策看法經驗	26.3	17.6
	在政府機關相關網站發表政策看法經驗	7.3	4.0
	查詢政府公共資訊	48.1	46.1
	線上申請服務	32.3	32.8
健康促進	線上搜尋衛教知識	48.7	53.0
	線上健康諮詢服務	9.8	12.6
	線上搜尋醫生資訊	25.3	34.8

### (3) 摒除

評估網路使用對於兩性帶來的個人危機差異，結果顯示，網路成癮問題沒有性別差異；女性相信網路上粉絲或廣告推薦的比例高於男性，兩性相差3.8個百分比，具顯著差異；就兩性是否相信網友的情形來看，女性對於透過網路認識的朋友較具防備心。從權益侵害情形來看，兩性比例差異微小，不具顯著性，顯示因上網造成權益侵害的問題不因性別的不同而有所差異。(表9)

表9 「摒除」之兩性異同彙整

單位：%

次構面	指標	男性	女性
個人危機	因沒上網覺得焦慮擔心的比例	39.9	40.9
	網路粉絲或廣告推薦的相信程度	9.2	13.0
	網友不信任程度	57.2	68.9
權益侵害	個資外洩比例	17.7	16.5
	認為電子信件氾濫越趨嚴重的比例	65.1	67.9
	電腦中毒的比例	36.2	35.2
	誤信網路資訊造成損失的比例	5.6	6.4

## 2. 世代數位機會差異

### (1) 賦能

1980年代是數位原生和數位移民的分界點，其年齡約落在30-39歲此區間，以下分析將30-39歲視為分界點，並將民眾年齡層略分為數位原生與數位移民兩大族群進行分析。(表10)

觀察不同世代電腦使用狀況發現，我國12歲以上至39歲，屬數位原生時代民眾曾使用電腦及網路的比例高達九成七以上；而年齡40歲以上，屬數位移民時代的民眾，曾使用電腦及網路的比例，隨著年齡愈大呈現遞減趨勢。

不同世代網路族使用無線或行動上網經驗，年齡15-39歲網路族，曾使用無線或行動上網的比例高達八成八，而40歲以上網路族，隨年齡愈高，使用無線或行動上網經驗的比例愈低。

智慧型手機是近年來愈趨重要的資訊設備，觀察不同世代智慧型手機擁有及使用智慧型手機上網的情形，12-19歲民眾正值國高中時期，其生活及交友圈以學校為主，智慧型手機持有率在年輕族群中相對較低；20-39歲民眾為智慧型手機持有率最高之族群；而屬數位移民時代民眾，隨年齡愈高，智慧型手機持有率愈低。50-59歲及60-64歲民眾雖然持有智慧型手機，但持有情形與使用情形的落差，係因擁有智慧型手機是社會趨勢而持有之，或是使用智慧型手機上網不便、不會操作等因素，值得後續研究繼續深究。

我國12歲以上網路族，網齡最高的年齡層以30-39歲為最高，平均網齡為12.6年，其次為40歲以上年齡層，平均網齡約為11年，再其次為20-29歲網路族，平均網齡為10.1年。

不同世代網路族國際化資訊接觸程度方面，20-29歲網路族會瀏覽國外網站的比例最高(56.1%)，其次為30-39歲網路族(53.6%)，而因教育程度及資訊接觸廣度有限關係，12-14歲網路族會瀏覽國外網站比例最低。

表 10 「賦能」之世代異同彙整

單位：%

次構面	指標	12-14歲	15-19歲	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60-65歲	65歲以上
資訊近用	電腦使用率	100.0	98.6	98.1	97.9	89.1	70.6	53.6	26.6
	網路使用率	99.4	97.8	97.0	97.1	84.3	62.9	47.9	20.5
	無線或行動上網率	63.4	88.0	88.6	89.80	70.4	58.4	52.1	40.5
	智慧型手機持有率	57.1	76.8	82.9	85.1	65.2	45.3	38.6	12.1
	智慧型手機上網率	50.3	74.7	77.4	81.1	56.2	32.8	21.8	6.8
	網齡	4.5	7.0	10.1	12.6	10.9	11.0	11.4	11.0
	國際網站使用率	19.1	39.1	56.1	53.6	40.9	37.3	42.7	36.3
個人背景	因網路讓交友圈擴大之比例	50.2	56.2	52.1	44.9	38.8	31.3	26.3	28.2

