

96 年數位落差調查報告

摘要

(九十六年十一月)

委託單位：行政院研究發展考核委員會

執行單位：聯合行銷研究股份有限公司

目錄

壹、緒論	1
貳、研究方法	1
參、研究架構與調查項目	3
肆、個人數位落差現況	5
伍、家戶數位落差現況	12
陸、民眾未使用網路原因與數位牆現象	15
柒、身心障礙者及原住民數位需求	17
捌、個人及家戶整體數位表現分數比較	19
玖、數位落差現象跨年趨勢比較	23
拾、我國與國際數位落差現況及政策比較	29
拾壹、建議	30

96 年數位落差調查分析報告摘要

壹、緒論

根據國際電信聯盟 (ITU) 公布的「2007 年世界資訊社會年度」 (World Information Society Report 2007) 報告，由「基礎建設」、「機會」及「應用」三個分項指標來剖析資訊社會的發展現況與趨勢的「數位機會指標」 (Digital Opportunity Index, DOI)。在全球 181 個國家評比結果中，我國由 2006 年第 10 名，進步到全球第 7 名。

不過，儘管我國在資訊科技領域的表現十分出色，但和其他先進國家一樣，在資訊通信科技擴散過程中，無可避免會因為不同族群導入時間不同，產生接近使用資訊設備以及運用網際網路各項活動的能力差異，導致程度不一的「數位落差」問題。

為消弭國內數位落差，達成網路公平性的理想，政府特自 93 年起將「縮減數位落差計畫」納入「數位台灣計畫」下，列為施政重點。其中，為了評估台灣數位建設執行情形及數位落差縮減成效，行政院研考會每年定期辦理數位落差調查，希望透過符合現代社會科學準則的調查研究方法，了解台灣數位落差現況，調查結果除可供政府作為制訂縮減數位落差政策參考、評量數位落差政策執行的進度與效益外，更可以延續歷年數位落差研究成果，瞭解我國數位落差的趨勢變化情形，並與國際調查接軌、對話。

貳、研究方法

「96 年數位落差調查」延續過往調查目的與精神，特委託聯合行銷研究股份有限公司於 96 年 8 至 9 月間，採用電腦輔助電話訪問系統 (CATI)，針對 2 直轄市及 23 縣市家戶內年滿 12 歲之本國籍人口進行電話隨機抽樣訪問。

本調查週一至週日晚間六點後進行訪問，調查合計完成 15,007 份有效隨機樣本，完訪率 72.4%，拒訪率 27.6%。各縣市預定及實際完成的隨機樣本數配置如表 1 所示。

表 1 個人/家戶電訪調查樣本抽樣配置及實際訪問數

縣市別	12歲以上 人口數	估計誤差	配置 樣本數	實際完成 樣本數
總計	19,800,850	±0.8%	15,000	15,007
台北市	2,303,191	±4%	600	602
臺北縣	3,286,656	±4%	600	601
基隆市	341,443	±4%	600	600
宜蘭縣	399,117	±4%	600	600
桃園縣	1,618,412	±4%	600	600
新竹縣	411,897	±4%	600	600
新竹市	332,772	±4%	600	600
苗栗縣	482,837	±4%	600	600
臺中縣	1,318,665	±4%	600	600
臺中市	890,814	±4%	600	601
彰化縣	1,128,181	±4%	600	600
南投縣	463,739	±4%	600	600
雲林縣	629,871	±4%	600	601
嘉義縣	481,508	±4%	600	600
嘉義市	232,669	±4%	600	600
臺南縣	970,385	±4%	600	600
臺南市	662,650	±4%	600	601
高雄市	1,322,140	±4%	600	600
高雄縣	1,086,632	±4%	600	600
屏東縣	775,654	±4%	600	600
澎湖縣	80,756	±4%	600	600
臺東縣	203,095	±4%	600	600
花蓮縣	298,795	±4%	600	601
金門縣	70,263	±4%	600	600
連江縣	8,708	±4%	600	600

資料來源：內政部統計處，各縣市年齡結構，96年7月。

為使調查得以推論我國 12 歲以上全體民眾的意見，樣本資料需經加權處理，使與母體資料一致。本調查的樣本結構係按內政部公佈之 96 年 7 月各縣市 12 歲以上人口的性別、年齡比例進行加權。

除了進行縣市內樣本結構加權外，本案另依據各縣市 12 歲以上人口占全國 12 歲以上人口比例進行第二階段加權還原。這主要是因為本案抽樣設計係以個別縣市抽樣誤差不超過正負 4% 來配置樣本，確保人數少、無法在隨機抽樣中取

得足夠推論樣本的縣市，也有可供推論的樣本數。只是，這個做法雖具有縣市比較基礎一致的優點，卻因此產生部份縣市樣本「過度代表」，難以直接推論我國 12 歲以上民眾「整體」意見的缺點。是以，除單純縣市比較外，以下涉及不同群體「整體」數位落差情形的比較分析，經膨脹抽樣的縣市樣本須依各縣市 12 歲以上人口占全國 12 歲以上人口比例再進行加權，方能確保調查結果的正確性。加權前後樣本之性別及年齡配置如表 2 所示

表 2 個人/家戶電訪調查樣本之性別與年齡配置

項目別	實際訪問數	加權前百分比	加權後百分比
性別			
男	7,093	47.3	50.4
女	7,914	52.7	49.6
年齡			
12-14 歲	706	4.7	4.9
15-20 歲	1,643	10.9	9.7
21-30 歲	2,224	14.8	19.4
31-40 歲	2,889	19.3	18.5
41-50 歲	2,815	18.8	18.9
51-60 歲	2,246	15.0	14.0
61-64 歲	542	3.6	3.0
65 歲以上	1,942	12.9	11.7

？、研究架構與調查項目

96 年數位落差調查延續過往調查精神，從「資訊近用」、「資訊素養」與「資訊應用」三個主要面向探究不同群體民眾的數位落差情形。

為找出最符合科技發展現況的數位測量指標並與國際接軌，96 年數位落差調查指標訂定分兩階段進行，第一階段係由研究單位檢閱國內外最新相關研究文獻，對原有調查指標進行修訂，擬定指標架構初稿。經過兩次座談會專家學者圈選決議，確認 96 年數位落差調查架構及調查指標如表 3 所示。

問卷由個人電腦及網路使用概況、家戶電腦及網路使用概況、個人基本資料及家戶基本資料等四部分構成，此外，為瞭解弱勢或特定民眾的資訊需求，96 年數位落差調查也規劃分眾調查，側重在就業者/身心障礙者/原住民的討論。

表 3 96 年個人及家戶數位落差調查研究架構及主要調查項目

主構面	次構面	第三構面	指標層(各構面涵蓋內容)	說明
個人數位程度	資訊近用	資訊設備近用	1. 曾否使用電腦 2. 電腦以外資訊設備持有狀況	衡量電腦及其他資訊設備使用狀況
		資訊網路近用	1. 曾否使用網路 2. 每天使用網路時數 3. 是否行動上網	衡量網路的使用情形及頻率。
	資訊素養	資訊技術素養	1. 電腦軟硬體安裝及故障維修能力 2. 收發電子郵件能力	衡量電腦基本使用及障礙排除能力。
		資訊安全素養	1. 安裝防毒軟體 2. 設定個人密碼 3. 定期備份資料	衡量電腦使用安全觀念及防護。
	資訊應用	工作(教育)應用	1. 搜尋工作或課業資料 2. 線上學習	衡量在工作與學習時應用電腦狀況
		公民行為	1. 是否知道政府機關設置網站 2. 透過網路查詢政府公告之經驗 3. 透過政府網站線上申請之經驗 4. 網路公民議題參與	衡量使用電子化政府及網路參與政治社會議題討論狀況。
		生活應用	1. 網路販售或購買商品 2. 線上金融 3. 搜尋生活資訊 4. 從事線上休閒活動 5. 線上傳呼(MSN等)使用經驗	衡量電子商務及使用網路搜尋資訊、溝通與娛樂的接受度。
		Web2.0	1. 部落格瀏覽狀況 2. 提供知識經驗分享	衡量 Web2.0 應用狀況。
		資訊蒐集	1. 閱讀英文網頁能力 2. 搜尋特定資訊能力	衡量資訊蒐集能力。
	家戶數位程度	家庭資訊設備環境	資訊設備	1. 家戶電腦有無
網路環境			1. 家戶連網狀況 2. 家戶電腦連網方式	衡量家戶連網狀況及連網方式。
家庭成員資訊素養		1. 家戶中使用電腦人口比率 2. 家戶中上網人口比率	衡量家戶中使用數位設備的成員數(比例)或上網的成員數(比例)。	

96 年個人/家戶數位落差問卷設計以反映資訊發展潮流為主要考量，趨勢比較為輔。比較 95 年及 96 年問卷架構，主要差異在於：

1. 大幅縮減資訊技術素養題組，強化「資訊安全素養」、「工作應用」、「網路公民參與」、「Web2.0：部落格使用」及「線上學習」等題目。
2. 擴大資訊設備概念，瞭解民眾持有電腦以外資訊設備的情形。
3. 針對身心障礙者及原住民規劃題組，瞭解資訊學習需求及障礙；瞭解就業者應用 ICT 於工作的方式。

肆、個人數位落差現況

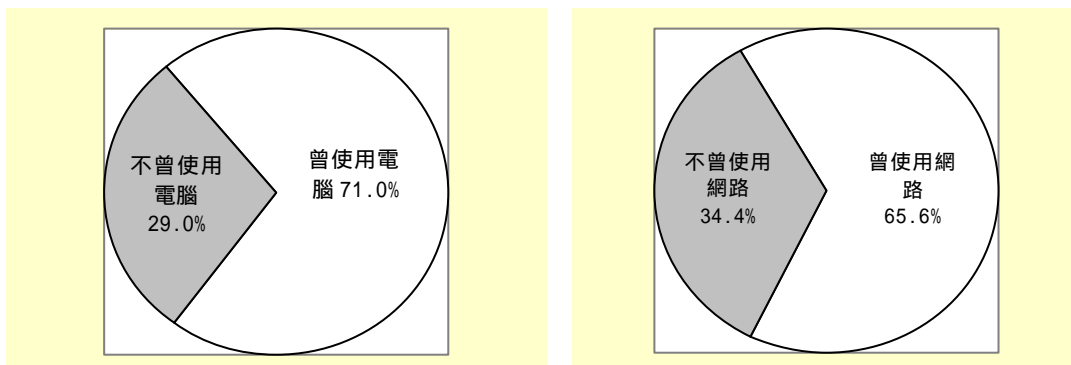
本研究從資訊近用、資訊素養及資訊應用三部分來瞭解我國 12 歲以上民眾的電腦及網路使用情形，結果如下：

