

# 97 年數位落差調查報告摘要

(九十七年十一月)

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

第一部份：97年個人/家戶數位落差調查報告摘要	
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	11
陸、世代數位落差現況	14
柒、性別數位落差現況	16
捌、個人/家戶數位表現分數	17
玖、數位落差現象跨年趨勢比較	22
第二部份：身心障礙者數位落差與數位需求調查報告摘要	
壹、緒論	26
貳、研究方法	26
參、身心障礙民眾個人數位落差	26
肆、身心障礙民眾家戶數位環境	28

# 第一部份

## 97 年個人/家戶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

「97 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 97 年 7 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 16,131 份有效隨機樣本，完訪率 68.8%，拒訪率 31.2%。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	19,932,625	±0.8%	16,000	16,131
臺北市	2,313,349	±3.5%	800	815
高雄市	1,330,617	±3.5%	800	809
臺北縣	3,317,594	±3.5%	800	806
宜蘭縣	401,205	±4.0%	600	611
桃園縣	1,638,358	±3.5%	800	801
新竹縣	416,860	±4.0%	600	618
苗栗縣	485,081	±4.0%	600	621
臺中縣	1,328,616	±4.0%	600	614
彰化縣	1,132,696	±4.0%	600	616
南投縣	465,298	±4.0%	600	612
雲林縣	631,217	±4.0%	600	612
嘉義縣	482,447	±4.0%	600	614
臺南縣	974,052	±4.0%	600	618
高雄縣	1,091,003	±4.0%	600	615
屏東縣	777,779	±4.0%	600	619
臺東縣	203,028	±4.0%	600	611
花蓮縣	299,337	±4.0%	600	604
澎湖縣	81,249	±4.0%	600	616
基隆市	342,958	±4.0%	600	611
新竹市	336,114	±4.0%	600	614
臺中市	901,024	±4.0%	600	610
嘉義市	234,069	±4.0%	600	612
臺南市	667,105	±4.0%	600	623
金門縣	72,788	±4.0%	600	612
連江縣	8,781	±4.0%	600	617

資料來源：內政部統計處，各縣市年齡結構，97 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 97 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 4.0 個百分點來配置樣本，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，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	8,000	49.6	50.4
女	8,131	50.4	49.6
年齡			
12-14 歲	787	4.9	4.9
15-20 歲	1,792	11.1	9.7
21-30 歲	2,278	14.1	19.4
31-40 歲	2,895	17.9	18.5
41-50 歲	3,058	19.0	18.9
51-60 歲	2,604	16.1	14.0
61-64 歲	604	3.7	3.0
65 歲以上	2,113	13.1	11.7

### 叁、研究架構與調查項目

97 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，調查指標訂定分兩階段進行，第一階段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。第二階段經座談會專家學者討論及行政院研考會核定，確認 97 年數位落差調查架構及調查指標如表 3 所示。

表 3 97 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	衡量電腦使用狀況。
		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. 收發電子郵件能力	衡量收發電子郵件基本使用能力。
		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)。

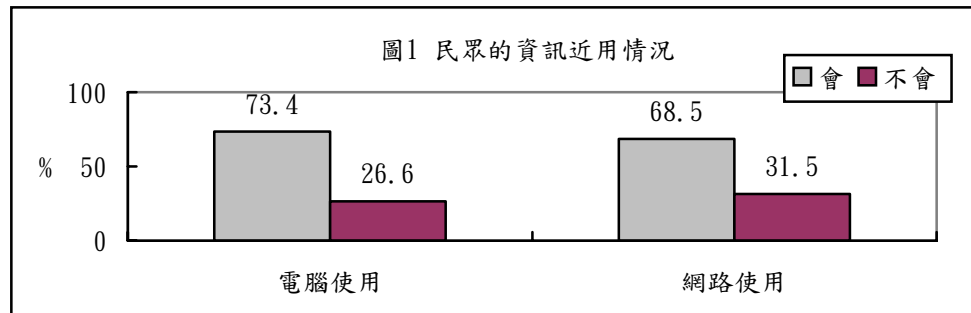
97 年數位落差問卷設計以跨年趨勢比較，反映資訊發展潮流為輔。比較兩年度問卷架構，主要差異在於大幅增加「網路購物」、「網路公民參與」、「Web2.0」等題組，不過，這些新指標僅用於觀察社會數位脈動，今年並未納入最終之數位分數計算。

1. 網路購物題組：網路購物動機、類型、金額、付款方式、無實品網購
2. 網路公民參與：網路瀏覽或參與政治、社會或公共政策評論情形
3. Web2.0：影音檔案上傳瀏覽、P2P、上網發問或分享經驗

## 肆、個人數位落差現況

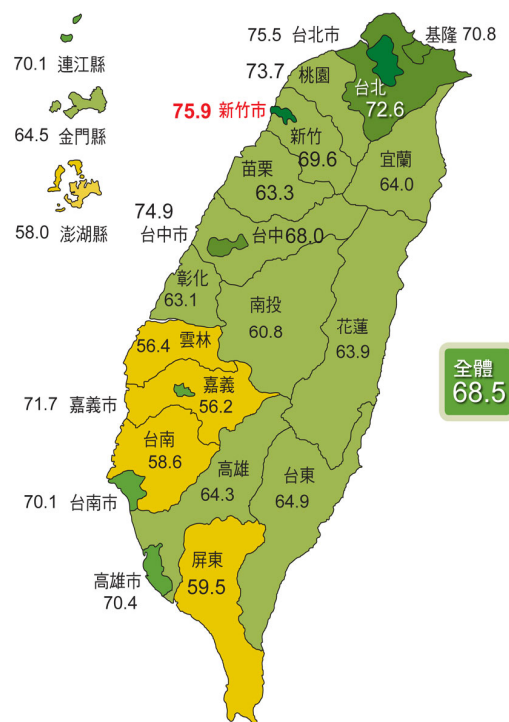
### (一) 資訊近用

01. 我國 12 歲以上民眾中有 73.4% 曾使用電腦，68.5% 曾使用網路。據此推估，台灣目前 12 歲以上電腦使用人口約為 1469 萬人，網路族 1371 萬人。



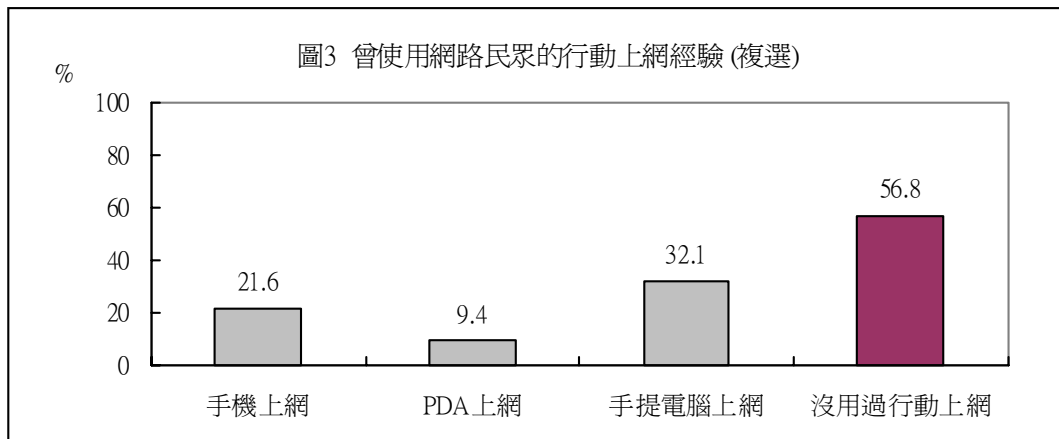
02. 新竹市、台北市、台中市是民眾 e 化程度最高的縣市，曾上網民眾超過七成五；相對來說，屏東縣、台南縣、澎湖縣、雲林縣及嘉義縣等以農業或漁業老年人口為主的縣市，民眾 e 化程度較低，上網率不及六成。