## (2) 融入

表11呈現不同世代在學習、社會生活、經濟、公民參與及健康促進等五大領域融入情形的差異。

**學習活動參與**的部分，不同世代網路族最近一年有利用網路進行單向線上學習的比例，以12-14歲網路族及20-29歲網路族比例最高，而60歲以上網路族，有透過網路進行單向課程學習的比例較低。此外，網路族參與雙向互動學習的比例較低，雙向學習情形不因年齡的不同而有顯著差異。

**社會活動參與**的部份，綜合比較不同社會活動的世代趨勢分布，即時通訊軟體使用、網路討論區參與、生活資訊搜尋及藝術資訊搜尋等方面，世代趨勢分布呈現倒U型，顯示20-39歲此些年齡層的網路族，網路社會活動參與情形活躍。而在社群網站使用及娛樂活動參與情形的世代分布，呈現年輕族群參與度高，年長者參與度低之趨勢，顯示12-19歲年輕族群使用網路主要目的在於使用社群網站及參與線上影音、線上遊戲等娛樂活動。

**經濟活動參與**的部份，線上查詢價格、線上金融服務、網路購物，以及網路創業經驗，皆以30-39歲比例最高，趨勢分布呈現倒U型，顯示30-39歲網路族經濟活動參與情形較其他年齡層活躍。而在網路搜尋就業資訊使用經驗方面，因20-29歲正值甫出校門，故透過網路搜尋就業資訊使用經驗比例最高。

針對有網購經驗的網路族，分析其網路購物的投入發現，30歲以上網購族最近一年網路購物投入金額在20,000元以上，其中60-64歲網購族網路購物投入金額25,739元為最高。網路購物深度方面，30-39歲網購族最近一年網購次數平均15次為最高。網路購物廣度方面，20歲以上網購族購物種類平均為2種。

**公民參與**的部份，50-64歲網路族最近一年有透過網路發表政治、社會或公共政策看法的比例最高。而最近一年在政府機關相關網站上發表對政治、社會或公共政策看法的比例，以65歲以上網路族比例最高。在電子化政府參與情形方面，30-59歲網路族曾查詢政府公共資訊的比例較高，占五成以上，該年齡層網路族曾進行線上申請服務的比例亦較高，占四成以上。

健康促進的部份，不同世代透過網路進行健康促進行為方面，50-59歲網路族網路族最近一年透過網路搜尋衛教知識的比例最高。透過網路進行健康諮詢服務方面，以65歲以上網路族比例最高(16.0%)。最近一年曾透過網路搜尋醫生資訊的比例，以20-49歲網路族比例較高，占三成以上。整體來看，年輕族群在健康促進方面的參與程度較低，而中高年齡層網路族在健康促進行為方面參與程度較高。

表 11 「融入」之世代異同彙整

單位：%

次構面	指標	12-14歲	15-19歲	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60-65歲	65歲以上
學習活動參與	雙向互動學習比例	8.0	4.8	3.5	4.4	3.8	5.7	1.9	2.2
	單向互動學習比例	33.1	23.9	32.5	27.4	22.3	29.3	18.4	19.2
社會活動參與	即時通訊使用比例	72.2	83.4	87.6	83.9	63.6	52.7	48.8	46.9
	設群網站使用比例	93.3	94.5	93.0	85.6	68.2	57.6	47.0	40.2
	網路討論區使用比例	17.6	27.8	38.1	33.7	20.6	14.7	15.3	7.7
	藝術資訊搜尋使用比例	40.8	54.9	68.6	67.5	62.8	54.0	47.0	53.4
	娛樂活動參與使用比例	71.4	72.8	62.5	57.4	43.8	36.1	26.7	28.5
	生活資訊搜尋使用比例	69.7	84.4	88.0	92.9	87.9	86.4	80.4	68.3
經濟活動參與	線上查詢價格	36.4	69.4	77.4	85.3	79.0	65.9	58.3	44.5
	線上金融服務	1.0	7.2	33.5	50.2	38.9	38.3	32.8	30.3
	網路購物	31.7	58.0	72.3	76.2	62.4	47.2	41.7	34.0
	網路搜尋就業資訊使用經驗	1.8	23.4	42.8	28.9	15.3	10.6	4.7	1.3
	網路創業經驗	2.0	3.7	12.3	16.8	11.3	4.8	1.5	4.4
公民參與	發表政策看法經驗	3.6	9.7	27.1	17.6	26.3	41.6	40.3	31.1
	在政府機關相關網站發表政策看法經驗	-	-	4.8	6.2	8.9	11.5	5.0	31.1
	查詢政府公共資訊	25.0	28.3	41.3	54.6	53.6	55.1	48.5	45.6
	線上申請服務	0.6	8.1	20.0	48.1	42.6	40.4	35.6	23.6
健康促進	線上搜尋衛教知識	33.0	34.1	49.2	55.2	55.2	57.4	48.3	56.4
	線上健康諮詢服務	5.8	4.0	8.9	11.5	15.1	14.8	9.3	16.0
	線上搜尋醫生資訊	5.5	9.1	31.3	39.4	36.2	28.7	24.1	28.8