一、個人數位落差

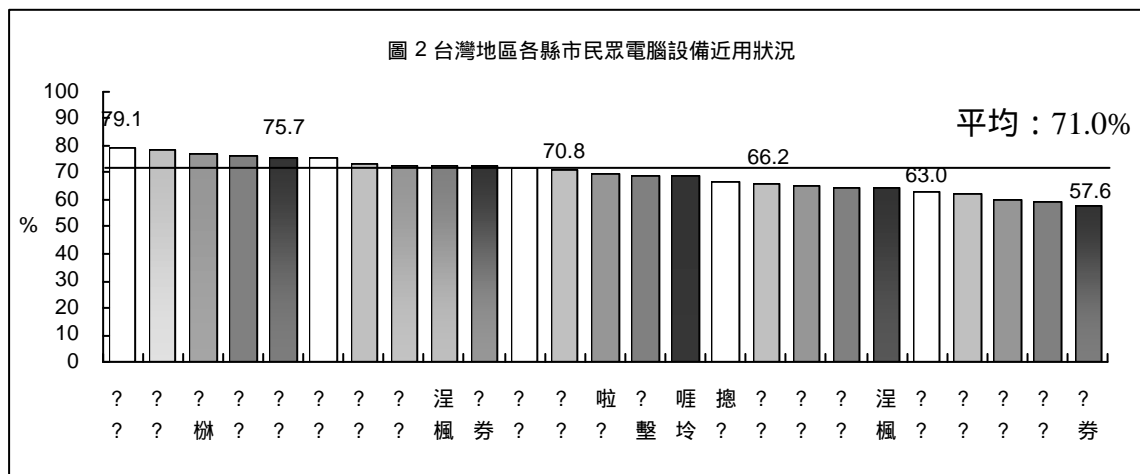
(一) 資訊近用

1. 我國 12 歲以上民眾中有 71.0% 曾經使用電腦，65.6% 曾經使用網路。推估電腦使用人口約為 1,407 萬人，上網人口 1,300 萬人；電腦及上網人口較 95 年多了近 40 萬人。【圖 1】

圖 1 12 歲以上民眾的電腦及網路使用率



2. 新竹市 (79.1%)、台中市 (78.6%)、基隆市 (76.6%)、台北縣 (75.9%)、台北市 (75.7%) 及桃園縣 (75.3%) 是電腦最普及的六大縣市，曾使用電腦民眾比率皆逾七成五。相對來說，雲林縣 (59.2%) 及嘉義縣 (57.6%) 的電腦使用率偏低，不及六成。【圖 2】



3. 國內民眾資訊近用情形會隨著居住地區都市化程度不同而呈現顯著差異，基本上都市化程度越高的地區，電腦及上網率越高。比方說，偏遠程度高鄉鎮民眾曾使用電腦的比率為 55.6%，偏遠程度低鄉鎮民眾使用電腦比率提高為 57.4%，至於非偏遠鄉鎮民眾的電腦使用率則達 73.4%，落差甚大；山地原住民鄉鎮是電腦使用最不普及的區域(59.1%)、其次是平地原住民鄉鎮(67.1%)，非原住民鄉鎮有 71.6% 民眾會使用電腦。
4. 台灣民眾的電腦及網路使用率也隨著性別、教育程度、工作狀況、從業身分與族群不同呈現顯著差異。基本模式是，男性使用率高於女性；高學歷民眾使用率優於低學歷者，如大學以上學歷民眾 96.9% 以上使用電腦，是國小或以下學歷民眾的 8 倍；年輕民眾 e 化程度遠高於中高齡民眾，上網率落差達 20 倍；從事辦公室工作的專業人員、技術人員、事務工作人員及現役軍人的電腦使用率逾九成，比農林漁牧或體力工作者超出甚多；政府部門高達 96.2% 受雇者曾使用電腦，高於私人部門工作者；原住民電腦使用率 67.2%，客家(72.1%) 與非原客族群(70.5%) 則在七成以上。
5. 台灣網路族每天約上網 2.7 小時。其中，女性每日上網時間(2.5 小時)顯著低於男性(2.9 小時)。
6. 全台 12 歲以上民眾中，合計有 9.4% 曾使用行動上網，且以手機為主要上網媒介【圖 3】。值得注意的是，偏遠程度高鄉鎮及原住民鄉鎮民眾，網路使用率雖然較低，但使用行動上網的機會卻較多；此外，男性、高學歷、年輕網路族較勇於嘗試新科技，行動上網率略高一些。
7. 台灣網路族平日可接觸使用的 3C 商品不少，各項產品持有率依序為個人手機(91.5%)、桌上電腦(86.9%)、數位相機(73.4%)、隨身碟(68.7%) 與 MP3(61.9%)，相對來說，擁有筆記型電腦(37.7%) 及 PDA(13.8%) 比率較低。【圖 4】

圖 3 網路族之行動上網經驗

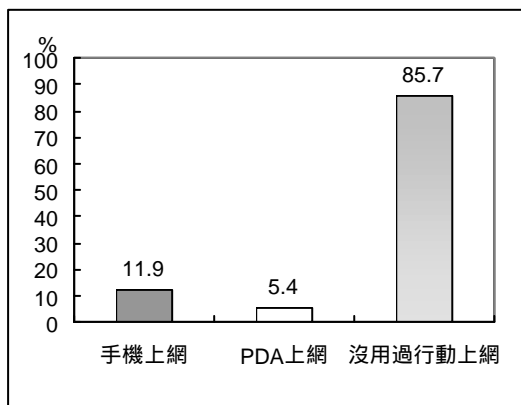
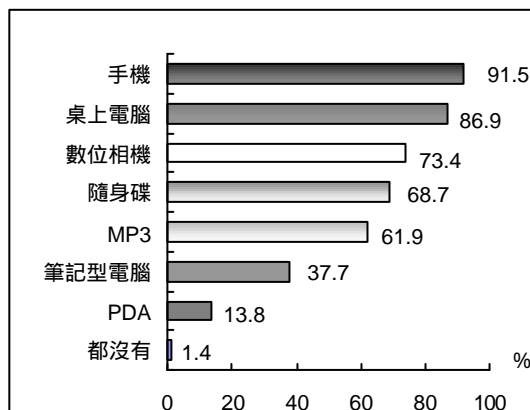


圖 4 網路族之資訊設備持有情形



(二) 資訊素養

1. 電腦技術素養方面，台灣網路族中，有 51.0% 電腦使用者完全交由他人維修，34.7% 遇到問題時會先採取簡易維修、沒有能力處理時再交由專業人士修復，僅 13.9% 具有自行維修能力，完全不假他人之手；88.9% 會收發電子郵件，僅 11.1% 不會。【圖 5 及圖 6】

圖 5 網路族之故障排除能力

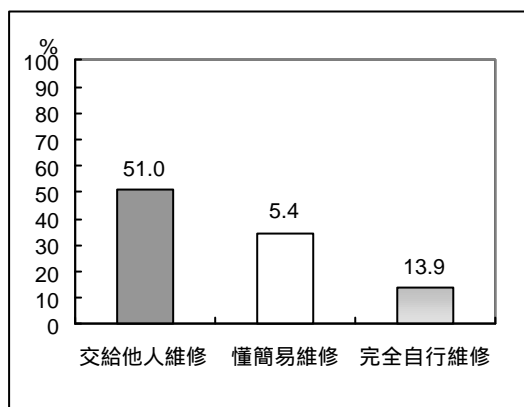
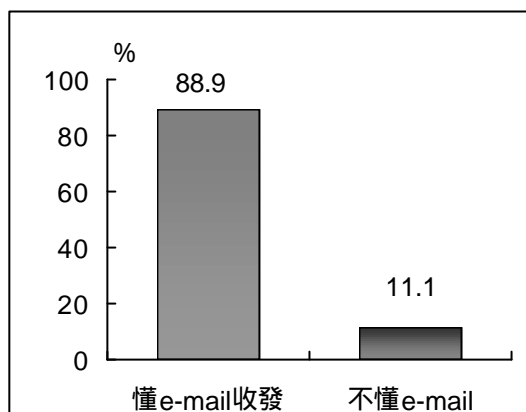
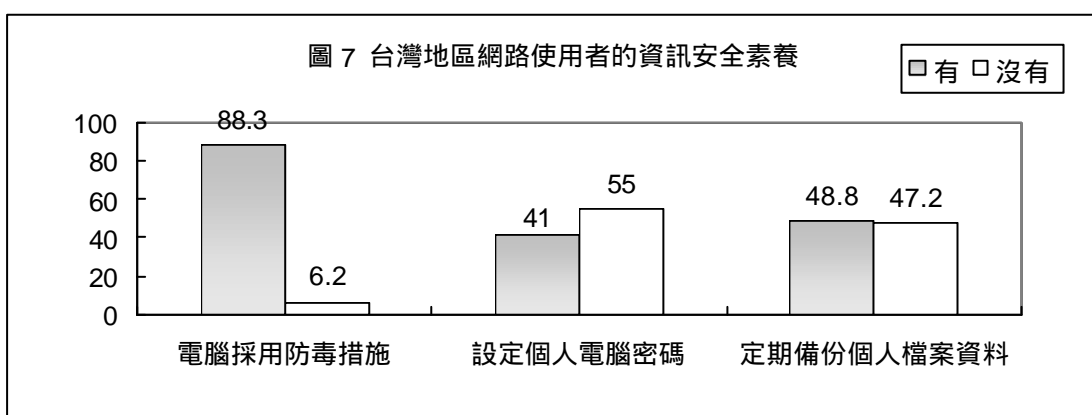


圖 6 網路族之電子郵件使用能力



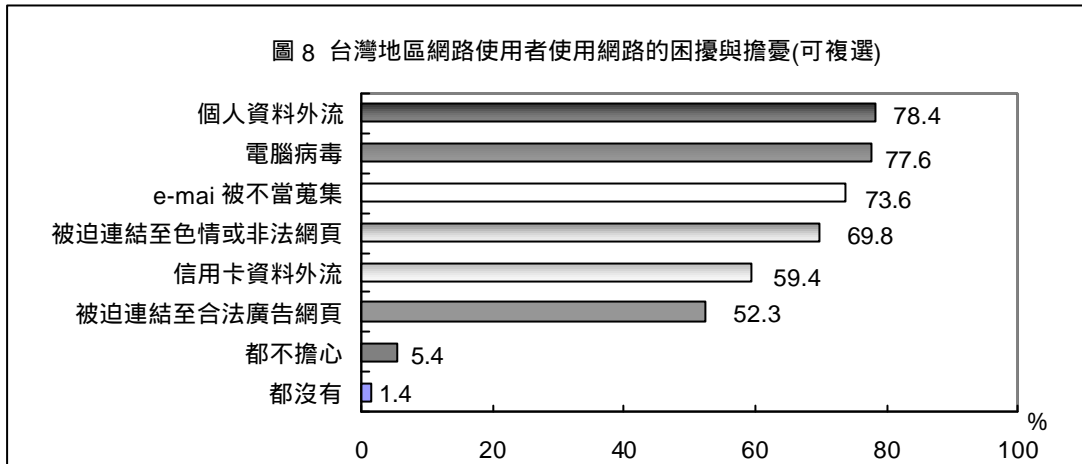
- 2.25 縣市中，以新竹市及台北市民眾的技術素養最高，接近九成五會收發 E-Mail，會簡易或完全自行維修的比率也超過半數。
3. 電腦資訊安全防護已成為現今資訊社會及個人使用電腦網路資訊的重要課題。調查發現，台灣網路使用民眾中，有 88.3% 受訪者表示平常使用的個人電腦有安裝防毒軟體或設定電腦防火牆等，不過，僅 41.0% 有設定電腦使用密碼，48.8% 會定期備份個人檔案資料。【圖 7】



4. 高階經理主管及專業人士最重視資訊安全的問題，逾九成會採用電腦防毒措施，五成以上會設定個人電腦密碼，會定期備份個人檔案資料的比率則超過六成，是各類工作者中技術素養最高者。