圖 2 各縣市民眾上網率



03. 民眾資訊近用情形隨著居住地區都市化程度不同而呈現顯著差異，大致呈現都市化程度較高區域資訊發展較佳的模式。目前，高偏遠鄉鎮民眾曾使用網路的比率為 51.2%，低偏遠鄉鎮民眾使用網路比率為 53.7%，落後非偏遠鄉鎮民眾達 17 個百分點以上。
04. 台灣民眾的電腦及網路使用率仍隨著性別、教育程度、年齡、職業身分、從業身分及身心狀況不同呈現顯著差異。基本模式是：
- 性別：男性使用率領先女性 3-5 個百分點。
  - 教育：高學歷民眾使用率優於低學歷民眾，如大學以上學歷民眾 95.9% 以上曾上網，是國小或以下學歷民眾的 8.4 倍。
  - 年齡：年輕民眾 e 化程度遠高於中高齡民眾，比方 30 歲以下民眾有超過九成上網，但 51-59 歲民眾上網率降至 40.5%、65 歲以上民眾則只剩 7.3% 上網。
  - 職業身分：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網路使用率逾九成，比農林漁牧或體力工作者 (17.8%~61.8%) 超出甚多。
  - 從業身分：政府部門高達 93.5% 受雇者曾使用網路，明顯高於私人部門工作者 (上網率低於八成)。
  - 身心狀況：身心障礙民眾僅 37.4% 曾使用網路，落後非身心障礙民眾 32.3 個百分點。
05. 台灣不同族群的資訊近用差異已不顯著，原住民網路使用率 65.4%，和客家 (69.8%) 與非原客族群 (68.3%) 差不多。
06. 台灣網路族每天約上網 2.8 小時。其中，21-30 歲網路族每日上網時間達 3.6 小時，居各年齡層之冠。
07. 全台 12 歲以上民眾中，合計有 43.2% 曾使用行動上網。民眾行動上網媒介，雖以戶外使用手提電腦比率最高 (32.1%)，但已有 21.6% 民眾使用手機上網，9.4% 透過 PDA 上網。比較特別的是，高偏遠鄉鎮及原住民鄉鎮民眾只有使用手提電腦或 PDA 行動上網略為落後，使用手機行動上網率則與非偏遠或非原住民鄉鎮類似，突顯手機上網對於解決偏遠鄉鎮上網問題的潛在價值。此外，男性、高學歷、年輕網路族對於行動上網的接受度越來越高，領先女性、較低學歷或年長網路族的幅度較 96 年明顯擴大。





## (二) 資訊素養

01. 台灣網路族有 86.4% 懂收發 E-Mail。12-14 歲及 40 歲以上網路族懂電子郵件的比率皆低於八成，明顯偏低；此外，身心障礙網路族僅 64.5% 懂 E-mail，也低於非身心障礙者 (86.9%)。
02. 電腦資訊安全防護是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，網路族對於電腦防毒雖有高度警覺，有 88.6% 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，但對於設定個人電腦密碼及定期備份個人檔案資料等資訊安全觀念則明顯較為薄弱，僅 44.4% 設定個人電腦密碼，47.5% 定期備份檔案資料。
03. 網路族的資訊安全素養隨教育程度提高而提升，從職業身分來看，則以高階經理主管最重視資訊安全的問題，九成一採用電腦防毒措施，會設定個人電腦密碼及定期備份個人檔案資料的比率都是六成三。

## (三) 資訊應用

01. 台灣地區就業民眾中，有 57.3% 工作時必須使用電腦，45.0% 需要上網，兩項比率各比 96 年增加 3.9 及 2.1 個百分點。
02. 廿五縣市中，新竹市與台北市是工作數位化程度最高的縣市，逾七成五工作電腦化，六成五以上需要上網；相對來說，嘉義縣、屏東縣及雲林縣等農業縣市的工作數位應用程度較低，工作電腦化程度約四成，工作需上網比率在三成上下。從工作現況來看，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。以受雇部門差異區分，政府部門是工作 e 化程度最高者，86.5% 政府部門受雇者工作需使用電腦、74.1% 應用網路於工作上。

03. 台灣 12 歲以上網路族，經常或偶爾上網搜尋工作或學習資訊的比率合計雖然超過八成 (80.4%)，不過，線上進行課程的風氣不盛，曾透過網路進行視訊課程或影音課程的比率合計僅 25.9%。
04. 都市化程度較低或偏遠鄉鎮網路族尚未善用網路資源，上網搜尋工作或學習資訊的比率仍明顯低於北高直轄市等都市化發展較佳區域，差距約 5 個百分點。從受雇部門差異區分，政府部門是學習 e 化程度最高者，89.9% 政府部門受雇者會上網搜尋工作或學習資訊、49.5% 有透過網路進行視訊課程或線上學習的經驗。
05. 電子化政府使用率部分，有 80.4% 網路族知道政府機關設有網站，35.0% 過去一年曾透過網路查詢政府政策或公告事項，25.9% 曾透過網站從事線上申請。進一步分析發現，金馬地區民眾因地處偏遠較需仰賴網際網路，不僅知道政府機關廣設網站的比率較台灣本島高 (86.2%：79.4%)，過去一年透過網路查詢政府公告事項及政策 (45.0%) 和從事線上申請作業 (27.2%) 的比率也高於本島民眾約 10 個百分點。
06. 公民議題參與方面，網路作為公民議題傳播場域的影響力逐漸成形，合計有 43.9% 網路使用者會瀏覽其他網友對於政治、社會事件或公共政策的評論，不過，網友閱讀的評論意見，來源非常侷限，因為只有 6.1% 網路族曾抒發個人意見。分析顯示，高學歷、民意代表、高階經理主管和專業人士透過網路抒發個人對於公民議題看法的比率仍明顯較高。

圖 4 網路族對 e 政府的瞭解度

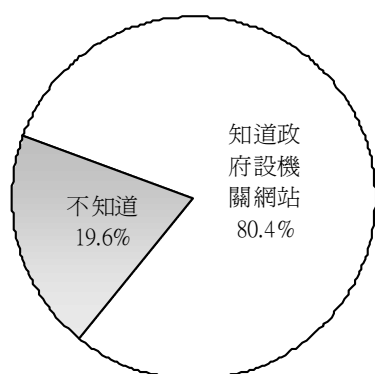
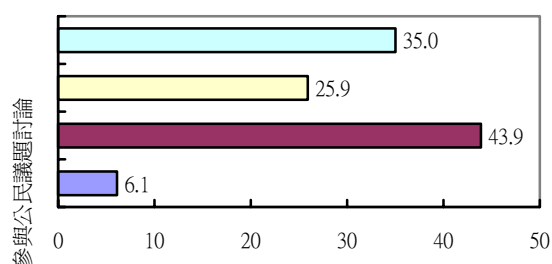


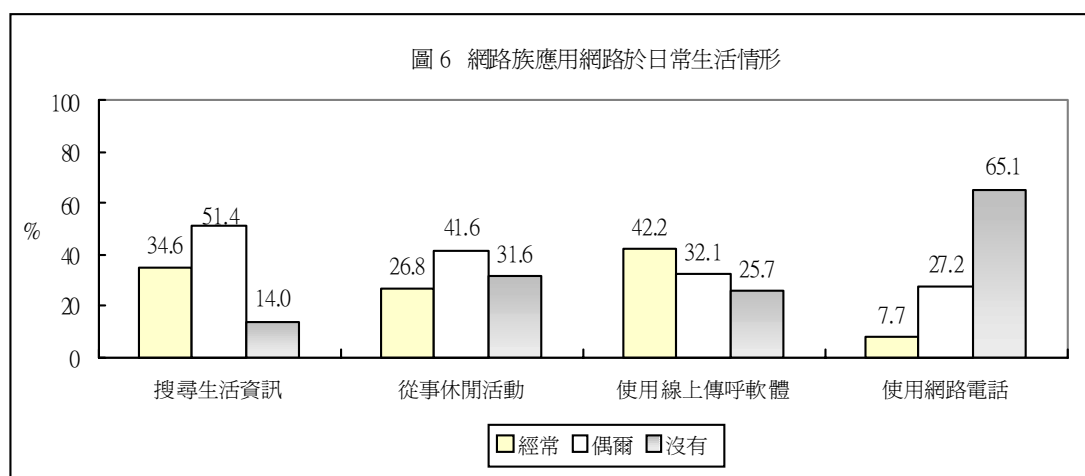
圖 5 網路族利用網路參與公民行為情形



07. 台灣網路使用者中，86.0% 會在網路上搜尋生活資訊、74.3% 曾使用網路傳呼軟體、68.4% 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。
08. 參與網路休閒活動以連江縣 (75.2%) 及花蓮縣 (75.1%) 最盛，相對來說，