### (3) 摒除

比較不同世代網路成癮程度發現，30-39歲網路族因沒有上網感到焦慮、擔心的比例最高，占24.0%，此一年齡層網路成癮問題須值得關注。比較不同世代網路信任度情形，30-39歲網路族相信的比例最高。而不同世代對網友信任情形方面，12-14歲及15-19歲網路族對網友信任的比例較高，針對12-19歲年齡層的網路族，應就網路交友安全問題多加注意及教育。

比較不同世代因使用網路造成個資外洩及設備侵害情形，在個資外洩情形方面，20-29歲網路族認為因使用網路造成個人資料外洩情形的比例最高。覺得電子信箱垃圾電子信件氾濫情形，以20-39歲網路族比例最高。

設備侵害方面，50-59歲網路族最近一年因使用網路造成電腦中毒的比例最高。而最近一年因相信網路資訊造成損失方面，以20-29歲網路族比例最高。

表 12 「摒除」之世代異同彙整

單位：%

次構面	指標	12-14歲	15-19歲	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60-65歲	65歲以上
個人危機	因沒上網覺得焦慮擔心的比例	12.5	16.3	19.7	24.0	12.1	7.3	9.9	4.7
	網路粉絲或廣告推薦的相信程度	6.1	11.1	12.7	15.4	11.9	4.9	2.3	9.0
	網友不信任程度	19.0	13.0	7.7	8.2	8.0	7.5	6.7	8.7
權益侵害	個資外洩比例	7.0	9.3	27.6	21.2	10.8	13.8	18.9	12.6
	認為電子信件氾濫越趨嚴重的比例	39.6	57.5	72.6	74.0	68.5	62.7	64.1	51.0
	電腦中毒的比例	18.2	34.1	35.9	36.7	38.5	40.7	30.5	28.0
	誤信網路資訊造成損失的比例	3.4	6.5	9.0	5.7	6.1	4.1	3.3	2.2

### 三、數位機會與勞動就業

#### 1. 數位賦能與勞動就業

此部份排除出生年未答者以及非經濟活動人口，將經濟人口分為就業者及失業者兩大身分，探討不同資訊近用情形對勞動就業之影響。

就全體經濟活動人口來看，就業情形會因個人使用電腦狀況的不同而有顯著差異，但不因網路使用經驗的不同而有顯著差異。

進一步依年齡將經濟人口分為數位移民世代及數位原生世代。屬數位移民世代的民眾，就業情形會因電腦使用狀況、網路使用經驗的不同而有顯著差異。而屬數位原生世代的民眾，其就業情形不因電腦使用狀況、網路使用經驗的不同而有顯著差異。綜合來看，電腦及網路使用經驗有無，顯著影響數位移民世代就業情況，而數位原生世代因其在資訊社會中成長，資訊能力具一定程度，故電腦及網路使用情形對其就業無顯著影響。

