

公務人員數位落差調查報告

(九十八年十一月)

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

中華民國九十八年十一月

目 錄

第一章	研究動機與目的	1
第二章	研究方法說明	3
壹、	資料來源	3
貳、	調查方法	3
參、	各年度有效樣本	3
肆、	研究架構	4
伍、	資料處理	5
第三章	98 年公務人員數位落差現況	9
壹、	樣本分布	9
貳、	個人資訊近用現況	11
一、	電腦近用及使用情形	11
二、	網路近用及使用情形	12
三、	行動上網設備持有及上網經驗	14
參、	個人資訊素養現況	16
一、	資訊技術素養	16
二、	資訊安全素養及網路著作權認知	17
肆、	個人資訊應用現況	20
一、	工作應用與線上學習	20
二、	網路公民行為	22
三、	生活應用	23
四、	Web2.0 參與應用	29
五、	資訊搜尋能力	32
伍、	公務人員工作 e 化及接受資訊訓練情形	34
一、	公務人員工作 e 化情形	34
二、	公務人員參加資訊技能訓練課程情形	35
陸、	公務人員家戶資訊設備近用情形	36
柒、	公務人員個人整體數位表現分數	37
一、	公務人員個人數位表現分數	37
二、	公務人員個人數位表現分數	37
三、	公務人員整體數位表現分數	38
捌、	公務人員性別數位落差分析	40
玖、	公務人員數位落差群組分析	42
第四章	94 至 98 年度公務人員數位落差趨勢比較	43
壹、	跨年度指標比較說明	43
貳、	電腦及網路使用情形	44
參、	公務人員資訊素養的跨年度比較	46
肆、	公務人員資訊生活應用的跨年度比較	48
伍、	公務人員資訊蒐集能力的跨年度比較	51
陸、	公務人員網路公民參與行為的跨年度比較	53
第五章	結論與建議	55
壹、	結論	55
貳、	建議	60
參、	研究限制	62

- 附錄一 公務人員數位落差調查結果統計表
- 附錄二 98 年個人家戶數位落差問卷

圖目錄

圖 3-1	公務人員及全國民眾電腦使用狀況	11
圖 3-2	曾使用電腦者每周電腦使用天數	11
圖 3-3	公務人員及全國民眾網路使用狀況	12
圖 3-4	曾使用電腦者每周使用網路時數	12
圖 3-5	公務人員及全國網路族持有行動上網設備情形	14
圖 3-6	公務人員及全國網路族行動上網經驗	15
圖 3-7	公務人員及全國網路族 E-MAIL 收發能力	16
圖 3-8	公務人員及全國網路族文書處理軟體使用能力	16
圖 3-9	網路使用者對陌生郵件的處理方式	19
圖 3-10	網路使用者設定或變更個人電腦密碼能力	19
圖 3-11	網路使用者對網路著作權的認知	19
圖 3-12	公務人員與就業者工作上使用電腦與網路的情形	20
圖 3-13	網路族上網搜尋學習資訊的情形	21
圖 3-14	網路族線上學習經驗	22
圖 3-15	公務人員網路族對政府機關網站的瞭解度	23
圖 3-16	網路族利用網路參與公民行為的情形	23
圖 3-17	網路族在網路上搜尋生活資訊情形	24
圖 3-18	網路族在網路上搜尋旅遊美食資訊情形	24
圖 3-19	網路族在網路上看當天新聞情形	24
圖 3-20	公務人員網路族應用網路即時通訊和從事網路休閒活動情形	25
圖 3-21	網路族利用網路處理個人金融情形	26
圖 3-22	網路族上網查詢產品資訊或比價情形	26
圖 3-23	網路族從事網路交易經驗	27
圖 3-24	網路族過去一年網路購物消費金額	27
圖 3-25	網購族網購付款方式	28
圖 3-26	網路賣家職業性質	28
圖 3-27	網拍月收入金額	28
圖 3-28	網路族上網瀏覽部落格經驗	30
圖 3-29	網路族擁有個人部落格情形	30
圖 3-30	網路使用者線上影音下載情形	31
圖 3-31	網路使用者上傳影音分享情形	31
圖 3-32	網路使用者協助親友搜尋資訊能力	32
圖 3-33	網路使用者英文網頁閱讀能力	32