台北市民眾因休閒產業較發達，透過網路從事休閒活動的比率比前述縣市少了至少 12 個百分點，為各縣市最低。各類從業者中，現役軍人及非經濟活動人口透過網路休閒打發時間及使用線上傳呼軟體的比率明顯高於其他群體。此外，身心障礙民眾參與社群活動的比率偏低，僅 50.0% 使用線上傳呼軟體，20.7% 曾使用網路電話，比非身心障礙民眾少了至少 15 個百分點。

09. 台灣網路使用者中，合計有 34.9% 曾使用網路電話。儘管使用網路電話仍以免費撥打居多 (75.8%)，但曾使用者中，已有 21.6% 可接受付費購買點數，透過網路電話撥打國際電話、市話或傳送簡訊，商業模式逐漸成形。



10. 我國電子商務活動仍有相當的發展空間，合計只有 26.1% 網路族曾透過網路處理個人金融，不過，已有 49.5% 網路族曾透過網路販售或購買商品、服務的經驗，但以買方居多 (37.5%)。網路使用者從事電子商務活動的比率及金額隨著學歷提高而增加。
11. 分析網路族參與及未參與網路購物原因，調查顯示，方便 (71.2%) 與便宜 (29.6%) 是網路購物最大利基，但交易安全 (28.3%) 仍未來需要面對的主要挑戰。
12. 觀察台灣網路族最近一年的購物行為，結果顯示，「服裝配飾、化妝保養品 (60.6%)」是最熱門商品，每十位網購族就有六人曾經上網買此類商品；次熱門的商品是「書籍雜誌」(49.7%) 與「飯店、機票、車票等」(48.5%)；消費金額部分，以 1,001-5,000 元比率最高 (35.4%)，其次是 5,001-10,000 元 (16.7%)，消費 1,000 元以下與 10,001-20,000 元都在一成上下，此外，合計有 16.6% 過去一年網購金額超過兩萬元。平均來說，過去一年曾購物者，平均消費金額為 13,565 元。

圖7 台灣地區網路族網購商品類型(複選)

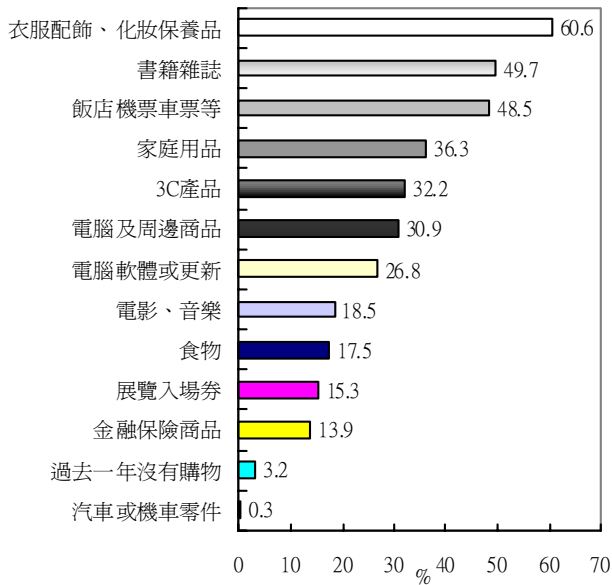
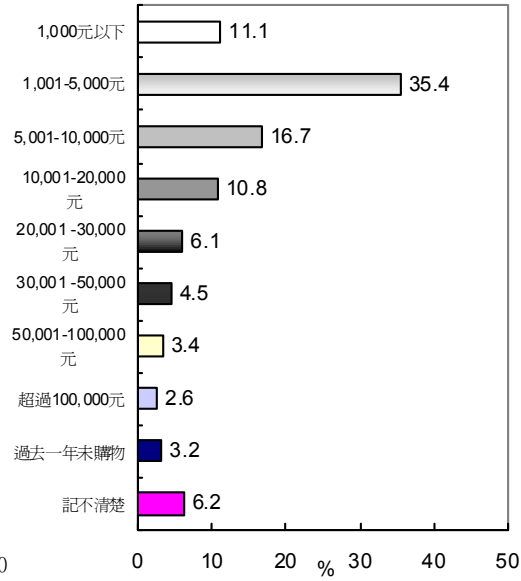
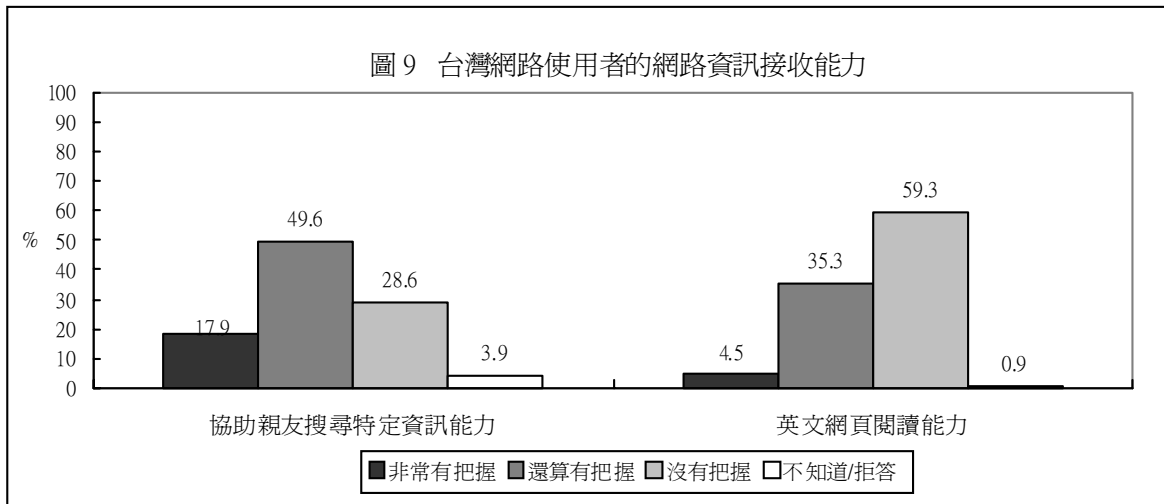


圖8 網購族過去一年網路購物消費金額



13. 台灣網購族有 11.1%曾透過網路購買電子書或軟體等線上下載的非實體產品，顯示網路購物的物流仍以實體物流為主；至於金流方式，可複選情況下，以「郵局或銀行轉帳(54.0%)」為主，其次才是「信用卡付款」(36.5%)。此外，「貨到付款(26.3%)」、「便利商店取貨付款(13.9%)」、「面交取貨付款(4.4%)」各佔有一定比率，反映網購族對於交易安全的顧慮與防護機制。
12. 從部落格與網路知識分享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 77.8%網路使用者經常或偶爾瀏覽他人部落格，這些人當中，半數純粹瀏覽(50.3%)，半數會在網路上與他人互動、表達意見。此外，有 36.7%網路使用者擁有個人的網路部落格，49.0%會上網發問或參考網友意見，24.6%會上網提供個人經驗或「解答」。
13. 30 歲以下網路族，逾四成有個人部落格，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。高學歷民眾透過個人部落格紀錄生活、發聲的比率也明顯高於其他學歷的網路使用者。
14. 影音潮流是新一波的網路風潮。有 59.0%曾上網瀏覽影音檔，也有 15.1%網路族會轉貼或將自行拍攝的影音檔案上傳供他人欣賞。此外，網路族間的檔案分享及抓取相當普遍，有 15.1%網路族安裝點對點檔案傳輸之 P2P 軟體，從而使檔案隱私及資安成為未來可能衍生的新議題。
15. 儘管有 67.5%網路族對於自己的資訊搜尋能力有信心，不過，只有 39.8%有把握閱讀英文網頁。



#### (四) 其他

01. 從網路族使用公共電腦的可能性來看，有 9.1% 網路族表示公眾場所設置電腦設備會經常使用，50.6% 可能偶爾使用，即公眾場所設置電腦的可能使用率最高為 59.7%。