表 13 經濟活動人口資訊設備近用對勞動就業之影響

單位：人；%

項目別	全體經濟活動人口				數位移民世代 【1980年(含)以前出生】				數位原生世代 【1981年(含)以後出生】			
	樣本數	總計	就業者	失業者	樣本數	總計	就業者	失業者	樣本數	總計	就業者	失業者
<b>總計</b>	<b>1,734</b>	<b>100.0</b>	<b>93.7</b>	<b>6.3</b>	<b>1,229</b>	<b>100.0</b>	<b>95.5</b>	<b>4.5</b>	<b>505</b>	<b>100.0</b>	<b>89.5</b>	<b>10.5</b>
<b>個人使用電腦狀況</b>												
有	1,501	100.0	94.2	5.8	1,002	100.0	96.6	3.4	499	100.0	89.4	10.6
沒有	233	100.0	90.6	9.4	227	100.0	90.4	9.6	6	100.0	100.0	0.0
<b>個人使用網路經驗</b>												
有	1,455	100.0	94.2	5.8	962	100.0	96.6	3.4	493	100.0	89.4	10.6
沒有	279	100.0	91.5	8.5	267	100.0	91.4	8.6	13	100.0	92.7	7.3

註 1：本表排除出生年未答者以及非經濟活動人口，就業者為目前有工作，失業者為在找工作者。

註 2：數位移民世代為出生年 1980 年(含)以前者，數位原生世代為出生年 1981 年(含)以後者。

註 3：統計差異檢定達顯著水準者 (p<0.05) 以網底區塊標示。

網路使用歷程滲透度係指網路使用者網齡占其年齡的比例。從全體經濟人口來看，就業情形不因網路使用歷程滲透度的不同而有顯著差異。然若將全體經濟活動人口依出生年分為數位移民世代及數位原生世代，數位移民世代及數位原生世代就業情形則會因網路使用歷程滲透度的不同而有顯著差異。

屬於數位移民世代的民眾，隨著網路使用歷程滲透度愈高，目前有工作的比例有愈高之趨勢。相較之下，數位原生民眾的就業情況，隨著網路使用歷程滲透度的增加，目前有工作的比例遞減。

上述顯示，電腦或網路的使用對數位移民世代就業情況有正向的助益，而對數位原生世代而言，其出生在電腦及網路發展普及的時代，資訊能力是該世代的基礎能力，故上網年數高對就業情況並無帶來加值效益。

表 14 經濟活動人口資訊設備近用對勞動就業之影響

單位：人；%

項目別	全體經濟活動人口				數位移民世代 【1980年(含)以前出生】				數位原生世代 【1981年(含)以後出生】			
	樣本數	總計	就業者	失業者	樣本數	總計	就業者	失業者	樣本數	總計	就業者	失業者
總計	1,734	100.0	93.7	6.3	1,229	100.0	95.5	4.5	505	100.0	89.5	10.5
網路使用歷程滲透度												
0-29%	870	100.0	94.3	5.7	782	100.0	94.5	5.5	88	100.0	92.6	7.4
30-39%	290	100.0	93.9	6.1	143	100.0	97.6	2.4	146	100.0	90.2	9.8
40-49%	281	100.0	93.4	6.6	148	100.0	97.3	2.7	134	100.0	89.0	11.0
50%及以上	204	100.0	91.2	8.8	81	100.0	98.0	2.0	123	100.0	86.7	13.3
很難說	89	100.0	94.7	5.3	75	100.0	95.3	4.7	15	100.0	91.4	8.6

- 註 1：本表排除出生年未答者以及非經濟活動人口，就業者為目前有工作，失業者為在找工作者。  
 註 2：數位移民世代為出生年 1980 年(含)以前者，數位原生世代為出生年 1981 年(含)以後者。  
 註 3：本表網路使用歷程滲透度係指個體網齡占年齡之比例，例如 20 歲者，其 12 歲接觸電腦或網路，其網齡為 8 年，則其網路使用歷程滲透度為 40%。  
 註 3：統計差異檢定達顯著水準者 (p<0.05) 以網底區塊標示。

## 2.數位融入與勞動就業

**學習活動參與**的部份，不論是數位移民世代或數位原生世代，參與雙向互動學習的有無，並不因就業情況的不同而有顯著差異。然而，單向互動學習的有無，則會因數位原生就業情況的不同而有顯著差異，數位原生世代中，失業者最近一年有透過網路進行單向互動學習的比例(44.7%)高於就業者(31.2%)。