5. 網路族使用網路的困擾與擔憂，在可複選的情形下，網路族最擔心個人資料外流(78.4%)，其次依序是擔心電腦病毒入侵(77.6%)、E-Mail 被不當蒐集利用或常收到垃圾、廣告信件等(73.6%)、被迫連結至色情或非法網頁(69.8%)、信用卡資料外流(59.4%)及被迫連結至合法廣告網頁(52.3%)。

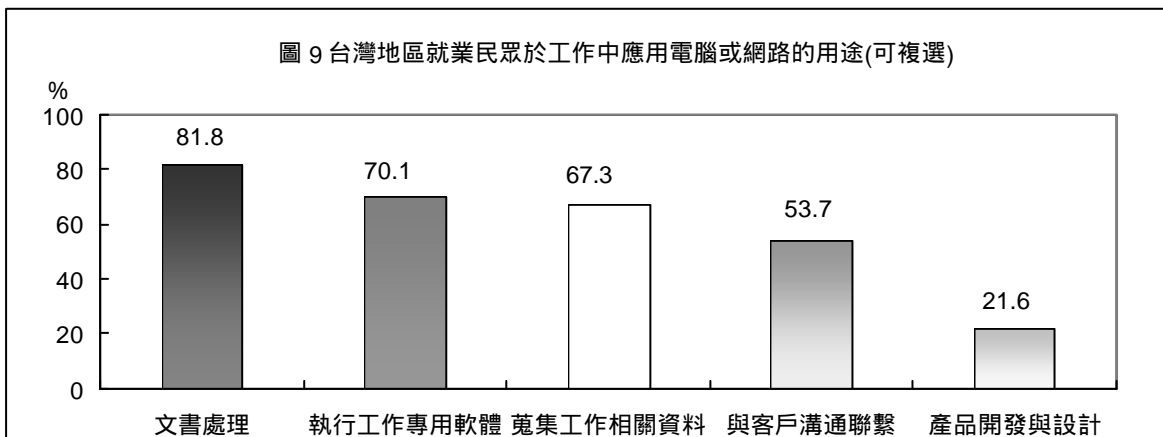
【圖 8】



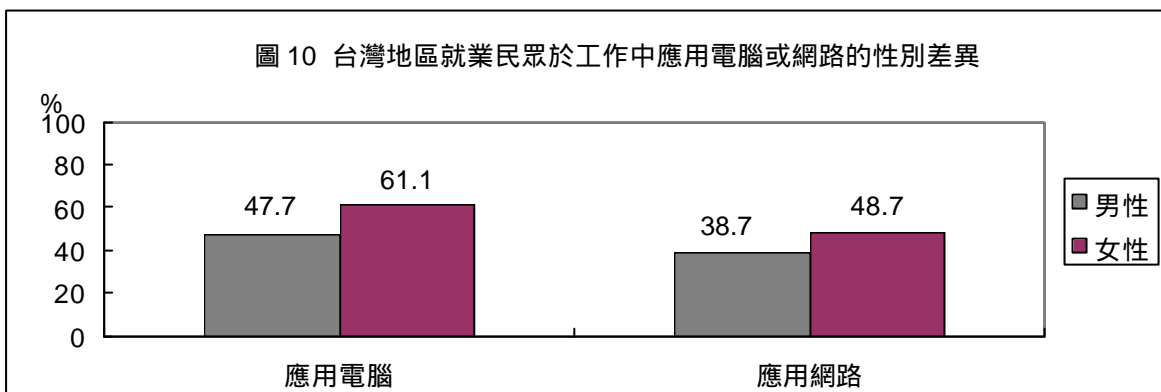
(三) 資訊應用

(1) 工作應用

1. 我國就業民眾中，有 53.4% 工作時必須使用電腦，42.9% 需要上網。
2. 分析就業者在工作中應用電腦及網路的用途，在可複選的情形下，調查發現，在工作時需應用電腦或網路的就業者中，主要是文書處理(81.8%)；其次依序是執行工作專用軟體(70.1%)、蒐集工作相關資料(67.3%)、與客戶聯繫溝通(53.7%)，僅 21.6% 涉及產品開發與設計。【圖 9】

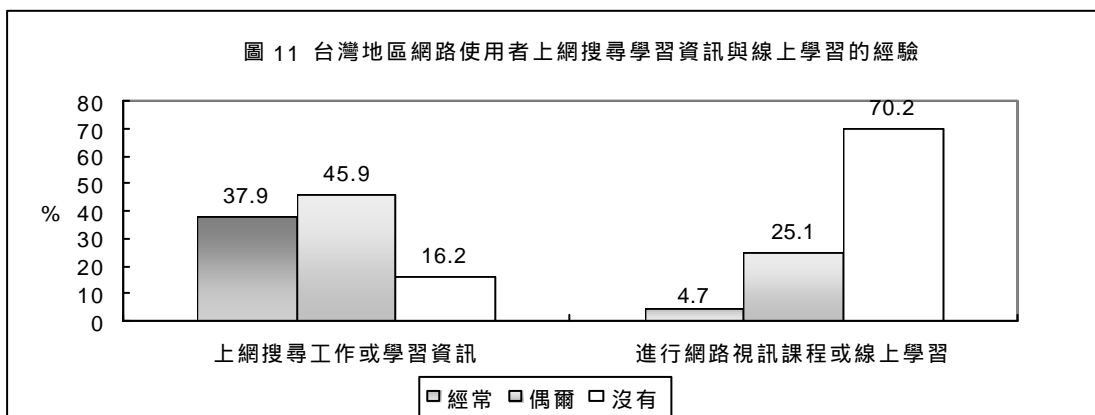


3. 台北市(72.6%)、新竹市(70.3%)及連江縣(62.3%)是工作數位化程度最高的縣市；相對來說，屏東縣(36.5%)、嘉義縣(33.5%)及雲林縣(32.0%)等農業縣市的工作數位應用程度最低，需要使用電腦比率低於四成。
4. 女性由於擔任事務、服務工作比率偏高，應用電腦(61.1%)及網路(48.7%)於工作的比率都較男性高出至少 10 個百分點(47.7%，38.7%)；從職業分類來看，專業人士及事務工作人員是工作數位化程度最高的兩類從業者，逾九成需應用電腦於工作上，應用網路於工作的比率則在七成以上；以受雇部門差異區分，政府部門是工作 e 化程度最高者，86.4%政府部門受雇者工作需使用電腦、76.0%應用網路於工作上。【圖 10】



(2) 線上學習

1. 台灣 12 歲以上的網路使用者中，經常或偶爾上網搜尋工作或學習資訊的比率合計超過八成(83.8%)。【圖 11】
2. 不過，線上學習比率不高，僅 29.8%；其中，25 縣市中，以連江縣(40.6%)、高雄市(35.0%)及金門縣(34.7%)利用網路進行線上學習的比率較高；從受雇部門來看，政府部門受雇者有 90.1%需要上網搜尋工作資訊、44.2%有線上學習經驗，比率最高。【圖 11】

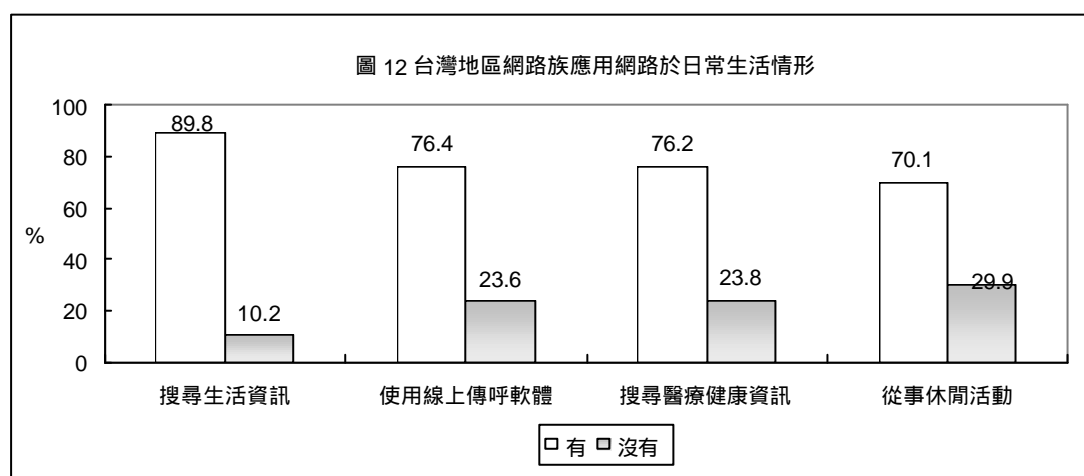


(3) 網路公民參與

1. 台灣網路使用者中，74.2%知道政府機關設有網站，35.1%過去一年曾透過網路查詢政府政策或公告事項，28.0%曾透過網站從事線上申請；公民議題參與討論方面，合計有6.3%的網路使用者曾在網路上發表對於當前政治、社會事件或公共政策的看法。
2. 25 縣市中，以金門縣(45.1%)和台北市(42.1%)民眾透過網路查詢政府政策或公告事項的比率最高；透過政府網路從事線上申請等作業的比率則以台北市(41.5%)、新竹市(35.6%)和連江縣(35.1%)最高。

(4) 生活應用與資訊搜尋能力

1. 台灣網路使用者中，89.8%會在網路上搜尋生活資訊、76.4%曾使用網路傳呼軟體、76.2%曾利用網路搜尋醫療健康相關資訊，70.1%曾經在網路上從事休閒活動，顯示民眾應用網路於日常生活上的情形已相當普遍。【圖 12】



2. 透過網路上從事休閒活動，以連江縣(79.1%)、高雄市(74.5%)、金門縣(74.4%)及嘉義縣(73.5%)比率最高，台北市民眾由於休閒產業較發達，透過網路從事休閒活動的比率比前述縣市少了至少8個百分點，為各縣市最低。不過，台北市(84.7%)及新竹市(81.5%)民眾搜尋健康資訊比率最高，澎湖縣(69.7%)、花蓮縣(68.9%)及台中縣(68.5%)網路族最不在意健康醫療資訊，比率不及七成。
3. 男性網路族在網路從事休閒活動的比率(72.3%)較女性高出4.5個百分點，女性透過網路搜尋醫療健康資訊的比率則較男性多了10個百分點；從工作現

況來看，專業人士從事網路休閒活動的比率低於七成(65.4%)，但逾九成透過網路搜尋生活及醫療健康資訊、近八成用過線上傳呼軟體，網路上的生活應用模式和其他工作者存在明顯差異。

4. 我國電子商務活動仍有相當的發展空間，只有 27.8%網路族曾透過網路處理個人金融，不過，網路購物比率上升至 49.6%。其中，女性網路使用者的網路商品交易經驗較男性高(53.4%:46.0%)，但在網路金融使用經驗方面則和男性沒有顯著差異。各職業從業者中，以專業人士對於電子商務的接受度最高，50.5%使用過網路金融功能，66.7%曾經在網路上進行商品交易，比率均高於其他職業身份者。【圖 13 及圖 14】