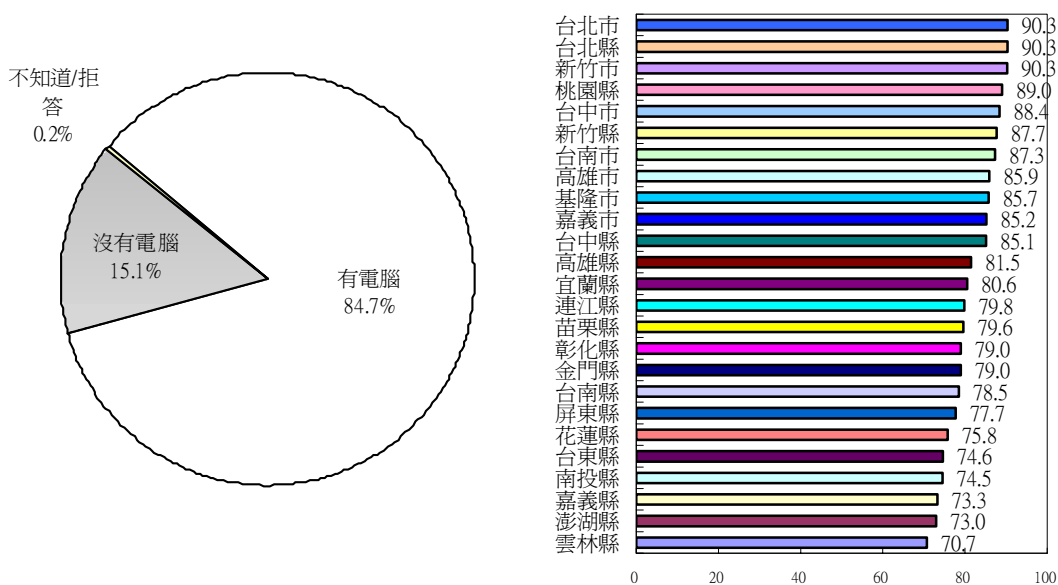
02. 詢問有可能使用公共電腦上網者的場地需求，以希望設置於便利商店 (36.6%) 的比率最高，其次是交通樞紐 (27.9%) 及圖書館 (17.5%)。

### 伍、家戶數位落差現況

#### (一) 家戶資訊環境

01. 調查顯示，我國家戶中高達 84.6% 擁有電腦設備。其中，台北市、台北縣及新竹市並列第一，都是 90.3% 家戶擁有電腦設備，家戶電腦擁有率超過八成五的還包括桃園縣、台中市、新竹縣、台南市、高雄市、基隆市、嘉義市及台中縣等八個縣市。相對來說，雲林縣 (70.7%)、澎湖縣 (73.0%)、嘉義縣 (73.3%)、南投縣 (74.5%) 與台東縣 (74.6%) 家戶的 e 化程度較差，家庭擁有電腦設備的比率低於七成五。

圖 10 台灣家戶電腦設備擁有情形



02. 家戶電腦設備擁有率和都市化程度成正比。高偏遠鄉鎮家戶有電腦的比率為 63.5%，低偏遠鄉鎮家戶的電腦設備擁有比率雖然提升為 70.9%，但和非偏遠鄉鎮家戶的 87.1% 擁有率仍有很大差距。
03. 從家庭月收入來看，月收入不到兩萬的家戶，電腦擁有率僅 28.7%，月收入 2 萬至 3 萬元的家戶電腦擁有率大幅提高為 68.7%，但仍遠低於全國八成五左右的平均水準，由此來看，月收入 2 萬元似乎是國內家戶是否添購電腦的門檻。家戶月收入四萬以上的家戶，電腦設備擁有率則幾乎都在 90% 以上。
04. 外籍配偶家戶的電腦擁有率明顯低於非外籍配偶家戶 (75.9% : 85.0%)；至於身心障礙者家戶與非身心障礙者家戶，家戶資訊環境差距有限 (83.1% : 85.4%)。
05. 家戶連網狀況方面，我國每 100 戶就有約 78 戶能夠上網 (77.5%)。其中，非偏遠鄉鎮家戶可上網比率為 80.3%，但高偏遠鄉鎮家戶可上網比率只有 51.5%，低偏遠鄉鎮，可上網的比率也僅有 61.9%；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 56.6% 家戶能上網、其次是平地原住民鄉鎮 (67.3%)，非原住民鄉鎮則有 78.3% 家戶能上網。
06. 從工作現況來看，家戶經濟來源者從事經理主管、專業工作明顯提高家戶擁有網路設備的可能性 (超過九成三)；技術員或事務工作等白領工作，也有九成左右家中有連網。相對來說，網路在戶長為非經濟活動人口家戶中最不普遍，僅 47.2% 家戶安裝網路，在農林漁牧 (51.2%) 及非技術勞動階級 (56.3%) 家戶連網也不普遍。

07. 從家庭月收入來看，月收入不到 2 萬的家戶，連網率僅 19.7%，月收入 2 萬至 3 萬元的家戶連網率提高為 58.3%。家戶月收入 7 萬以上的家戶，超過九成家戶可以上網。
08. 台灣可上網的家戶，83.3% 透過寬頻上網，仍使用窄頻撥接上網的家戶只剩 1.8%，2.6% 主要透過 3G 等無線傳輸上網，另有 12.4% 受訪者不清楚家中的連網頻寬。
09. 未申裝網路服務家戶，以無上網需求 (44.1%) 為主要因素，其次是擔心家人或小孩沉迷網路 (17.1%)、可在其他地方上網 (8.7%)、無法負擔連線費用 (5.6%) 及沒時間上網 (5.5%)。
10. 台灣沒電腦的家戶中，若要花 2 萬元購買電腦，36.1% 感到壓力很大，15.5% 覺得有點壓力，僅有 29.1% 家庭表示沒有壓力；至於有電腦但未連網家戶，合計有 40.3% 備感壓力。

## (二) 家庭成員資訊素養

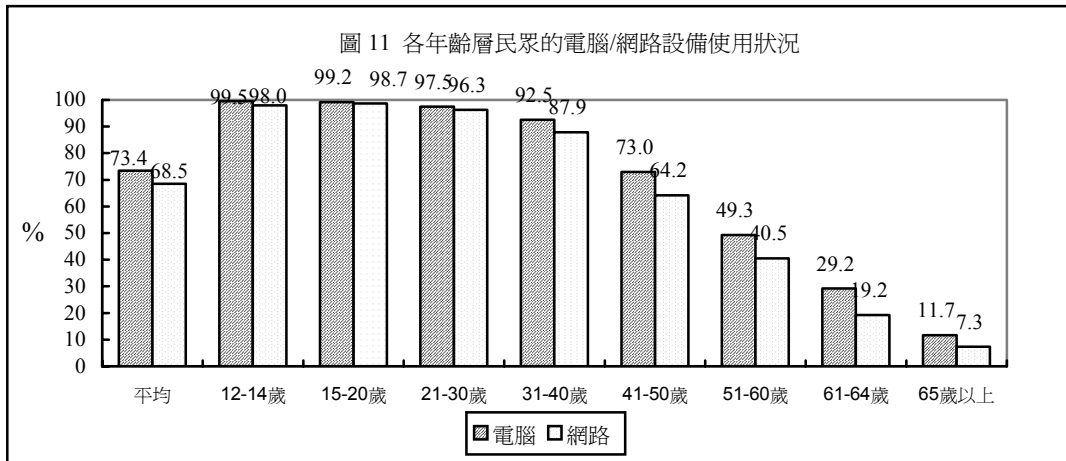
01. 台灣家戶中，戶內平均有 64.3% 家人具備電腦使用能力，換句話說，五口之家約是有三位懂電腦操作；家戶成員中，平均也有約六成懂上網。
02. 從都市化程度來看，偏遠鄉鎮、山地鄉鎮家戶內成員的整體 e 化程度較弱，家庭成員懂電腦及網路使用比率低於五成。
03. 有在學學生的家戶是最可能擁有電腦設備者，有學生家戶高達 94.1% 有電腦設備，家戶連網率也達到 87.6%。不過，縣市差異顯示，台北市、台北縣、桃園縣、台南市、新竹市與台中市的學生家戶上網率最高，比率超過九成；相對來說，雲林縣、彰化縣及台東縣學生家戶上網比率較低，不及八成。