圖 3-34	公務人員工作使用 E-MAIL 需求	34
圖 3-35	公務人員工作使用電子化公文管理系統需求	34
圖 3-36	公務人員及全國家戶資訊設備近用情形	36
圖 3-37	可連網家戶連網頻寬	36
圖 3-38	公務人員與全體民眾性別數位落差比較	39
圖 3-39	公務人員數位落差群組分析	41
圖 4-1	公務人員資訊近用情形跨年度比較	44
圖 4-2	公務人員 E-MAIL 收發能力跨年度比較	46
圖 4-3	公務人員網路資訊接收能力跨年度比較	51
圖 4-4	公務人員網路公民參與情形跨年度比較	53

表目錄

表 2-1	行政院研考會數位落差調查各年度樣本說明	3
表 2-2	98 年個人數位落差調查研究架構及主要調查項目	4
表 2-3	98 年個人/家戶數位落差指標架構權值	7
表 3-1	98 年公務人員數位落差調查受訪者分布情形	10
表 3-2	兩性公務人員各項數位指標差異比較	41
表 4-1	94 至 98 年公務人員數位落差調查跨年比較指標	43
表 4-2	公務人員電腦使用情形的跨年度比較：按年齡分	44
表 4-3	公務人員網路使用情形的跨年度比較：按年齡分	45
表 4-4	公務人員 E-MAIL 收發能力的跨年度比較：按年齡分	47
表 4-5	公務人員資訊生活應用情形的跨年度比較	48
表 4-6	公務人員透過網路蒐集生活資訊的跨年度比較：按年齡分	49
表 4-7	公務人員參與網路休閒活動的跨年度比較：按年齡分	49
表 4-8	公務人員使用網路線上傳呼的跨年度比較：按年齡分	49
表 4-9	公務人員使用網路電話的跨年度比較：按年齡分	50
表 4-10	公務人員使用線上金融的跨年度比較：按年齡分	50
表 4-11	公務人員參與網路交易的跨年度比較：按年齡分	50
表 4-12	公務人員搜尋特定資訊能力的跨年度比較：按年齡分	51
表 4-13	公務人員英文網頁閱讀能力的跨年度比較：按年齡分	52
表 4-14	公務人員透過網路查詢政府政策或公告的跨年度比較：按年齡分	53
表 4-15	公務人員透過政府網站從事線上申請的跨年度比較：按年齡分	54

第一章 研究動機與目的

隨著資訊社會的來臨，消弭數位落差已經成為世界各國的首要之務。我國自民國 90 年起，由行政院研考會每年定期辦理數位落差調查計畫，希望透過符合現代化社會科學準則的調查研究方法，瞭解台灣數位落差變化情形，並針對政府相關部會解決落差方案需求的效益進行評估。

一般來說，探討數位落差可由個人、企業或國家等不同政策層次切入討論。其中，個人數位落差係指不同社經背景與居住地理區域的個人在取用資訊通信科技 (ICTs) 機會以及運用網際網路各項活動上所產生的差異，由於事涉社會公平正義與國民整體資訊素養，故備受重視。

過往研究顯示，年齡、教育程度、都市化程度、種族、職業、收入、家庭環境等都是數位落差的重要解釋變數。此外，由於公務人員在政府推動電子化政府的過程中扮演著相當重要而積極的角色，其資訊能力更是能否順利推動電子化政府的重要關鍵。因此，公務人員的數位落差問題也頗值得關注。

整體來看，94 年至 97 年的數位落差調查都顯示，受政府部門僱用的公務人員，無論在資訊近用、資訊素養或資訊應用方面的表現，幾乎都優於其他從業身分民眾，公務人員高度 e 化的發展過程對於縮減數位落差政策推動應能提供一些參考方向。此外，不同性別、年齡、教育程度、地區、層級與部門之間的公務人員是否仍存在數位落差？這些議題都值得進一步探究。

為了彰顯政府對於公務人員 e 化發展之重視，行政院研考會特於今年度規劃「公務人員數位落差」報告，擷取「98 年個人/家戶數位落差調查」資料，以公務人員角度切入分析¹，並嘗試比較 94 年至 98 年調查趨勢資料，深入瞭解臺灣公務人員數位落差現況，並評估近幾年來的縮減數位落差成效，提供政府作為擬訂相關數位政策的後續參考。

¹ 本研究之公務人員係指從業身分為「受政府雇僱用者」。

第二章 研究方法說明

壹、資料來源

「公務人員數位落差調查報告」分為兩部分，第一部分討論公務人員數位落差現況，係擷取行政院研考會最新完成之「98 年個人/家戶數位落差調查」資料，由公務人員²角度切入分析；第二部分則是透過比較 94 年至 98 年公務人員數位落差調查成果，評估近五年來公務人員數位落差的大變化情形。