**社會活動參與**的部份，就全體經濟活動人口來看，社會活動參與情形不因就業情況的不同而有顯著差異。而進一步分析發現，屬數位移民世代之民眾，就業者最近一年有搜尋藝文資訊的比例(61.4%)高於失業者(40.3%)；屬數位原生世代之民眾，就業者有使用即時通訊軟體的比例(90.2%)高於失業者(80.0%)。

**經濟活動參與**的部份，就全體經濟活動人口來看，經濟活動行為的有無不因就業情況而有顯著差異。而進一步分析發現，有無使用線上金融服務、有無網路購物、有無透過網路搜尋就業資訊會因數位移民世代就業情況的不同而有顯著差異；而有無透過網路搜尋就業資訊會因數位原生世代就業情況的不同而有顯著差異。

**公民參與**的部份，就全體經濟活動人口來看，網路公民參與行為有無不因就業情況的不同而有顯著差異。而進一步分析發現，僅有數位移民世代網路公民參與行為因就業情況的不同而有顯著差異。數位移民就業者最近一年有查詢政府公共資訊(56.5%)高於失業者(34.9%)、有進行線上申請服務的比例(46.8%)高於失業者(11.8%)。

**健康促進**的部份，就全體經濟活動人口來看，健康促進融入情形不因就業情況的不同而有顯著差異。然將經濟人口依出生年區分為數位移民世代及數位原生世代進行交叉分析發現，數位移民世代的就業者最近一年有線上搜尋衛教知識(54.1%)、線上健康諮詢服務(13.7%)、線上搜尋醫生資訊(35.4%)的比例皆高於失業者，顯示就業者透過網路獲取健康促進方面資訊較為投入。

#### 四、非網路使用者分析

由本調查數據顯示，我國網路族占76.3%，可見仍有約23.7%的非網路使用者，故將進一步分析非網路使用者的屬性結構、資訊支援情形、透過資訊代理人融入資訊社會之狀況、資訊近用障礙以及上網學習意願等，作為未來政府擬定相關數位政策之參據。

##### 1.樣本結構

首先分析非網路使用者基本屬性的差異，作為後續數據分析之基礎。由性別觀察，女性非網路使用者占53.9%，男性非網路使用者占46.1%。由年齡觀察，非網路使用者年齡以中高年齡層的占比較高，65歲以上者占42.8%，其次為50-59歲者占26.4%。由教育程度觀察，非網路使用者教育程度以高中職以下為主，其中小學學歷者占31.4%，其次為高中職占25.9%。