此外，非偏遠鄉鎮學生家戶有 95.1% 有電腦、89.0% 能上網；但高偏遠鄉鎮的學生家戶，家中有電腦比率降至 84.1%、連網率更降至 71.8%；若從原住民鄉鎮與非原住民鄉鎮進行區分，則山地原住民鄉鎮的學生和高偏遠鄉鎮學生一樣弱勢，僅 78.7% 學生家戶有電腦，72.4% 可以在家中上網。

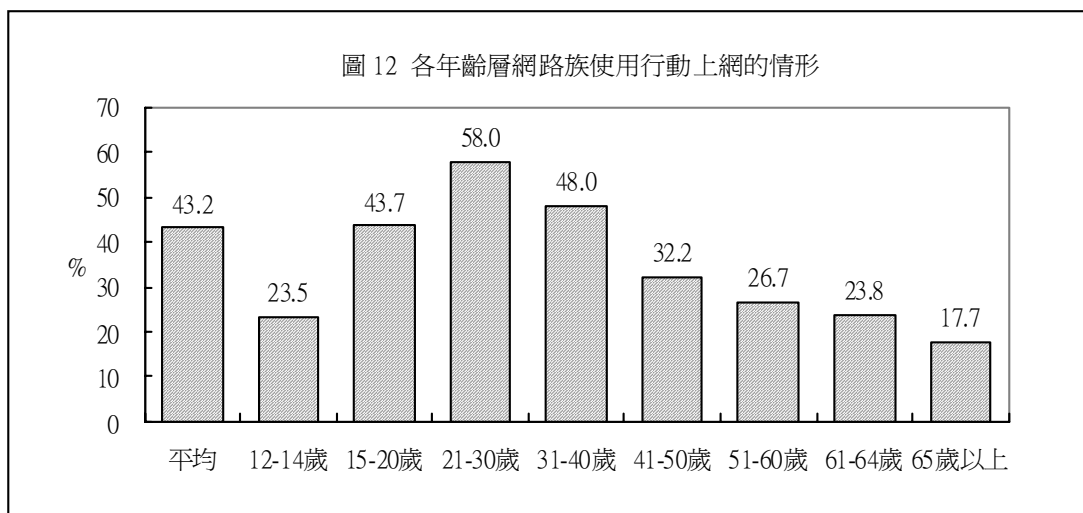
外籍配偶家戶就學子女的資訊環境也明顯居於弱勢，家戶電腦擁有率降至 80.9%，上網率只有 68.1%，明顯低於有就學子女的非外籍配偶家戶。

## 陸、世代數位落差現況

01. 不論就資訊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九成二，41-50歲民眾是資訊社會的過渡世代，七成三曾使用電腦，至於50歲以上民眾，電腦使用者明顯降至五成以下，形成年齡數位牆的分野。



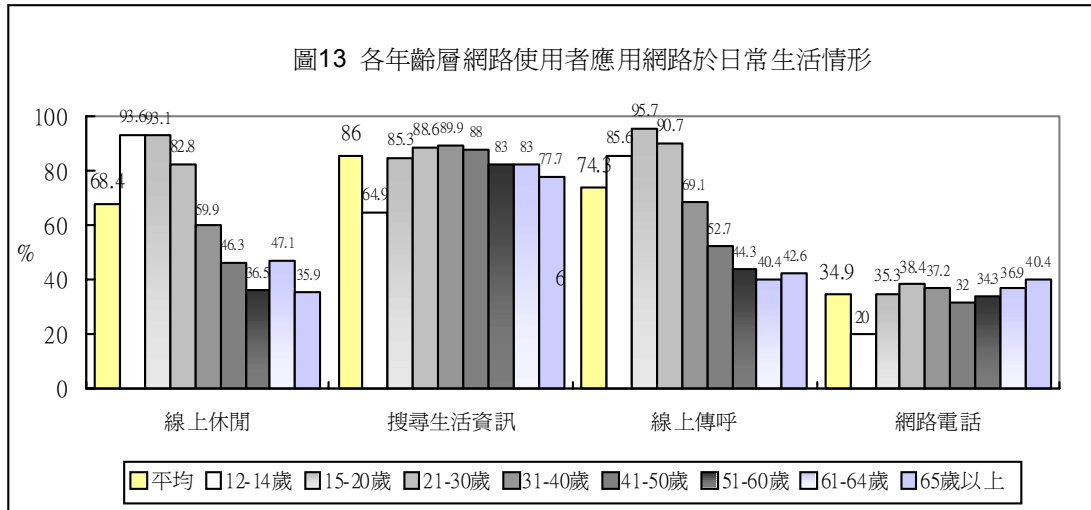
02. 中高年齡層民眾不僅上網比率低，即便是上網者，使用網路的時間也多半不如年輕網路族。各年齡層中，以21-30歲網路族的掛網時間最長，每天平均上網3.6小時。
03. 21-30歲網路族有近六成曾經行動上網(58.0%)，比率最高，其次是31-40歲民眾(48.0%)；相對來說，50歲以上網路族行動上網比率降至三成以下。



04. 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。



05. 工作中應用電腦設備、網際網路或上網搜尋工作、學習資訊的比率與年齡成反比。
06. 31-60 歲網路族是網路公民參與最活躍的一群，查詢政府公告的比率介於 35.5%~44.9%，從事線上申請的比率介於 25.7%~38.9%。此外，會主動上網發表政治、社會政策意見者，以 21-30 歲 (8.6%) 民眾相對活躍。
07. 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；生活資訊部分，以 21-40 歲民眾最常透過網路蒐集生活資訊，比率在九成上下，15 歲以下民眾使用率最低 (64.9%)。此外，使用線上傳呼軟體在 15-30 歲網路族中相當普遍，合計使用率超過九成；相對的，50 歲以上網路族只有不到五成使用線上即時傳呼，遠不如年輕世代。
08. 網路電話使用部分，15 歲以上民眾使用過網路電話的比率介於 32.0%~40.4%，世代之間的使用率差異不大。倒是，31 歲以上的網路電話使用者，有較高比率是購買點數使用付費的網路電話 (25.6%~38.4%)，和 30 歲以下網路族逾八成只用做線上免費通話的使用模式略有差異。



09. 各年齡層網友中，31-40 歲最常利用網路處理個人金融 (37.6%)，21-30 歲最上網販售或購買物品比率最高 (66.5%)。中高齡網路族，使用過線上金融的比率介於 20.6%至 26.7%之間，有過網路買賣經驗者在 19.0%至 41.7%之間。
10. 不同世代網路族的網購目標不盡相同，對於 30 歲以下網路族來說，衣服保養品是重點採買項目，相對來說，30 歲以上網購族有較高比率是透過網路

滿足書籍雜誌、訂飯店車票、家庭用品等實用性需求。

11. 從年齡來看，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，57.7%經常上網瀏覽他人或自己的部落格，35.1%偶爾瀏覽，比率合計達 92.8%；此外，20 歲以下民眾，逾六成設立個人部落格。此外，網友意見儼然成為 15-30 歲網路族的重要參考依據，逾六成會上網發問或參考網友意見，相對來說，也以 30 歲以下網路族最樂於提供個人經驗或知識供其他網友參考，與中高齡網路族形成重大差異。
12. 15-30 歲網路族，逾七成會線上瀏覽影音檔案，比其他世代高出許多；另外，各世代中，以 15-20 歲網路族最愛上傳影音檔 (32.9%)，12-14 歲與 21-30 歲網路族也有近二成會上傳影音檔案供他人觀賞。網路分享檔案部分，則以 21-30 歲民眾安裝 P2P 軟體比率最高 (29.2%)，40 歲以上中高齡世代安裝比率低於一成。
13. 50 歲以上網路族對使用公共場所免費電腦的需求較年輕人低，逾四成完全無此需求。進一步分析發現，對 20 歲以下網路族來說，提供上網據點以便利商店或圖書館最佳，21-60 歲民眾則對便利商店與交通樞紐有較高需求。