圖 13 網路族使用網路銀行功能情形

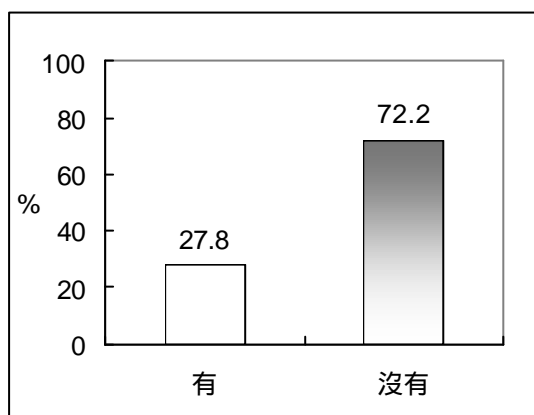
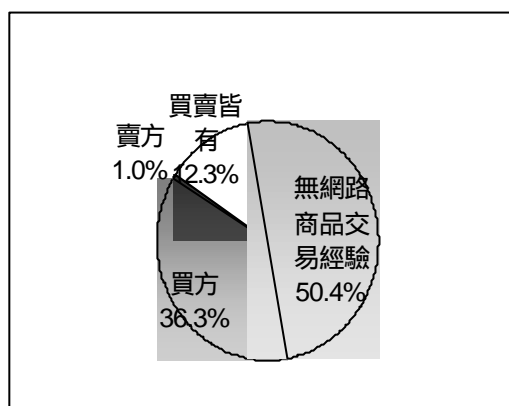


圖 14 網路族使用網路交易情形



5. 從部落格(Blog)接觸經驗分析台灣網路使用民眾參與 Web2.0 應用的情形，調查顯示，有 24.0%網路使用者經常上網瀏覽部落格，50.0%偶爾上網瀏覽，合計曾瀏覽過部落格的網路族達 74.0%。曾經上網瀏覽部落格的網路使用者中，雖有近半數是純粹瀏覽(48.2%)，但會在網路上與他人互動、表達意見的人也不少，比率超過四成。【圖 15 及圖 16】

?? 15 ??? 偶???? 偶?
扁捷嘛?? 捷?

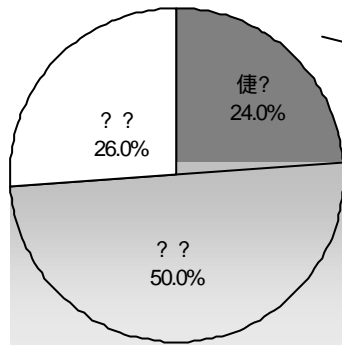
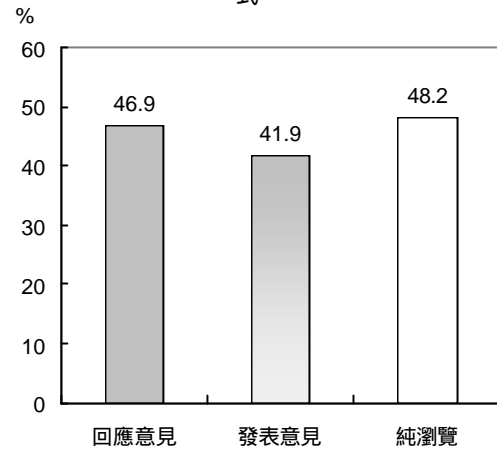


圖 16 台灣地區網路使用者使用部落格方式



6. 台灣網路族中，有 25.4% 網路使用者擁有個人的網路部落格，27.2% 會上網分享知識或經驗。其中，30 歲以下網路族，逾三成有個人部落格，超過六成會在部落格發表及回應他人意見，參與網路建構形式已出現世代特色。

7. 儘管有 69.8% 網路族對於自己的資訊搜尋能力有信心，不過，只有 34.5% 有把握閱讀英文網頁。

(5) 其他

1. 公眾場所使用電腦或上網的需求方面，合計有 27.5% 網路族有在公眾場所使用電腦或上網的需求。
2. 由民眾票選設置免費電腦或上網的地點，調查發現，以便利商店(25.3%)、圖書館(22.1%)及火車站、捷運站或機場(20.1%)最獲青睞。

伍、家戶數位落差現況

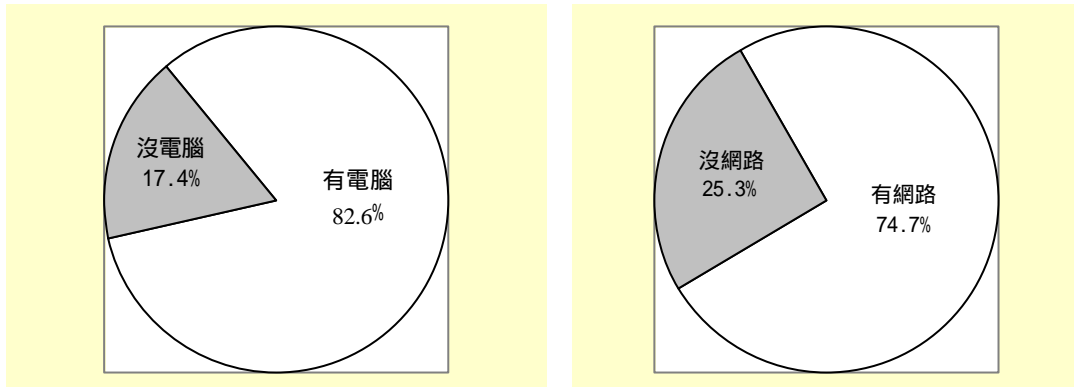
(一) 家戶資訊環境

1. 台灣家戶中，高達 82.6% 擁有電腦設備【圖 17】。
2. 25 縣市中，台中市(88.4%)、新竹市(88.2%)、台北縣(88.0%)及台北市(87.8%)都有接近九成家戶擁有電腦設備，比率最高；相對來說，雲林縣(68.3%)、澎湖縣(67.8%)及嘉義縣(65.9%)家戶的 e 化程度較差，不到

七成家庭擁有電腦設備。

3. 從居住地區的偏遠程度來看，偏遠程度高鄉鎮家戶有電腦的比率為 62.2%，偏遠程度低鄉鎮家戶的電腦設備擁有比率雖然提升為 69.4%，但和非偏遠鄉鎮家戶的 84.9% 擁有率仍有很大差距。
4. 原住民鄉鎮和偏遠鄉鎮呈現類似模式，其中山地原住民鄉鎮是電腦設備最不普及的區域(60.0%)、其次是平地原住民鄉鎮(74.7%)，非原住民鄉鎮則有 83.2% 家戶擁有電腦。
5. 從家戶經濟主要來源者的工作現況來看，家戶經濟來源者若從事經理主管、專業工作、技術員或事務工作等白領工作，明顯提高家戶擁有電腦設備的機會(逾九成)；農林漁牧或非技術勞動階級家戶的電腦普及程度較差(六成左右)。
6. 從家庭月收入來看，月收入不到兩萬的家戶，電腦擁有率僅 27.2%，月收入 2 萬至 3 萬元的家戶電腦擁有率大幅提高為 66.4%，但仍遠低於全國八成以上的平均水準。
7. 我國每 4 戶就有 3 戶能夠上網(74.7%)。這些可上網的家戶，87.3% 透過寬頻上網。【圖 17】
8. 25 縣市中，台中市(82.2%)、新竹市(82.1%)、台北市(81.9%)、台北縣(81.6%) 和桃園縣(80.7%) 家戶的連網比率都超過八成；相對於上述縣市的高連網率，嘉義縣(58.1%) 及雲林縣(58.9%) 只有不到六成家戶可以上網，縣市間的懸殊甚大。
9. 從居住地區偏遠程度來看，同樣得到「地區越偏遠家戶連網比率越低」的結論。非偏遠鄉鎮家戶可上網比率為 77.4%，但偏遠程度高鄉鎮家戶可上網比率只有 51.2%，偏遠程度低鄉鎮，可上網的比率也僅有 59.6%。
10. 原住民鄉鎮和偏遠鄉鎮家戶的情形類似，山地原住民鄉鎮是網路設備最不普及的區域，只有 54.4% 家戶能上網、其次是平地原住民鄉鎮(66.5%)，非原住民鄉鎮則有 75.4% 家戶能上網。
11. 月收入不到 2 萬的家戶，連網率僅 19.0%，月收入 2 萬至 3 萬元的家戶連網率提高為 54.9%。家戶月收入 7 萬以上的家戶，超過九成家戶可以上網。可上網家戶其家庭月收入在四萬以上者，超過九成是透過寬頻上網。
12. 外籍配偶家戶的連網率 57.3%，遠低於非外籍配偶家戶的 75.4%。

圖 17 我國家戶資訊設備擁有情形



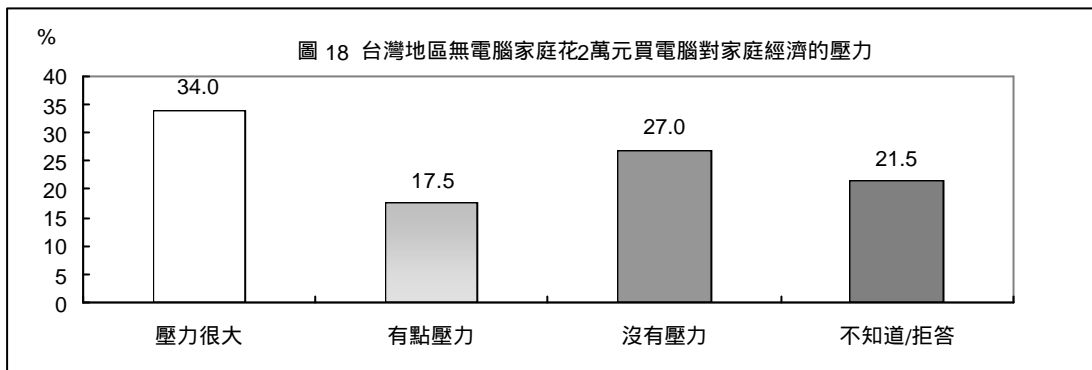
(二) 家庭成員素養

1. 台灣家戶中，戶內平均有超過六成家人具備電腦使用能力(63.2%)；家戶成員中，平均也有接近六成具備上網能力(60.2%)。
2. 有在學學生的家戶是最可能擁有電腦設備者，有學生家戶高達 93.1%有電腦設備，家戶連網率也達到 86.1%。
3. 台灣所有家戶中，有 51.6%家戶「家有不會電腦之中高齡民眾」，平均每戶不會電腦之中高齡家人數為 1.6 人。
4. 從家戶電腦使用人口比例，25 縣市仍以台中市(72.2%)、台北市(71.5%)與新竹市(70.6%)家戶成員的電腦化程度最高，戶內有超過七成家庭成員會使用電腦、六成九左右會上網。另一方面，雲林縣(49.6%)、嘉義縣(47.4%)與澎湖縣(49.8%)家戶戶內會使用電腦的成員都不到一半；雲林縣、嘉義縣、屏東縣與澎湖縣，家戶中會上網的比率也不到五成，家戶資訊化程度居各縣市之末。
5. 學生家戶上網比率，以台北縣、台北市及基隆市最高，比率超過九成；相對來說，宜蘭縣、彰化縣、雲林縣、嘉義縣學生家戶上網比率較低，約七成七。