貳、調查方法

行政院研考會 94 年至 98 年數位落差調查都是以台灣省、台北市、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。

各年度調查都是採用電腦輔助電話訪問系統(CATI)進行電話訪問，為使樣本結構合理，周一至周日皆於晚間六點後進行訪問。

電話調查實施方式是在調查執行前先將設計好的問卷題目及電話樣本存入電腦資料庫中，問卷題目會依序顯示在電腦螢幕上，訪員只需依照電腦螢幕所呈現的題目內容來進行訪問，並將受訪者的答案輸入電腦中，毋須再以紙筆手寫記錄，是最符合標準化程序的電話訪問調查工具。

參、各年度有效樣本

行政院研考會 94 年至 98 年數位落差調查之有效樣本數不盡相同，94 年及 95 年係以各縣市在 95%信心水準、抽樣誤差不超過 $\pm 3\%$ 的前提下配置樣本數，96 年至 98 年則以抽樣誤差不超過 $\pm 4\%$ 為前提進行樣本規劃。各年度實際完訪全體樣本數及公務人員樣本數如表 2-1 所示。

表 2-1 行政院研考會數位落差調查各年度樣本說明

年度	各縣市抽樣誤差	25 縣市合計樣本	公務人員樣本
94 年	3%	27,603	2,159
95 年	3%	26,702	2,317
96 年	3.5% 4%	15,007	1,302
97 年	3.5% 4%	16,131	1,345
98 年	3.5% 4%	16,133	1,312

² 本研究公務人員係指調查受訪者之從業身分為「受政府僱用者」。

肆、研究架構

行政院研考會 94 年至 98 年數位落差調查都是從「資訊近用」、「資訊素養」與「資訊應用」三個主要面向探究台灣地區民眾的數位落差情形，報告第一部分「公務人員數位落差現況」係採用 98 年調查資料，指標架構如表 2-2 所示。

至於第二部分趨勢比較，由於各年度題目設計以反映資訊發展潮流為主要考量，進行趨勢比較為輔，故各年指標架構不盡相同，僅挑選可資比較之指標進行分析。

表 2-2 98 年個人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. 每周使用電腦天數	衡量電腦使用狀況
		資訊網路近用	1. 曾否使用網路 2. 每天使用網路次數 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 2. 使用文書處理軟體能力	衡量收發電子郵件基本使用能力。
		資訊安全素養	1. 過濾陌生郵件 2. 設定個人密碼 3. 網路著作權認知	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	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. 搜尋旅遊美食休閒資訊 5. 上網看當天新聞 6. 從事線上休閒活動 7. 線上傳呼(MSN 等)使用經驗 8. 網路電話使用經驗	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. 個人部落格建置情形 3. 上傳照片影音檔情形 4. 下載照片影音檔情形	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。

主構面	次構面	第三構面	指標層(各構面涵蓋內容)	說明
	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)。

伍、資料處理

一、加權說明

94 年至 98 年個人/家戶數位落差調查以 12 歲以上民眾為調查對象，為使調查結果得以推論 12 歲以上全體民眾的意見，各年度樣本資料都按照該年度內政部公布之各縣市 12 歲以上人口的性別、年齡比例進行加權，使與母體資料一致。

除了進行縣市內樣本結構加權外，各年度樣本也依據各縣市 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。這主要是因為歷年調查都是以個別縣市抽樣誤差不超過正負 3% 或正負 4% 配置樣本，以確保人數少、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，此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 12 歲以上民眾「整體」意見的缺點。是以，涉及台灣地區分析之數位落差情形比較，必須將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。

加權方式採用「多變項反覆多重加權」(Raking)，依序以性別、年齡及居住縣市進行調整，如此反覆進行，直到每一變數的樣本分配與母體分配已無顯著差異，才停止 raking。各年度加權後樣本資料結構都與該年度全國 12 歲以上人口結構相符。

本案分析樣本即由各年度符合該年度全國人口結構之加權後樣本資料中，篩選受政府僱用者進行分析。

二、個人數位分數計算

98 年數位落差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。

本研究公務人員之數位表現分數，係採用與 98 年數位落差調查相同之指標

權數進行計算。即經 96 年專家 AHP 分析所得出的各指標相對重要性加權後，再分別計算台灣地區公務人員的數位整體表現分數。

個人數位表現分數是由資訊近用、資訊素養與資訊應用等三個構面組成，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。0 分表示完全不具備電腦使用能力，滿分 100 分，分數越高代表數位使用能力越佳。計算公式如下：