## 柒、性別數位落差現況

01. 電腦與網路近用情形之性別落差仍然存在。所幸，性別數位落差只在 50 歲以上女性族群中特別明顯，落後同齡男性 7-10 個百分點，至於 40 歲以下年輕女性，不論是電腦或網路使用率都接近甚至已超越同齡男性。

表 4 兩性電腦/網路使用率比較---以年齡層分

	電腦使用率			網路使用率		
	男性	女性	差異 (男-女)	男性	女性	差異 (男-女)
12-14 歲	99.1	100.0	-0.9	97.7	98.4	-0.7
15-20 歲	98.9	99.6	-0.7	98.4	99.1	-0.7
21-30 歲	97.8	97.2	0.6	97.3	95.2	2.0
31-40 歲	91.2	93.7	-2.4	88.4	87.5	1.0
41-50 歲	73.9	72.2	1.7	66.4	62.4	4.1
51-60 歲	52.8	45.7	7.1	44.9	36.0	8.9
61 歲以上	20.0	10.5	9.5	13.2	6.2	7.0

02. 比較兩性的資訊素養，結果顯示，兩性的電子郵件使用能力類似，資訊安全防护觀念、具體行為也沒有明顯差異；不過，英文網頁的閱讀與資訊搜尋能力，男性較優於女性約 2-6 個百分點。
03. 在工作應用的 e 化上，肇因於性別職業隔離，女性就業者多為白領或擔任事務工作，仰賴電腦與網路完成工作比率明顯高於男性 8-10 個百分點。
04. 女性網友對 e 化政府的了解、使用程度與男性無異或甚至高於男性，但是瀏覽或參與網路上政治、社會議題發言的比率相對較少，顯示不論在現實或網路世界，女性在公共事務的專注與參與都明顯較為冷漠。
05. 男性網友較女性更熱衷網路休閒；女性則是使用網路電話比率高於男性。
06. 女性網路族有 55.3% 曾進行網路購物/拍賣，比率明顯高於男性，不過，女性仍以買方身分為主，創業比率與男性相當；網購商品類型方面，兩性各有所好，女性購買「衣服配飾、化妝品」、「書籍雜誌」、「飯店機票、車票等」的比率高於男性；男性購買「3C 產品」、「電腦及周邊商品」、「電腦軟體或更新」的比率則高於女性；至於付款方式，兩性使用轉帳及信用卡付款比率類似，但女性使用「貨到付款」、「便利商店取貨」比率較高，男性則有較高比率「面交取貨」
07. 女性網路族較男性更熱衷於瀏覽他人部落格，合計有 80.1% 有部落格瀏覽經驗，設置個人部落格的比率也比男性多了 10.7 個百分點。就網路知識分享來看，性別間差異並不明顯，男女皆有八成左右會在線上發問；不過，男性較女性更熱心於在網路上提供「知識或解答」，多了 8.4 個百分點。
08. 男性不論是觀賞線上影音或使用 P2P 軟體的比率均高於女性；不過，影音檔案上傳分享方面，女性較男性熱衷（17.0%：13.4%）

## 捌、個人/家戶數位表現分數

### （一）數位落差指標權重

本調查利用許多不同指標測量我國 12 歲以上民眾的電腦及網路使用情形，由於不同指標用於測量個人數位化能力具有不同重要性，因此必須找出各指標的相對權重，方能進一步計算數位表現分數，進行整體比較。

96 年數位落差調查曾整合十五位長期參與國內數位落差政策推動或研究之

產官學界代表的意見，透過 AHP 分析得出各指標的相對權重。97 年數位表現分數將沿用 96 年指標權重，確保兩年度的比較基礎一致。

97 年數位落差調查結果經 96 年專家 AHP 分析所得出的各指標相對重要性加權後，可分別計算台灣地區個人及家戶的數位整體表現分數。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：

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：

$$Y = \left[ \sum \alpha_i X_i \right] * 100$$

$\alpha_i$  為各指標或各構面之權數； $X_i$  為各指標或各構面之指標分數。

表 5 97 年個人/家戶數位落差指標架構權值

個人數位分數指標權重 (0.668)							
II	III	IV		次構面II	第三構面III	指標IV	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				1.000	0.059
	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		
		收發電子郵件之能力				1.000	0.065
	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
家戶數位分數指標權重(0.332)							
II	III	IV		次構面II	次構面II	第三構面III	指標IV
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						0.144
						0.662	

## (二) 個人數位分數

01. 我國 12 歲以上民眾數位表現分數為 38.0 分。分析整體數位分數的組成結構可發現，12 歲以上民眾在資訊近用構面表現分數最高(56.8)、其次是資訊素養(50.6 分)與資訊應用(27.1 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、工作應用偏低，及尚未趕上 Web2.0 潮流。
02. 男性整體數位表現分數 39.5 分，比女性多了 3.1 分。
03. 個人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表現分數達 68.8 分，不識字民眾只有 0.6 分。
04. 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 57.0 分與 58.4 分，居各年齡層之首；其次是 31-40 歲民眾的 49.9 分與 12-14 歲民眾的 46.6 分，表現也不俗。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 32.8 分，51-60 歲及 61-64 歲民眾只有 19.6 分與 9.2 分，65 歲以上民眾得分降至 3.5 分。
05. 不同產業從業者的數位化程度不盡相同，以資訊及通訊傳播業的 e 化程度最好，得分 67.1 分，比居次的教育服務業(60.5 分)多了 6.6 分；資訊應用最居弱勢的仍是農林漁牧業(8.8 分)及退休民眾(10.0 分)，此外，用水供應及污染整治業(24.7 分)及營造業(27.8 分)的 e 化程度也相當有限，平均得分低於 30 分。
06. 職業身分部分，專業人士數位化程度居各類從業者之冠(62.3 分)，其次是現役軍人(60.8 分)與事務工作人員(56.0 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 30 分，其中又以農林漁牧業者數位落差現象最嚴重(8.1 分)。
07. 政府部門整體數位表現分數達 57.7 分，遠超過民間企業(45.5 分)、雇主(40.0 分)、自營作業者(24.1 分)與無酬家屬工作者(14.9 分)。
08. 原住民整體數位表現分數平均為 34.6 分，小幅落後客家籍民眾(39.2 分)及非原客族群民眾(37.9 分)。
09. 身心障礙民眾數位表現分數平均 17.3，大幅落後非身心障礙民眾(38.8 分)。

10. 縣市差異方面，綜合來看，新竹市(44.9分)再度蟬連全台數位化程度最高縣市，台北市(44.6分)及台中市(42.5分)分占二、三名，桃園縣、台北縣與連江縣的得分也超過40分，表現不錯。相對的，雲林縣(29.2分)的數位發展有待加強，是唯一得分低於30分者。
11. 迴歸分析顯示，控制其他變項影響力的前提下，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台灣民眾數位能力差異的重要變項，模型 Adjusted R<sup>2</sup> 解釋力高達.69。其中，又以年齡與教育程度的影響力最大。比較值得注意的是，性別越來越不是解釋數位落差的重要變數。

### (三) 家戶數位分數

01. 我國家戶數位表現分數為66.9分。其中，家庭主要經濟來源者行業別為學生(86.4分)、專業科學及技術服務業(84.2分)、金融保險業(82.7分)、資訊通訊傳播業(82.0分)得分最高；另一方面，主要經濟來源為農林漁牧從業者、操持家務者者、失業或退休者，家戶資訊程度明顯居於弱勢。
02. 從家戶月收入來看，月收入在4萬元以上的家戶，其分數都接近或超過70分，屬於第一領先群；家戶月收入介於3萬至4萬者，家戶數位分數65.0分，屬於第二領先群，家戶月收入2至3萬者，家戶數位分數降至51.5分，至於家戶月收入不滿2萬元者，數位化程度明顯居於弱勢，得分僅19.6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。
03. 外籍配偶家戶(53.4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(67.4分)少了14分。
04. 縣市差異方面，台北市(76.7分)、新竹市(74.0分)及台中市(72.7分)的數位程度最高；另一方面，彰化縣、南投縣、台南縣、屏東縣、澎湖縣、雲林縣及嘉義縣等七個縣市的家戶環境需待改善，得分介於52.4分至59.2分。
05. 家戶數位發展情形仍大致與都市化程度成正比，以台北市家戶數位發展最高(76.7分)，工商城鎮(74.4分)居次，坡地鄉鎮、偏遠鄉鎮及山地鄉鎮數位發展最居弱勢，分別只有53.6分、52.3分與43.8分。