(三) 其他

1. 台灣沒電腦的家戶(17.2%)中，約有 1/3 是因為經濟壓力而無法購買電腦。

【圖 18】



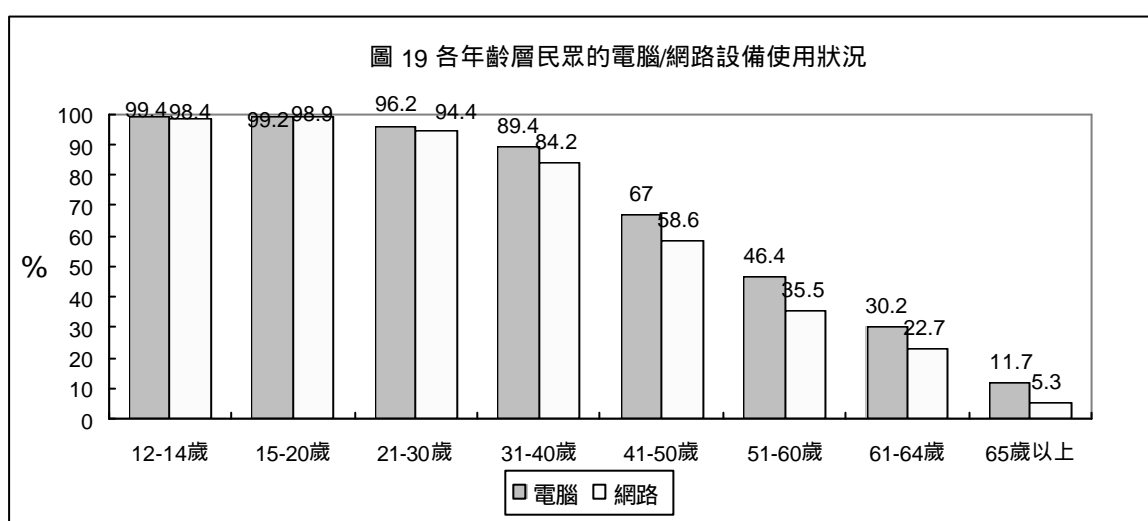
2. 有電腦卻沒有申請網路服務的家戶，也有 34.4% 表示網路費用負擔大（其中 12.2% 覺得壓力很大，22.2% 有點壓力）。
3. 25 縣市中，以台中縣（42.5%）與南投縣（41.3%）家戶的資訊設備取得壓力最高，沒電腦家戶購置新電腦會造成家庭經濟很大負擔的比率超過四成，居各縣市之冠；有電腦卻未申裝網路服務家戶，則以嘉義縣取得成本最高，33.9% 感覺壓力很大。
4. 從居住地區的偏遠程度來看，同樣 2 萬元電腦設備，對於偏遠程度高鄉鎮家戶的壓力就比非偏遠鄉鎮高（39.5%：28.2%）。原住民鄉鎮情形，山地原住民鄉鎮家戶有 49.9% 認為花 2 萬元買電腦壓力很大，比率高於平地原住民鄉鎮（35.7%）與非原住民鄉鎮（33.5%）。
5. 月收入不到 2 萬的家戶，有 47.5% 對於花 2 萬買電腦感到壓力很大；相對的，月收入 5 萬以上的家戶，超過六成不覺得有太大壓力。

陸、民眾未使用網路原因與數位牆現象

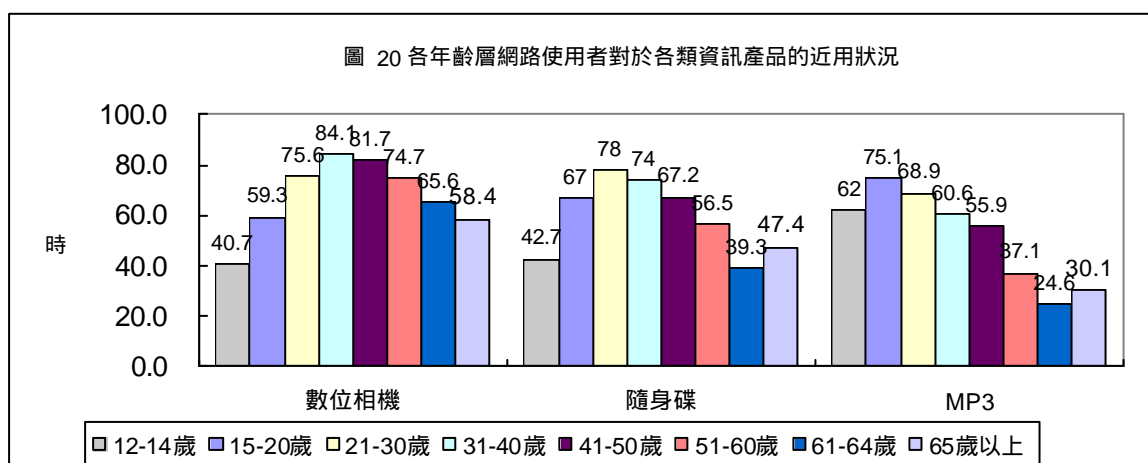
1. 我國有 29.0% 民眾不會使用電腦，5.4% 曾操作電腦卻不會上網。調查顯示，「不需要（42.7%）」、「沒時間（26.8%）」及「不會使用（26.0%）」是民眾未上網的三大理由。
2. 不會上網並不代表無法享受數位生活帶來的便利。台灣不會上網或不會電腦的民眾中，有 15.5% 會透過男性家人代為查詢網路資訊，15.8% 主要透過女性家人享受數位化帶來的生活便利，合計每四人就有一人透過家人查詢網路資訊。
3. 資訊代理人在台北市（42.8%）、高雄市（44.4%）及新竹縣（39.0%）發揮的效

應最大，每三人就有一人透過資訊代理人享受數位生活的好處；南投縣(15.9%)、雲林縣(17.1%)、花蓮縣(18.3%)及嘉義縣(18.4%)以家戶為單位的代理效果較不理想。

4. 不論就電腦、網路近用或數位能力而言，大體上都呈現年紀愈大者愈少使用電腦及網路能力越弱的模式。以比率來看，40歲以下民眾使用電腦的比率超過八成九，41-50歲民眾是資訊社會的過渡世代，六成七曾使用電腦，至於50歲以上民眾，電腦使用者明顯降至四成六以下，形成年齡數位牆的分野；網路的世代落差更大，相對於30歲以下民眾有超過九成上網，51-60歲民眾只有35.5%使用網路，61-64歲僅22.7%曾上網，65歲以上年民眾上網率更降至5.3%。



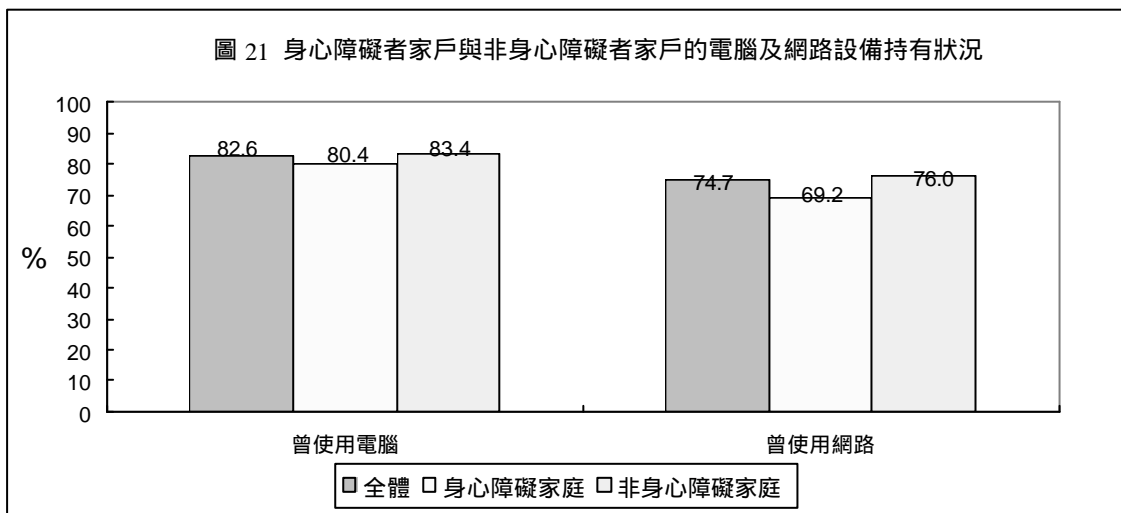
5. 筆記型電腦、手機、數位相機、隨身碟、PDA 等資訊設備擁有比率，基本上隨年齡增加而升高，到了31-40歲達到高峰後，持有率便隨年齡升高而降低。其中，中高齡網路族對於MP3、隨身碟與數位相機的使用經驗，和年輕世代網路有較大的落差，是中高齡網路族較不熟悉的數位產品。



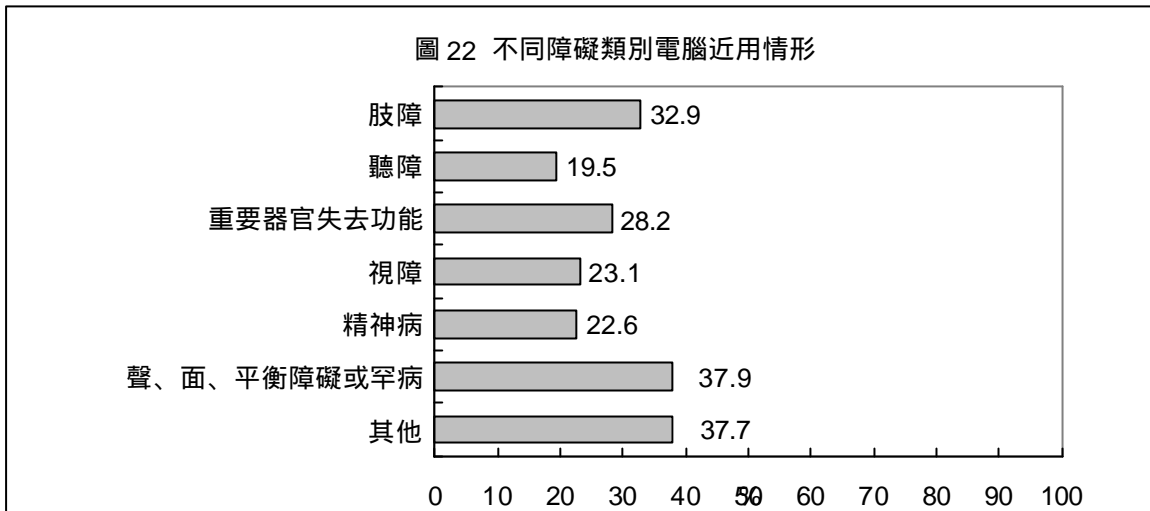
6. 中高齡民眾對於電腦防護的觀念較不足，60 歲以上網路族只有不到七成採用防毒措施，定期備份檔案的比率也低於四成。
7. 31-60 歲網路族是網路公民參與最活躍的一群，查詢政府公告、從事線上申請的比率都在四成上下。
8. 20 歲以下年輕網路族在網路上從事休閒活動的比率超過九成，比率是中老年網路族的二倍以上；不過，利用網路搜尋醫療資訊方面，中高齡民眾使用率則高於或接近 20 歲以下年輕人使用率，41-50 歲民眾有 81.0%透過網路查詢醫療訊息，即便是 60 歲以上民眾，也有超過 60%透過網路找醫療資訊。
9. 新的 web2.0 網路參與模式，在 30 歲以下網路族相當盛行，其中又以 15-20 歲民眾最為風靡，53.8%經常上網瀏覽他人或自己的部落格，52.0%設立個人部落格。