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

α_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 2-3 98 年個人/家戶數位落差指標架構權值

個人數位落差指標權值 (0.668)						
			次構面	第三構面	指標	跨指標權值
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		
過濾不認識郵件					0.466	0.025
設定個人密碼					0.534	0.029
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					0.121	0.006
透過網路查詢政府公告之經驗					0.418	0.022
透過政府網站線上申請的經驗					0.462	0.024
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		
部落格瀏覽及設置狀況					1.000	0.033
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
家戶數位落差指標權值(0.332)						
			次構面	次構面	第三構面	指標
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

第三章 98 年公務人員數位落差現況

壹、樣本分布

分析 98 年公務人員數位落差調查受訪者的基本特徵，調查發現，本次調查共成功訪問 1,312 位從業身分為「受政府雇用」的公務人員，加權後受訪者人數為 902 人。從人口特質來看，以性別而言，男性所佔比率為 50.4%，女性所佔比率為 49.6%；在年齡方面，30 歲以下者占 17.1%，31-40 歲占 32.5%，41-50 歲占 29.7%，至於 51 歲以上者占 20.6%。【表 3-1】

從教育程度來看，受訪公務人員中以大學學歷的比率最高，占 44.2%；高中職以下與研究所以上學歷者各占 20.0%及 19.2%；16.6%公務人員為專科學歷。

就機關所在縣市來看，40.9%公務人員受訪者服務於北部縣市的行政機關³，22.4%機關在中部縣市，28.9%機關在南部縣市，東部縣市及金馬地區公務人員各占 5.7%及 2.0%。

從機關所在層級來看，受訪公務人員樣本所服務之機關以地方機關居多，占 57.0%，中央機關占 40.6%，另有 2.4%未回答。

就機關業務類別來看，受訪公務人員樣本所服務之機關業務類別以文教行政類最多(35.6%)，其次為一般行政類(22.4%)及軍警行政類(11.0%)，服務於其他業務類別機關者所佔比率都在一成以下。

³ 臺北市納入北部縣市、高雄市歸入南部縣市。

表 3-1 98 年公務人員數位落差調查受訪者分布情形

項目別	加權後樣本數	加權前百分比	加權後百分比
性別			
男	455	56.2	50.4
女	447	43.8	49.6
年齡			
30 歲及以下	154	18.1	17.1
31-40 歲	293	33.6	32.5
41-50 歲	268	27.9	29.7
51 歲及以上	187	20.5	20.6
最高學歷			
高中職及以下	180	25.2	20.0
專科	150	19.5	16.6
大學	399	39.8	44.2
研究所及以上	173	15.5	19.2
機關所在縣市			
北部縣市	369	21.7	40.9
中部縣市	202	16.1	22.4
南部縣市	261	26.5	28.9
東部縣市	51	10.6	5.7
金馬縣市	18	24.9	2.0
不知道/拒答	1	0.3	0.1
機關所在層級			
中央機關	366	38.6	40.6
地方機關	514	58.5	57.0
未回答	22	2.8	2.4
機關業務類別			
一般行政	202	23.9	22.4
軍警行政	99	13.1	11.0
財稅行政	33	3.1	3.7
文教行政	321	28.4	35.6
經建行政	21	2.4	2.4
交通行政	29	3.6	3.2
衛生行政	21	2.4	2.3
社會福利	12	1.5	1.3
外交僑務	1	0.1	0.1
司法行政	13	1.4	1.4
事業機構類	57	8.7	6.3
衛生醫療機構	33	4.0	3.7
其他	60	7.5	6.7