### (四) 個人/家戶整體數位表現分數

01. 加權計算個人與家戶數位分數發現，97年台灣整體數位表現總分為47.6分，標準差達27.0，顯示台灣不同群體間的數位發展異質性不小。

02. 男性整體數位表現分數 48.3 分，比女性略多 1.5 分。
03. 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 74.6 分，是小學以下學歷民眾的 4.9 倍。
04. 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 64.5 分與 64.7 分，居各年齡層之首。51 歲以上民眾得分不到 35 分。
05. 從行業別觀之，以資訊及通訊傳播業的數位程度最好，平均得分 72.6 分；資訊應用最居弱勢的仍是農林漁牧業 (16.3 分)。
06. 職業身分部分，專業人士的整體數位分數居各職業者之冠 (69.4 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 40 分，其中又以農林漁牧業者數位落差現象最嚴重 (15.5 分)。
07. 受雇身分來看，政府部門整體數位表現分數達 66.0 分，遠超過民間企業 (54.6 分)、雇主 (52.0 分)、自營做業者 (35.3 分) 與無酬家屬工作者 (25.0 分)。
08. 原住民整體數位表現分數平均為 42.3 分，較之客家籍民眾 (48.6 分) 及非原客族群等民眾 (47.6 分) 略遜一些。
09. 區域差異方面，綜合來看，台北市 (55.3 分) 重新拿下全台第一名，其次是新竹市 (54.5 分) 及台中市 (52.5 分)。數位化程度以雲林縣、嘉義縣與澎湖縣最居弱勢，平均得分各只有 36.9 分、38.2 分、39.8 分。
10. 從地理區位來看，北部縣市 e 化程度最高 (50.5 分)，中部縣市、東部及離島縣市發展相仿 (介於 44.4 分至 44.6 分)，南部縣市最差 (42.7 分)。
11. 原住民鄉鎮的數位發展，平地原住民鄉鎮 (43.6 分) 優於山地原住民鄉鎮 (37.8 分)，但數位發展仍比不上非原住民鄉鎮 (48.0 分)。

## 玖、數位落差現象跨年趨勢比較

01. 台灣民眾的電腦及網路使用情形比 96 年顯著提昇。其中，全台 12 歲以上民眾曾經使用電腦的比率由 96 年的 71.0% 成長為今年的 73.4%，曾經上網的人也從 65.6% 增加為 68.5%。



02. 從性別角度來看，不論是男性或女性民眾，曾經使用電腦及網路的比率在過去一年都獲得顯著提升。不過，女性網路使用率仍穩定落後男性 4 至 5 個百分點，顯示女性的資訊近用程度仍居於弱勢，性別數位落差尚未獲得明顯縮減。

03. 過去一年，30-60 歲世代民眾的電腦及網路使用狀況都有顯著成長。其中，41-50 歲及 51-60 歲民眾的電腦使用率增加幅度最為難得，各增加 6.0 及 2.9 個百分點；網路使用部分，也是以 41-50 歲及 51-60 歲民眾的網路使用率提昇最顯著，各增加 5.6 及 5.0 個百分點。

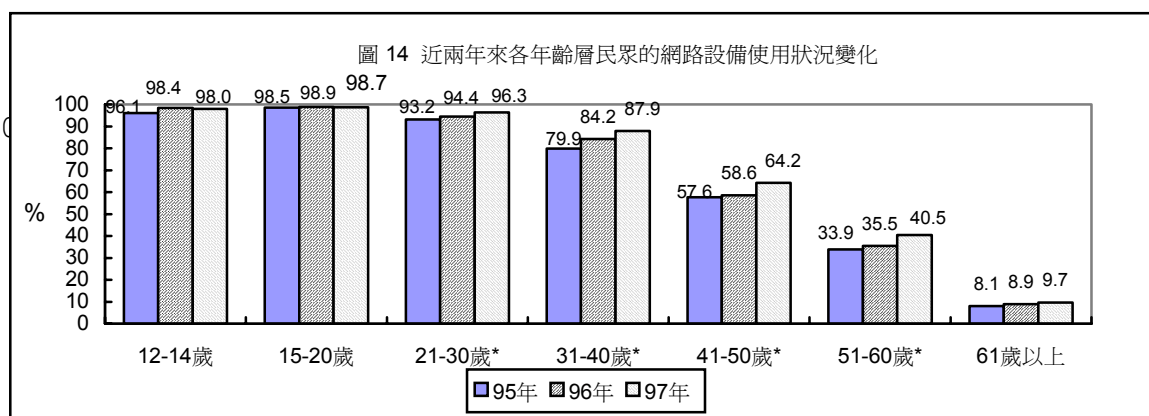


表 6 各縣市民眾資訊近用情形的跨年度比較

	電腦使用率			網路使用率		
	96 年	97 年	近二年 增減%	96 年	97 年	近二年 增減%
平均	71.0	73.4	+2.4	65.6	68.5	+2.9
台北縣	75.9	77.4	+1.5	70.9	72.6	+1.7
宜蘭縣	68.7	69.5	+0.8	62.0	64.0	+2.0
桃園縣	75.3	77.6	+2.3	69.6	73.7	+4.1
新竹縣	73.6	74.3	+0.7	68.0	69.6	+1.6
基隆市	76.6	74.5	-2.1	71.1	70.8	-0.3
新竹市	79.1	80.2	+1.1	75.5	75.9	+0.4
苗栗縣	69.4	69.9	+0.5	64.1	63.3	-0.8
台中縣	71.9	74.0	+2.1	66.8	68.0	+1.2
彰化縣	63.0	68.1	+5.1	56.9	63.1	+6.2
南投縣	65.1	67.8	+2.7	58.5	60.9	+2.4
雲林縣	59.2	61.0	+1.8	53.2	56.3	+3.1
台中市	78.6	79.0	+0.4	73.3	75.0	+1.7
嘉義縣	57.6	61.2	+3.6	52.2	56.2	+4.0
台南縣	64.7	63.6	-1.1	58.0	58.6	+0.6
高雄縣	64.7	69.0	+4.3	58.2	64.3	+6.1
屏東縣	62.0	65.3	+3.3	56.0	59.5	+3.5
澎湖縣	60.2	62.1	+1.9	55.4	58.0	+2.6
嘉義市	72.2	76.1	+3.9	67.2	71.1	+3.9
台南市	72.5	75.3	+2.8	67.4	70.1	+2.7
台東縣	66.2	69.8	+3.6	61.8	64.9	+3.1
花蓮縣	68.5	69.3	+0.8	61.8	63.8	+2.0
台北市	75.7	79.9	+4.2	71.6	75.5	+3.9
高雄市	72.4	75.6	+3.2	66.3	70.4	+4.1
金門縣	66.5	68.8	+2.3	61.3	64.5	+3.2
連江縣	70.8	73.1	+2.3	67.5	70.1	+2.6

05. 和 96 年調查結果相比，12 歲以上上網民眾的每日上網時間由 2.72 小時略增為 2.78 小時。區分性別顯示，12 歲以上女性上網民眾的每日上網時間雖由 2.5 小時略增為 2.6 小時，但掛網時間還是明顯少於男性。

06. 趨勢資料顯示，全台 12 歲以上網路族人口雖然較 96 年明顯成長，不過，應用各類網路功能比率不僅沒有明顯成長，反而呈現下降趨勢。這主要是因為台灣新增的中年網路人口對於各項網路功能相對陌生所致。

表 7 台灣 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	97 年
E-MAIL 使用	86.9	85.7	88.2	88.9	86.4
網路休閒活動	67.3	67.4	68.0	70.1	68.4
生活資訊搜尋	85.4	88.1	86.7	89.8	86.0
線上傳呼軟體	56.2	67.6	73.0	76.4	74.3
線上金融	18.1	18.5	22.6	27.8	26.1
線上購物	30.4	37.2	44.7	49.6	49.5

07. 台灣 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 71.2%；曾使用網路的比率由 37.8% 上升為 65.4%。跨年度調查數據顯示，台灣原住民的資訊使用率即將追上客家、閩南或外省籍民眾，縮減族群數位落差成效卓著。