柒、身心障礙者及原住民數位需求

1. 身心障礙者家庭有 80.4%有電腦、69.2%可連網，比率比非身心障礙者家庭各低 3 及 6.8 個百分點。



2. 身心障礙民眾有 29.9%曾使用電腦。從障礙類別來看，以聾障、顏面損傷、平衡機能障礙或罕見疾病者電腦近用比率最高，為 37.9%，肢體障礙者次之 (32.9%)；而聽障者曾使用電腦比率最低，僅 19.5%。



- 與「94年身心障礙民眾數位落差調查」結果相較¹，身心障礙民眾的資訊近用情形已有改善，整體使用電腦比率由25.5%上升為29.9%，增加4.4個百分點。
- 多數身心障礙者學習意願相當低落，只有10.1%願意接受專為身心障礙者所開設的電腦課程，83.6%不願意上課，6.3%拒答。不同障別身心障礙者，以肢障(12.9%)、視障(12.4%)及聲障、顏面損傷、平衡障礙或罕見疾病者(10.7%)學習意願較高，可能參與資訊課程比率超過一成。
- 身心障礙者不可能參加資訊課程的原因，以年紀太大比率最高，占31.6%，其次是生理限制(18.4%)及沒興趣(16.1%)，13.7%表示沒時間；其餘理由比率都不到一成。
- 原住民有67.2%曾使用過電腦，略低於客家(72.1%)與非原客族群(70.5%)；曾使用網路比率60.9%，也分別較非原客與客家族群少了4.0和5.6個百分點。
- 多數原住民對於使用電腦或上網為生活帶來的便利性已有相當認知，47.8%認為對生活幫助非常大，22.4%覺得有一點幫助，合計70.2%持肯定看法。
- 32.9%原住民有接受電腦或上網教育訓練的需求。

¹ 「94年身心障礙民眾數位落差調查」僅訪問八類身心障礙者(聽覺機能障礙、視覺障礙、顏面損傷、肢體障礙、聲音機能或語言機能障礙、平衡機能障礙、頑性癲癇症及多重障礙)，與96年調查對象不同，此處數字比較僅供參考。

9. 原住民家戶電腦持有率偏低，調查發現，如果政府贈送全新電腦，62.2%的原住民有意願使用。不過，收到免費電腦，僅半數願意自費上網（53.9%）。

10. 74.7%原住民認為政府在部落或教會廣設電腦資訊站可提升族人資訊能力。

捌、96 年個人/家戶數位表現分數

（一）數位落差指標權重

96 年數位落差調查利用許多不同指標測量台灣 12 歲以上民眾的電腦及網路使用情形，各測量指標經專家 AHP 分析所得出的各指標相對重要性加權後，可分別計算我國個人、家戶與整體數位表現分數，方便進行不同群體的數位能力比較。

本次 AHP 學者專家調查期間是由九十六年十月五日至十月廿日，共計邀請十五位長期參與國內數位落差政策推動或研究之產官學界代表參與。學界代表的專精領域分別為社會學(兩名)、資訊管理(一名)、公共行政(一名)及電信工程(一名)；產業界專家包含蕃薯藤數位科技公司(一名)、中華電信電信研究所(一名)、中華民國電腦技能基金會(一名)、資策會數位教育研究所(一名)及中華民國輔助科技促進職業重建協會(一名)。政府部門則邀請行政院研考會、原民會教育文化處、台北縣政府資訊中心、行政院國家資訊通信發展推動小組及宜蘭縣政府資訊室參與。權值計算結果，請參考表 4。

為利比較及方便表達，不論是次構面或主構面得分皆以 0-100 分呈現，次構面彙整成主構面得分或主構面會彙整成總分時，再依各構面相對權值進行加總。計算公式如下：

$$Y = \left[\sum aiXi \right] * 100$$

ai 為各指標或各構面之權數； Xi 為各指標或各構面之指標分數。

表 4 96 年個人/家戶數位落差指標架構權值

(I)個人數位分數好指標權重 (0.668)						
			次構面	第三構面	指標	跨指標權重
資訊近用			0.224			
資訊設備近用				0.395		
	曾否使用電腦				0.688	0.041
	電腦以外資訊設備持有狀況				0.312	0.018
資訊網路近用				0.605		
	曾否使用網路				0.307	0.028
	上網時數				0.551	0.050
	行動上網				0.142	0.013
資訊素養			0.179			
資訊技術素養				0.542		
	電腦硬體安裝及故障維修能力				0.201	0.013
	收發電子郵件之能力				0.799	0.052
資訊安全素養				0.458		
	安裝防毒軟體				0.308	0.017
	設定個人密碼				0.353	0.019
	定期備份資料				0.339	0.019
資訊應用			0.597			
工作(教育)應用				0.268		
	上網搜尋工作或課業資料				0.660	0.071
	線上學習				0.340	0.036
公民行為				0.130		
	知道政府機關設置網站				0.099	0.005
	透過網路查詢政府公告之經驗				0.342	0.018
	透過政府網站線上申請的經驗				0.378	0.020
	網路公民議題參與				0.182	0.009
生活應用				0.304		
	網站販售或購買商品				0.130	0.016
	線上金融				0.099	0.012
	搜尋生活資訊				0.421	0.051
	線上休閒的經驗				0.195	0.024
	線上傳呼使用經驗				0.155	0.019
Web2.0				0.082		
	部落格瀏覽狀況				0.337	0.011
	提供知識經驗分享				0.663	0.022
資訊蒐集				0.216		
	英文網頁閱讀能力				0.356	0.031
	特定資訊搜尋能力				0.644	0.055
(II)家戶數位分數好指標權重(0.332)						
			次構面	第三構面	指標	跨指標權重
家庭資訊環境			0.345			
資訊設備				0.362		
	家戶電腦有無				1.000	0.041
網路環境				0.638		
	家戶是否連網				0.700	0.051
	家戶電腦連網方式				0.300	0.022
家庭資訊素養			0.655			
	家戶中使用電腦人口比例				0.338	0.074
	家戶中上網的人口比例				0.662	0.144

(二) 個人數位分數

1. 整體而言，我國 12 歲以上民眾數位表現分數為 37.6 分。分析整體數位分數的組成結構可發現，我國 12 歲以上民眾在資訊近用構面的表現分數最高(51.5)、其次是資訊素養(44.9 分)與資訊應用(30.3 分)，顯示民眾接觸過電腦及網路的機會不少、操作電腦能力及資訊安全觀念都有一定水準，不過，資訊應用能力則仍有努力空間，尤其是電子化政府使用及工作應用偏低，也尚未趕上 Web2.0 潮流。
2. 男性整體數位表現分數 39.1 分，比女性多了 2.9 分；不同教育程度民眾的數位發展程度也不一致，整體數位表現分數隨學歷降低而遞減，研究所以上學歷民眾的整體數位分數達 81.5 分，不識字民眾的數位分數只有 0.5 分。
4. 各年齡層中，15-20 歲及 21-30 歲民眾的數位化程度相當，整體表現分數分別為 78.4 分與 76.8 分，居各年齡層之首，12-14 歲民眾的整體表現分數也有 70.1 分，31-40 歲民眾 65.5 分，表現不俗。另一方面，40 歲以上民眾的數位落差情形略顯嚴重，41-50 歲民眾得分 44.8 分，51-60 歲及 61-64 歲民眾只有 27.9 分與 17.0 分，65 歲以上民眾得分降至 5.3 分。
5. 各行業中，以資訊及通訊傳播業的 e 化程度最好，得分 67.0 分，比居次的教育服務業(61.0 分)多了 6 分；資訊應用最居弱勢的仍是農林漁牧業(7.1 分)及退休民眾(8.3 分)，此外，用水供應及污染整治業(24.4 分)及營造業(27.6 分)的 e 化程度也相當有限，平均得分低於 30 分。
6. 受雇身分來看，政府部門整體數位表現分數達 59.1 分，遠超過民間企業(45.0 分)、雇主(36.1 分)、自營作業者(21.6 分)與無酬家屬工作者(14.7 分)。
7. 原住民整體數位表現分數平均為 33.4 分，雖不如客家籍民眾(37.8 分)及非原客族群民眾(37.5 分)，但落差縮小為 4 分。
8. 新竹市(45.7 分)再度蟬連全台數位化程度最高縣市，台北市(44.7 分)及台中市(42.8 分)分占二、三名，台北縣、基隆市與連江縣的得分也超過 40 分，表現不錯。相對的，嘉義縣(27.5 分)及雲林縣(28.7 分)的數位發展仍趕不上其他縣市，是唯一得分低於 30 分者。
9. 原住民鄉鎮的數位發展，是平地原住民鄉鎮(35.4 分)優於山地原住民鄉鎮(30.8 分)，但皆比不上非原住民鄉鎮(38.0 分)。

10. 迴歸分析顯示，性別、年齡、教育程度、職務別、受雇部門及居住地區都市化程度都是解釋我國民眾數位能力差異的重要變項，其中，又以年齡與教育程度的影響力最大。模型 R^2 解釋力高達 .69。

(三) 家戶數位分數

1. 我國家戶數位表現分數為 57.8 分。其中，家庭主要經濟來源者行業別為學生(89.9 分)、資訊通訊傳播業(74.4 分)、專業科學及技術服務業(74.1 分)、教育服務業(73.0 分)與金融保險業(72.3 分)得分最高；另一方面，主要經濟來源為農林漁牧從業者(36.5 分)、操持家務者者(39.9 分)、失業(44.2 分)或退休者(44.2 分)，家戶資訊程度明顯居於弱勢。
2. 月收入在 7 萬元以上的家戶，其家戶數位分數都接近或超過 70 分，屬於第一領先群；家戶月收入介於 3 萬至 7 萬者，家戶數位分數介於 54.3 分至 64.0 分，屬於第二領先群，至於家戶月收入不滿 3 萬元者，數位化程度明顯居於弱勢，得分介於 22.5 至 44.0 分，顯示家庭經濟狀況會影響該家戶成員整體的數位學習與應用程度。
3. 外籍配偶家戶(43.8 分)的資訊環境及成員資訊素養也明顯居於弱勢，平均得分較非外籍配偶家戶(58.4 分)少了 14.6 分。
4. 區域差異方面，以台北市(66.4 分)、台中市(65.9 分)及新竹市(65.1 分)的數位程度最高；另一方面，彰化縣、屏東縣、澎湖縣、雲林縣及嘉義縣等五個縣市的家戶環境最待改善，得分介於 43.8 分至 48.1 分。

(四) 個人/家戶整體數位表現分數

1. 加權計算個人與家戶數位分數發現，96 年整體數位表現總分為 44.3 分，標準差達 27.5，顯示我國不同群體間的數位發展異質性不小。
2. 男性整體數位表現分數 45.2 分，比女性略多 1.8 分。
3. 整體數位表現分數隨學歷增加而上升，研究所以上學歷民眾的整體數位分數達 72.8 分，是不識字民眾的 11.6 倍。
4. 各年齡層中，15-20 歲及 21-30 歲民眾的數位整體表現分數分別為 62.0 分與 61.2 分，居各年齡層之首。51 歲以上民眾得分不到 30 分。
5. 資訊及通訊傳播業的數位程度最好，平均得分 69.9 分；資訊應用最居弱勢的