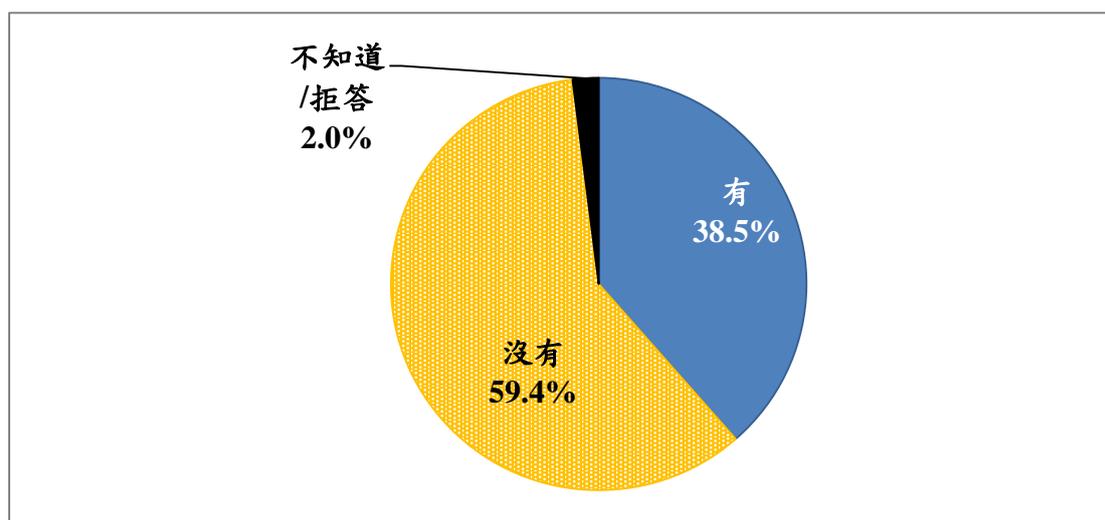
表 15 非網路使用者基本屬性分布

單位：人；%

項目別		全國	非網路使用者
<b>樣本數</b>		<b>3,079</b>	<b>730</b>
<b>總計</b>		<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
性別	男性	49.8	46.1
	女性	50.2	53.9
年齡	12-14 歲	4.0	0.1
	15-19 歲	7.7	0.7
	20-29 歲	15.8	2.0
	30-39 歲	18.9	2.3
	40-49 歲	17.7	11.7
	50-59 歲	16.8	26.4
	60-64 歲	6.4	14.0
	65 歲以上	12.8	42.8
教育程度	未就學	3.4	13.9
	小學	8.7	31.4
	國中或初中	11.9	21.4
	高中、職(含五專前三年)	29.1	25.9
	專科	12.7	3.5
	大學	27.2	2.5
	研究所及以上	6.9	0.8
	不知道/拒答	0.2	0.6

## 2. 資訊支援及數位融入情形

非網路使用者是否有同住家人可幫忙取得網路資訊服務情形(即資訊代理人)的方面，有38.5%的非網路使用者有資訊代理人，59.4%的非網路使用者無資訊代理人。



註：非網路使用族群樣本數=730。

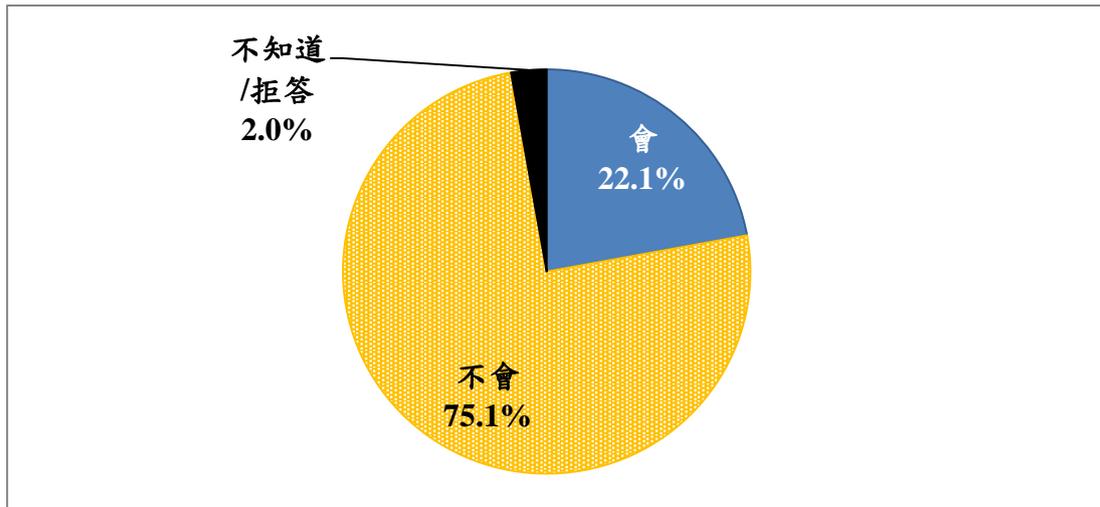
圖 16 非網路使用族群同住家人可幫忙取得網路資訊服務情形

## 3. 近用障礙

非網路使用者沒有接觸網路的原因以不知道怎麼上網的比例最高，占44.5%，其次依序為不需要(26.8%)、生理因素(14.6%)、忙碌、沒時間(11.7%)、不重要、沒興趣(11.2%)，其餘因素比例較低，不及一成。

## 4. 學習上網意願

22.1%的非網路使用者未來有學習上網技能的意願，而有75.1%的非網路使用者未來沒有學習上網技能的意願。(圖8-4)



註：非網路使用族群樣本數=730。

圖 17 非網路使用族群學習上網之意願

## 五、跨年度調查結果的趨勢比較

### 1.個人資訊近用歷年趨勢分析

觀察我國自2005年至今個人電腦使用率變化，可知我國12歲以上民眾電腦使用率自2005年的66.8%逐年上升至2013年的80.0%，九年來成長13.2個百分點。在網路使用情形方面，我國12歲以上民眾網路使用率自2005年的62.7%上升至2013年的76.3%，近二年來網路使用率的成長躍升幅度最大，九年來累積成長13.6個百分點。