08. 台灣不僅家戶電腦擁有率由 96 年的 82.6% 增為 97 年的 84.6%，連網率也從 74.7% 增加為 77.5%。此外，有在學學生家戶的電腦擁有比率仍然居高不下，且由去年的 93.1% 增為 94.1%。

不過，原住民鄉鎮家戶上網環境改善情形較不明顯。山地原住民家戶連網率僅由 96 年的 54.4% 略增為 56.6%，平地原住民鄉鎮家戶擁有網路設備的比率則是由 66.5% 微升為 67.3%，成長幅度低於非原住民鄉鎮家戶。

09. 家戶有電腦但未連上網路的原因，96 年調查顯示，有 46.7% 是因為家人無上網需求，14.5% 擔心家人或小孩沉迷網路；97 年調查，因為無上網需求而未申裝網路的比率略降為 44.1%，擔心小孩或家人沉迷而不願申裝網路的比率略升，成為 17.1%。

10. 有 80.4% 網路族知道政府廣設機關網站，比率較 96 年提升。不過，透過電子化政府查詢政策或公告事項的比率沒有明顯成長，使用率維持 35.0% 上下；過去一年透過網路從事線上申請的人，則是由 28.0% 略減為 25.9%。

此外，民眾透過網路發表個人對於政治、公共政策等意見的情形仍不多見，比率維持約 6%。

## 第二部分

### 身心障礙者數位落差與數位需求調查報告摘要

#### 壹、緒論

行政院研考會自 90 年起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，了解我國數位落差變化情形，並針對政府相關部會解決落差方案及提升數位生活需求的效益進行評估。

由於過往的調查發現，本人為身心障礙者或家戶中有身心障礙者之數位表現是居於弱勢的一個群體，為觀察身心障礙者數位落差的現況與變化情形，研考會繼 94 年辦理「身心障礙民眾數位落差調查」後，今年特再度規劃「97 年身心障礙者數位落差與數位生活需求調查」，期望藉由完整的研究設計及更具規模的樣本，深入瞭解處於弱勢的身心障礙者資訊設備運用現況與需求，俾能提供政府作為擬訂縮減身心障礙者數位落差政策的參考。

#### 貳、研究方法

97 年身心障礙民眾數位落差調查共訪問十二類身心障礙者，除繼續針對 94 年時曾訪問的視覺障礙、聽覺機能障礙、平衡機能障礙、聲音或語言機能障礙、肢體障礙、顏面損傷、頑性癲癇症及多重障礙等八類身心障礙民眾進行調查外，亦擴大訪問層面，將重要器官失去功能、輕度智能障礙、輕度自閉症及其他障礙者納入調查範圍，期能更為深入了解身心障礙民眾的資訊近用情況及數位生活需求。

本調查以通信及電話調查兩軌並行方式進行訪問，其中，聽覺機能障礙、聲音或語言機能障礙者等明顯不適合以電話調查進行訪問者，以郵寄問卷為主；其餘十類身心障礙者，則採電訪為主、郵寄問卷為輔的方式進行調查。

97 年身心障礙者數位落差與數位生活需求調查於 97 年 9 月 9 日晚間開始進行調查，至 97 年 10 月 6 日止，合計訪問完成 3,385 位 12 歲以上身心障礙民眾。

#### 參、身心障礙民眾個人數位落差

##### 一、個人資訊近用概況

1. 調查顯示，受訪的十二類身心障礙民眾中有 30.4% 會用電腦，69.6% 表示不會。身心障礙受訪者沒有用過電腦的原因，以不知如何操作的比率最高

(65.2%)。

2. 網路使用方面，身心障礙民眾只有 26.6% 曾使用網路，73.4% 沒有上網經驗。
3. 各類身心障礙者中，輕度自閉症者的電腦近用程度最高，超過九成會用電腦 (97.8%)，其次是其他障礙者 (82.0%)；，相對來說，平衡機能障礙、聽障及視障者曾用電腦比率最較低 (介於 18.2% 至 20.1%)。
4. 網路近用方面，也以輕度自閉症者的網路近用程度最高，95.2% 曾經上網，其次是其他障礙者 (69.6%)，再其次是顏面損傷者，有 50.0% 曾使用網路；相對而言，平衡機能障礙及聽覺障礙者使用網路比率最低 (14.6%、13.8%)。
5. 分析與 94 年調查相同的八類身心障礙民眾資訊近用情形發現，曾使用電腦者較三年前增加 3.9 個百分點，曾經上網者提升 5.3 個百分點。

## 二、電腦及網路使用者的數位資訊能力

1. 曾使用電腦的身心障礙民眾中，有 75.2% 表示他們操作電腦完全不需要其他人協助，19.1% 是有需要才要他人提供協助，4.6% 需要有人一直在旁幫忙。
2. 收發 E-Mail 能力部分，身心障礙網路族中有 77.0% 會收發電子郵件，23.0% 表示不會。
3. 目前有工作或就學的身心障礙電腦使用者中，有 54.3% 在工作或學習過程中有用到網路，45.7% 沒有使用。
4. 身心障礙網路使用者中，約七成知道政府機關設有網站 (69.6%)。這些知道政府設有網站的人裡，53.2% 過去一年曾透過網路查詢政府政策或公告事項，29.2% 曾透過網站從事線上申請，16.2% 曾透過政府網站反映意見或申訴。未使用電子化政府服務身心障礙者最主要的理由是「沒有需要」。
5. 身心障礙網路族 80.2% 會在網路上搜尋生活資訊、61.0% 曾使用線上傳呼軟體、71.5% 曾經在網路上從事休閒活動、27.1% 曾使用網路電話，也有 17.5% 建置個人部落格。
6. 身心障礙網路族使用電子商務的情形尚不普遍，只有 19.0% 曾透過網路處理個人金融，33.1% 曾在網路上販售或購買商品、服務。
7. 資訊接收能力方面，調查顯示，親友若有特定資訊需求，合計有 61.7% 身心

障礙網路使用者有把握能滿足親友的需求，33.3%沒有把握。

8. 會使用電腦的身心障礙者有 76.1%覺得硬體操作不難，只有 18.4%覺得不容易。軟體操作方面，覺得有困難的身心障礙者為 18.9%，27.3%認為不太困難，41.7%一點都不感到困難。
9. 網路瀏覽能力方面，近七成身心障礙網路族認為遨遊網路一點都不困難（69.7%），17.1%覺得不算困難，只有 9.4%認為瀏覽網路不易。
10. 調查顯示，高達 87.1%會用電腦的身心障礙者肯定電腦對生活的助益、85.0%會用網路的身心障礙者認為網路對生活有幫助。然而，不會使用電腦的身心障礙者，認為家中有電腦及能上網對生活有幫助的分別只占 25.0%和 26.3%

### 三、身心障礙民眾資訊設備及訓練需求

1. 本次調查中，多數會電腦的身心障礙者並未使用專用電腦，有電腦者 97.8%是使用一般電腦，只有 1.2%有專用電腦。不會電腦的身心障礙者 88.5%不知道有為身心障礙者設計的專門電腦、55.8%不清楚自身適用的電腦種類。
2. 擁有專用電腦的身心障礙者，以視障者居多（16.6%）；此外，不會電腦的視障者也有 26.1%認為自己需要專用電腦，是輔助設備需求最高的一群。
3. 有 17.1%會用電腦的身心障礙者曾參加過電腦軟硬體相關職業訓練，82.4%沒有。表示目前或未來有資訊教育訓練需求者占 42.6%，51.6%認為不需要。需要教育訓練者，以希望學習網頁設計的比率較高（25.4%）。
4. 不論是不會使用電腦或未曾上網的身心障礙者，都大約是每三位就有一位家中有「資訊代理人」，曾協助其上網查詢生活資訊、購物或預約掛號、申訴。

### 肆、身心障礙民眾家戶數位環境

1. 本次調查的十二類身心障礙者，家戶連網率為 65.7%。家人無上網需求（60.2%）、無法負擔電腦設備費用（19.4%）及無法負擔網路連線費用（10.9%）是身心障礙者家戶未申裝網路服務的前三項主要理由。