仍是農林漁牧業(14.0分)；職業身分部分，專業人士的整體數位分數居各職業者之冠(67.2分)；另一方面，各類體力勞動者及農林漁牧工作者的數位化情形都不理想，得分普遍低於35分，其中又以農林漁牧業者數位落差現象最嚴重(13.4分)。

6. 政府部門整體數位表現分數達63.8分，遠超過民間企業(50.8分)、雇主(46.7分)、自營作業者(30.8分)與無酬家屬工作者(22.4分)。
7. 原住民整體數位表現分數平均為38.8分，較之客家籍民眾(45.0分)及非原客族群等民眾(44.2分)略遜一些。
8. 新竹市(52.1分)是全台數位發展第一名縣市，其次是台北市(51.9分)及台中市(50.5分)。數位化程度較差的縣市，以澎湖縣、雲林縣與嘉義縣為最，平均得分各只有35.6分、34.4分、32.9分。
9. 北部縣市e化程度最高(47.6分)，中部縣市、東部及離島縣市發展相仿(介於41.0分至41.4分)，南部縣市最差(38.8分)。
10. 原住民鄉鎮的數位發展，平地原住民鄉鎮(40.8分)優於山地原住民鄉鎮(35.4分)，但數位發展仍比不上非原住民鄉鎮(44.7分)。

玖、數位落差現象跨年趨勢比較

(一) 個人資訊近用比率

96年調查顯示，我國民眾的電腦及網路使用情形比往年更普及。12歲以上民眾曾經使用電腦的比率由94年的66.8%、95年70.1%繼續成長為今年的71.0%，曾經上網的人也從93年的61.1%增加為65.6%。【表5】

表5 12歲以上民眾資訊近用情形的跨年度比較

	93年	94年	95年	96年
電腦使用率	68.2	66.8	70.1	71.0
網路使用率	61.1	62.7	64.4	65.6

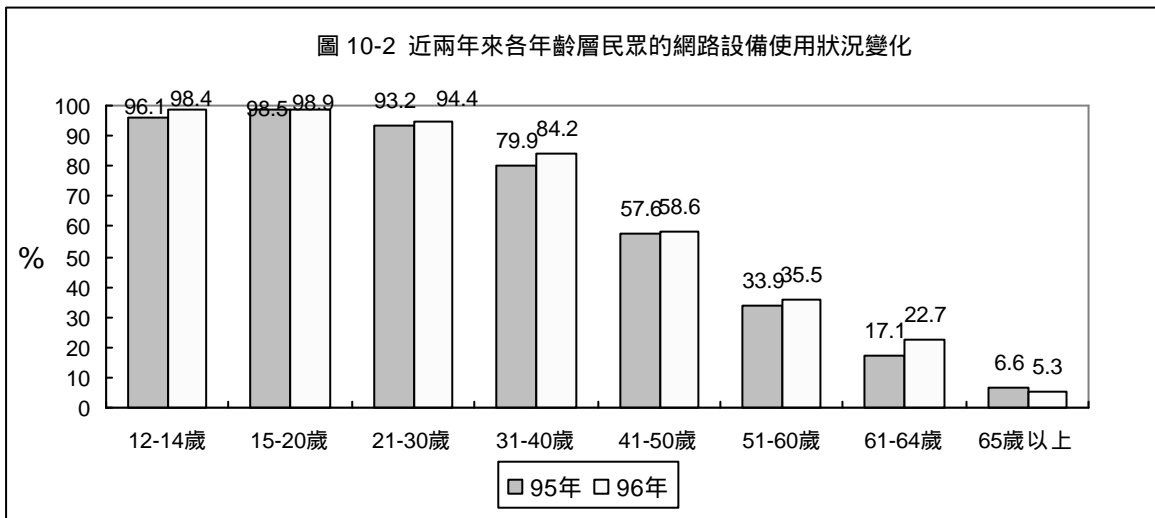
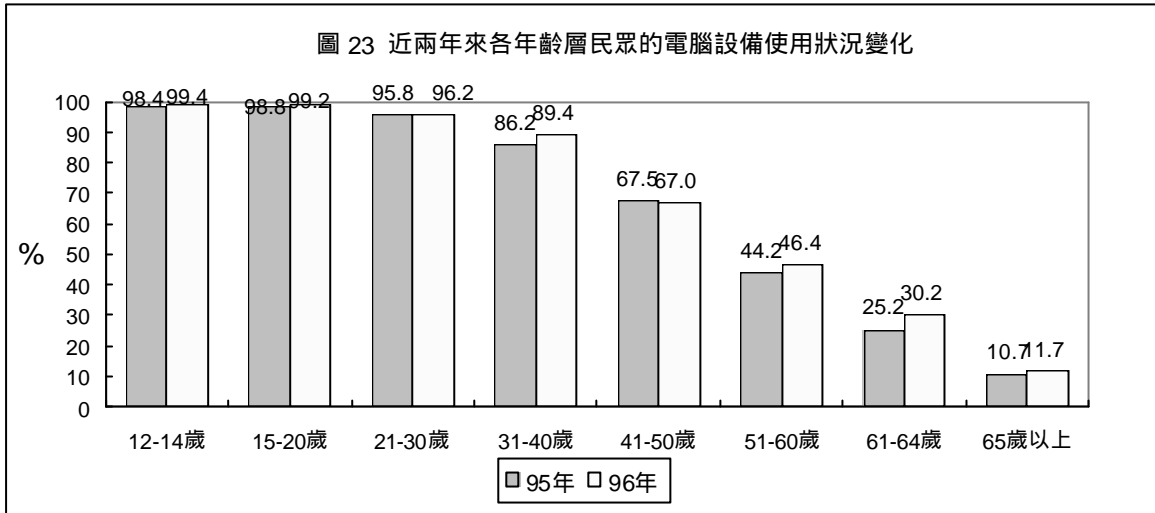
從近兩年的縣市表現來看，除了台北市及連江縣外，各縣市電腦使用率都比95年提高，其中又以基隆市、雲林縣、台南縣、台東縣及新竹縣成長幅度最大，超過3個百分點；網路使用率提升方面，則以基隆市、雲林縣、新竹縣、苗栗縣、

台東縣、台南市及台中縣表現最好，網路人口成長高過 3 個百分點。【表 6】

從年齡層來看，儘管世代間的數位落差問題仍然嚴重，但除了 41-50 歲的電腦使用狀況維持不變以外，其餘世代皆有成長，其中又以 31-40 歲及 61-64 歲民眾的電腦使用率增加幅度最為顯著，各增加 3.2 及 5.0 個百分點；網路使用部分，也是以 31-40 歲及 61-64 歲民眾的網路使用率提昇最顯著，各增加 4.3 及 5.6 個百分點。【圖 23 及圖 24】

表 6 各縣市民眾資訊近用情形的跨年度比較

	電腦使用率			網路使用率		
	95 年	96 年	增減%	95 年	96 年	增減%
台北縣	75.1	75.9	+0.8	70.1	70.9	+0.8
宜蘭縣	66.4	68.7	+2.3	59.5	62.0	+2.5
桃園縣	75.4	75.3	-0.1	69.8	69.6	-0.2
新竹縣	70.6	73.6	+3.0	64.8	68.0	+3.2
基隆市*	71.6	76.6	+5.0	65.7	71.1	+5.4
新竹市	78.4	79.1	+0.7	73.2	75.5	+2.3
苗栗縣	66.5	69.4	+2.9	59.5	64.1	+4.6
台中縣	69.7	71.9	+2.2	63.2	66.8	+3.6
彰化縣	62.9	63.0	+0.1	56.9	56.9	+0.0
南投縣	62.4	65.1	+2.7	56.0	58.5	+2.5
雲林縣	54.6	59.2	+4.6	48.6	53.2	+4.6
台中市	77.7	78.6	+0.9	72.8	73.3	+0.5
嘉義縣	56.7	57.6	+0.9	51.0	52.2	+1.2
台南縣	60.8	64.7	+3.9	55.1	58.0	+2.9
高雄縣	64.8	64.7	-0.1	58.4	58.2	-0.2
屏東縣	61.8	62.0	+0.2	56.1	56.0	-0.1
澎湖縣	58.2	60.2	+2.0	53.7	55.4	+1.7
嘉義市	71.8	72.2	+0.4	64.6	67.2	+2.6
台南市	71.3	72.5	+1.2	63.5	67.4	+3.9
台東縣	63.1	66.2	+3.1	57.6	61.8	+4.2
花蓮縣	66.1	68.5	+2.4	59.8	61.8	+2.0
台北市	78.2	75.7	-2.5	72.8	71.6	-1.2
高雄市	72.2	72.4	+0.2	66.9	66.3	-0.6
金門縣	63.9	66.5	+2.6	59.8	61.3	+1.5
連江縣	72.4	70.8	-1.6	68.8	67.5	-1.3



(二) 每日使用網路時間

和 95 年調查結果相比，12 歲以上上網民眾的每日上網時間越來越長，由 2.40 小時增加為 2.72 小時【表 7】。

區分年齡後發現，年輕網路族上網時間逐年成長，但 50 歲以上網路族的掛網時間變化較小，互有漲跌。

表 7 12 歲以上網路族每日上網時間的跨年度比較

	93 年	94 年	95 年	96 年
每日上網時間(時)	2.57	2.26	2.40	2.72

(三) 上網民眾資訊技術素養的跨年度比較

95 年調查結果顯示，電腦故障時，有 51.7% 的人能自行部份或全部維修；今年，這項比率降至 48.6%，顯示民眾越來越仰賴專業維修。【表 8】

表 8 12 歲以上網路族民眾資訊素養的跨年度比較

	93 年	94 年	95 年	96 年
電腦故障能部分或全部維修	50.3	54.5	51.7	48.6

(四) 上網民眾使用各類網路功能比率的跨年度比較

趨勢資料顯示，全台 12 歲以上網路族使用 E-Mail 的比率，近二年來沒有明顯變化。不過，民眾透過網路搜尋生活資訊及休閒更形普遍，比率較 95 年增加 2-3 個百分點。

使用線上傳呼軟體的比率也是年年攀升，合計有 76.4% 網路族使用過線上傳呼軟體和親人好友連絡，較 95 年成長 3.4 個百分點%；線上金融及網路購物的比率也有成長，49.6% 曾經在網路交易，27.8% 使用網路銀，比 95 年多了約 5 個百分點。【表 9】

表 9 12 歲以上網路族民眾網路使用情形的跨年度比較

	93 年	94 年	95 年	96 年
E-MAIL 使用	86.9	85.7	88.2	88.9
網路休閒活動	67.3	67.4	68.0	70.1
生活資訊搜尋	85.4	88.1	86.7	89.8
線上傳呼軟體	56.2	67.6	73.0	76.4
線上金融	18.1	18.5	22.6	27.8
線上購物	30.4	37.2	44.7	49.6

(五) 原住民鄉鎮與客家籍民眾個人資訊近用比率跨年度比較

比較 93 年至 96 年調查結果，近三年來，我國 12 歲以上原住民曾經使用電腦的比率年年上升，由 43.8% 大幅提升為 67.2%；曾使用網路的比率由 37.8% 上升為 60.9%。【表 10】