表 16 2005-2013 年個人電腦、網路使用率

單位：人；%

	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
樣本數	26,622	26,702	15,007	16,131	16,133	16,008	13,272	13,257	3,079
電腦使用率	66.8	70.1	71.0	73.4	72.6	75.6	77.4	78.0	80.0
網路使用率	62.7	64.4	65.6	68.5	67.6	70.9	72.0	73.0	76.3

根據2010年調查結果，我國12歲以上民眾行動設備上網率以筆記型電腦的比例最高，占28.1%，而經過四年資訊社會的趨勢變化，2013年調查結果，我國12歲以上民眾行動設備上網率以智慧型手機比例最高，而筆記型電腦及平板電腦僅小幅成長。

表 17 2010-2013 年行動設備上網率

單位：%

項目別	12 歲以上全體民眾				12 歲以上網路族			
	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年
筆記型電腦	28.1	32.4	39.0	39.5	39.7	45.0	53.4	51.8
智慧型手機	16.6	28.6	37.0	53.0	23.4	39.7	50.7	69.5
平板電腦	-	15.1	15.6	27.2	-	21.0	21.4	35.7

觀察我國12歲以上民眾行動或無線上網比率，自2010年的37.6%上升至2013年的58.5%，成長幅度達20.9個百分點，雖行動或無線上網比率仍持續成長，但成長趨勢有趨緩之現象。

## 2.網路公民參與歷年趨勢分析

電子化政府是我國政府機關重要政策之一，近年來大力推動e化政府，鼓勵民眾透過網路查詢政府相關資訊，或透過網路進行線上申請作業，以提升民眾服務品質。根據調查結果，我國12歲以上民眾最近一年曾查詢政府或公告事項的比例，從2007年始至2011年有較大幅度的趨勢變化。大抵而言，民眾查詢政府或公告事項的比例係從2007年的35.1%，成長至2011年的52.6%，然自2011年始呈現逐年遞減之趨勢。而透過網路進行線上申請的比例，在2007年至2011年期間呈現微升微降的變化，而自2011年始則維持三成左右的參與比例，並呈現緩增之趨勢。

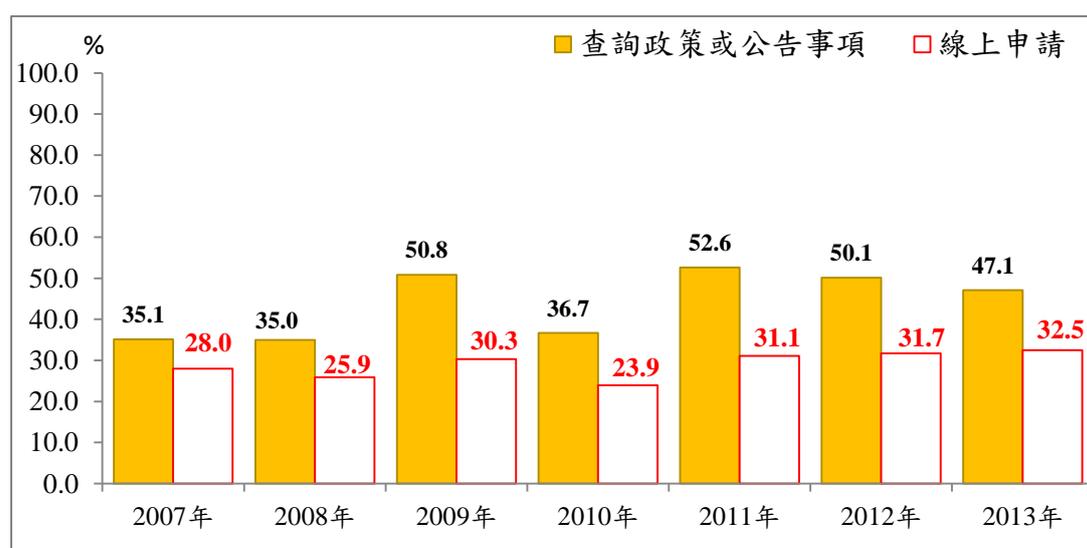


圖 18 2007-2013 年個人網路公民參與情形