12 歲以上客家籍民眾的資訊使用狀況則沒有明顯變動，近二年來的電腦使用率維持在 72% 左右；曾經上網的人維持在 66% 上下。

跨年度調查數據顯示，原住民的資訊使用率即將追上客家、閩南或外省籍民眾，成效卓著。

表 10 原位民族群與客家籍族群資訊近用情形的跨年度比較

	個人電腦使用率				個人網路使用率			
	93 年	94 年	95 年	96 年	93 年	94 年	95 年	96 年
原住民籍	43.8	44.5	62.7	67.2	37.8	39.9	55.4	60.9
客家籍	67.4	67.6	72.2	72.1	60.5	63.1	66.9	66.5

(六) 家戶資訊環境比率跨年度比較

比較 95 年及 96 年調查結果發現，家戶電腦擁有率由 81.6% 略增為 82.6%；家戶連網率的變化有限，今年為 74.7%，只比去年多 0.2 個百分點。

倒是，有在學學生家戶對於學生電腦學習的投資有增無減，學生家戶電腦擁有比率由 92.2% 略增為 93.1%。【表 11】

表 11 家戶資訊環境的跨年度比較

	93 年	94 年	95 年	96 年
電腦擁有率	81.4	79.5	81.6	82.6
家戶連網率	70.7	70.6	74.5	74.7
有學生家戶電腦擁有率	91.4	91.2	92.2	93.1

(七) 原住民鄉鎮家戶資訊環境比率跨年度比較

96 年調查結果發現，有 60.0% 山地原住民鄉鎮家戶擁有電腦，比率比 95 年增加 7 個百分點，平地原住民家戶資訊環境的改善較不明顯，電腦擁有率由 73.1% 略增為 74.7%。【表 12】

相對於電腦擁有率的增加，原住民鄉鎮家戶的上網環境也明顯改善。山地原住民家戶連網率由 95 年的 42.7% 增加為 54.4%，平地原住民鄉鎮家戶擁有網路設備的比率也從 63.3% 上升為 66.5%。

表 12 原住民鄉鎮家戶電腦擁有率與連網率的跨年度比較

	家戶電腦擁有率				家戶連網率			
	93 年	94 年	95 年	96 年	93 年	94 年	95 年	96 年
山地原住民鄉鎮	45.2	55.7	53.0	60.0	35.8	37.3	42.7	54.4
平地原住民鄉鎮	64.5	67.1	73.1	74.7	59.7	57.9	63.3	66.5

(八) 個人未連上網路原因的跨年度比較

96 年調查結果顯示，民眾沒有使用網路的原因仍以「不需要(42.7%)」、「沒時間(26.8%)」與「不會操作(26.0%)」為主，和 95 年調查結果類似。【表 13】

表 13 民眾未上網的主要理由跨年度比較

	93 年	94 年	95 年	96 年
不需要或無使用意願	55.2	46.5	43.0	42.7
不會操作電腦	33.5	30.0	23.4	26.0
沒時間	4.3	9.5	27.1	26.8

(九) 有電腦家戶未連上網路的原因跨年度比較

家戶已有電腦但未連上網路的原因，95 年調查顯示，有 39.7% 是因為家人無上網需求，16.6% 擔心家人或小孩沉迷網路；96 年調查，因為無上網需求而未申裝網路的比率上升至 46.7%，擔心小孩或家人沉迷而不願申裝網路的比率略降，成為 14.5%。【表 14】

表 14 有電腦家戶未連上網路主要理由的跨年度比較

	93 年	94 年	95 年	96 年
不需要或無意願使用	55.3	36.5	39.7	46.7
擔心家人或小孩沉迷	----	16.0	16.6	14.5
沒時間	7.3	8.8	6.8	7.5
無法負擔網路連線費用	7.1	8.6	10.1	8.7
網路內容不好	4.4	3.1	1.1	1.7

(十) 網路公民行為的跨年度比較

政府近年來積極推動 e 化，廣設政府機關網站。調查發現，網路族透過電子化政府查詢政策或公告事項的比率明顯下降，由 95 年的 46.3% 降為 35.1%；不過，過去一年透過網路從事線上申請的人，由 26.7% 略增為 28.0%。顯示民眾使用電子化政府的行為模式已從單純查詢邁向實用性質。【表 15】

表 15 12 歲以上網路族民眾的網路公民參與情形

	93 年	94 年	95 年	96 年
知道政府機關設有網站	--	83.3	82.0	74.2
查詢政策或公告事項	45.9	46.5	46.3	35.1
線上申請	22.1	23.9	26.7	28.0

拾、我國與國際數位落差現況比較

(一) 我國數位基礎建設佳，排名全球第二、數位機會指標名列世界第七

世界各國在擬定縮短數位落差政策的初期階段皆以提高網路基礎建設為首要目標。就這方面來說，我國在硬體基礎設施建設、利用市場競爭推動資訊基礎建設普及、建立評估控管機制、合理分配資源並因地制宜提供公共資訊近用設施等的努力成果斐然，就家庭市話普及率、家庭電腦普及率、家庭連網普及率、行動電話門號數、行動連網帳號數等基礎建設指標（國際電信聯盟（ITU）2007 年世界資訊社會年度報告）來看，我國數位基礎建設成就明顯領先其他各國，排名全球第二；整體數位機會指標（Digital Opportunity Index, DOI）名列世界第七。

(二) 家戶資訊環境遠優於歐美及亞洲鄰近國家

從家戶資訊近用情形來看，我國家戶電腦擁有率明顯高於歐美或日韓等先進國家，表現亮眼；不過，連網率則與韓國大致相當，略低於荷蘭。【表 16】

表 16 家戶電腦擁有率及連網率之國際比較

	調查時間	家戶電腦擁有率(%)	家戶連網率(%)
台灣	2007	82.6	74.7
日本	2007	--	61.8
韓國	2005	78.9	74.8
新加坡	2006	78.0	71.0
荷蘭	2007	--	83.0
歐盟國家平均	2004	54.0	42.0

(二) 個人資訊近用情形不如美國、韓國

個人資訊近用情形方面，儘管我國個人上網率由 2006 年的 64.4% 成長為 2007 年的 65.6%，但仍明顯低於美國及鄰近的日韓兩國。我國家戶資訊環境優於其他各國，但個人上網率卻明顯不如美、韓等國，仍是因為中高齡民眾上網率偏低所致。【表 17】

表 17 個人上網率之國際比較

	調查時間	調查對象	個人上網率(%)
台灣	2007	12 歲以上	65.6
美國	2007	12 歲以上	77.6
日本	2005	6 歲以上	74.9
韓國	2006	6 歲以上	74.8
新加坡	2006	15 歲以上	64.0
歐盟國家平均	2006	16 歲以上	47.0

拾壹、建議

本研究根據 96 年調查結果提出政策建議，需要先說明的是，在政府資源相對有限及數位弱勢民眾未必能體認數位便利、進而激起學習動機的情形下，解決數位落差現象並非一蹴可幾，而是需要長期介入方能產生效果。建議如下：

(一) 個人資訊近用明顯提升，以縣市為單位之推廣補助應持續

歷年調查顯示，全台 12 歲以上民眾曾使用電腦的比率由 94 年的 66.8%、95 年 70.1% 增加為 96 年的 71.0%，曾經上網的人也從 62.7%、64.4% 增加為 65.6%。96 年個人資訊近用提昇，主要特色有二：

- (1) 繼去年 41-60 歲民眾的電腦使用率大幅攀升後，今年度則以 31-40 歲及 61-64 歲民眾的電腦及網路使用率增加最明顯。
- (2) 有別於 95 年調查，今年度電腦及上網率提昇，以縣市提升為特色。其中又以基隆市、雲林縣、台南縣、台東縣及新竹縣的電腦使用率成長幅度最大，超過 3 個百分點；網路使用率提升方面，則以基隆市、雲林縣、新竹縣、苗栗縣、台東縣、台南市及台中縣表現最好，網路人口成長高過 3 個百分點。

今年資訊近用大幅提昇之縣市，不乏政府大力扶植之數位弱勢縣市，如雲林縣、台東縣與台南縣，顯示政府對於弱勢縣市的數位投資已見成果，未來應該繼續努力。

(二) 原住民個人資訊數位縮減成效卓著，家戶資訊環境落差仍待解決

近三年來，我國 12 歲以上原住民曾經使用電腦的比率年年上升，由 43.8% 大幅提升為 67.2%；曾使用網路的比率由 37.8% 上升為 60.9%。跨族群比較顯示，原住民的資訊使用率即將追上客家、閩南或外省籍民眾，僅落後約 5 個百分

點左右，顯示政府縮減原住民個人數位落差之績效顯著。

只是，儘管有越來越多原住民會電腦、會上網，但山地原住民家戶之資訊設備仍不理想。山地原住民鄉鎮家戶的電腦持有率比非原住民鄉鎮家戶低 23.2%，連網率落差也超過 20 個百分點，是需要繼續努力解決的項目。

未來，政府可考慮補助資訊設備解決原住民家戶資訊落差問題，只是，提供資訊設備必須配套考慮網路費用問題，因為儘管有 62.2% 原住民會因為政府提供資訊設備而激起學習意願，但這些人當中，卻只有半數有能力或有意願負擔網路費用。

(三) 優先提供經濟弱勢家戶電腦及上網補助

96 年調查顯示，月收入不到二萬的家戶連網率僅 19.0%，較之 95 年毫無改善，和其他收入家庭的落差越來越大。值此物價飛漲時期，低收入家戶的資源配置將更形困難，月收入不到二萬的家戶，高達 47.5% 表示無法負擔新電腦，12.3% 感覺有些壓力，因此，建議政府調整補助順序，優先考慮經濟弱勢家戶，尤其是有學生的經濟弱勢家戶，給予購置電腦及上網價格的經費補助。

(四) 創造電子化政府使用需求，培養使用習慣

我國政府電子化程度領先世界各國，不過，96 年調查顯示，民眾過去一年透過電子化政府進行線上申請業務的比率略為上升，但查詢公告或政策比率則減少近 10 個百分點，是今年度變動最大的指標。

這樣的結果，固然可歸因於網路族訊息來源管道越來越廣，不見得要上政府網站才能獲得資訊，但也可能是因為政府網站變化少、缺少讓網路族「非看不可」的誘因，未來可思考是否仍有改善空間。

(五) 重視年輕世代的新型態網路行為

96 年調查顯示，30 歲以下年輕世代或學子，每天花在網路的時間越來越長，但多數與學習無關。他們的網路使用模式迥異於 30 歲以上青壯或中高齡世代，擁有部落格、經常瀏覽部落格、願意花時間在網路上與他人互動、分享經驗的比率占了三成以上。對於政府來說，與年輕世代網路族的溝通方式，顯然也該有所調整。

(六) 推動安心上網環境

今年度調查顯示，網路族的擔憂不少，78.4%擔心個人資料外流、77.6%怕電腦病毒入侵，73.6%對於 E-Mail 常收到垃圾、廣告信件感到困擾，對於被迫連結至色情或非法網頁(69.8%)、信用卡資料外流(59.4%)及被迫連結至合法廣告網頁(52.3%)等覺得困擾的人也不少。

建構安全網路、提供民眾安心上網環境乃政府責無旁貸的任務，同時也是國際趨勢，建議應該針對對抗不法內容、有害內容，以及提高使用者安全意識與建構安全網路等四大目標，規劃具體策略。