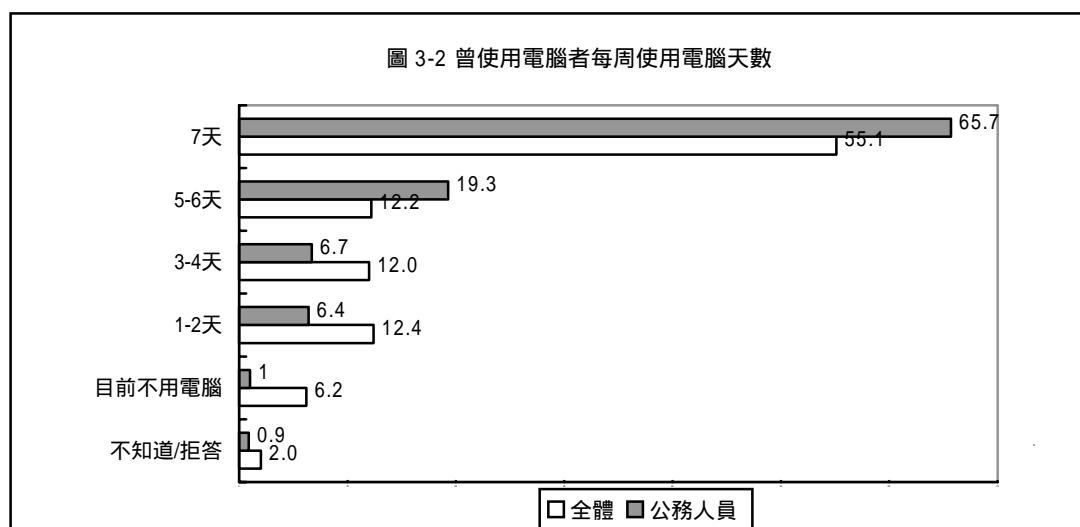
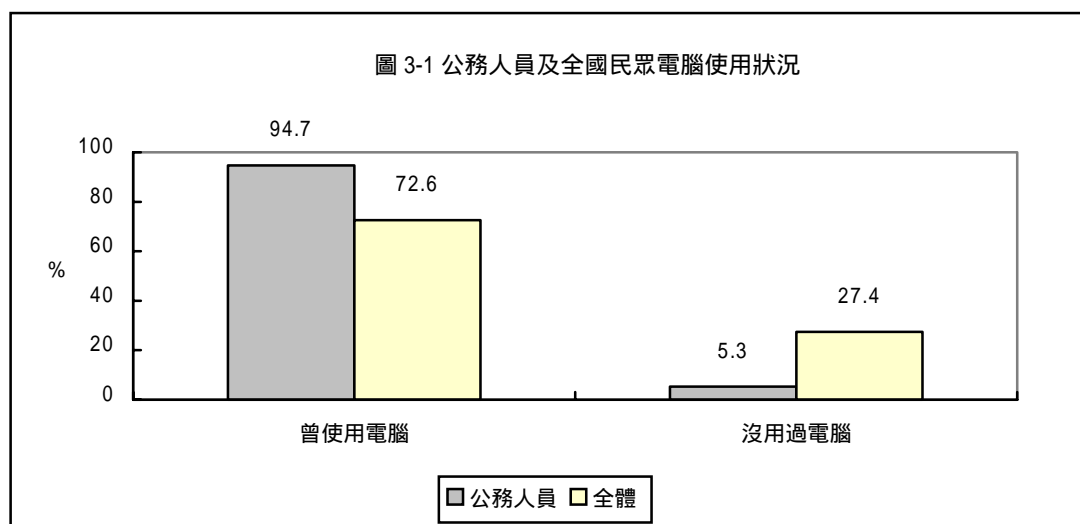
貳、個人資訊近用概況

一、電腦近用及使用情形

(一) 整體描述

調查顯示，我國公務人員高達 94.7% 曾使用電腦，比全國 12 歲以上民眾的 72.6% 近用比率高出 22.1 個百分點。【圖 3-1】

公務人員電腦族不僅電腦近用率高，使用頻率也較為頻繁，平均每周用電腦 6 天，高於全國民眾的 5.2 天，其中，有 65.7% 天天用電腦，也比全國平均 (55.1%) 多出 10.6 個百分點。此外，19.3% 公務員電腦族每周用 5-6 天，每周使用 3-4 天或 1-2 天者都約 6% 左右。【圖 3-2】



(二) 比較分析

分析顯示，不同性別、機關所在地區與機關所屬層級的公務人員，電腦近用情形與使用頻率都沒有顯著差異。

從年齡來看，愈年輕的公務人員，電腦近用比率愈高、使用也愈頻繁。30 歲以下公務員人人會用電腦、73.9%天天使用；50 歲以上者，曾用電腦比率降至 81.5%。【表 A1、表 A2】

教育程度方面，除了高中職以下學歷公務人員曾用電腦的比率略低（79.5%），其餘教育程度公務人員的電腦近用比率都在九成八上下。

就每周使用電腦的天數而言，則是學歷愈高愈常用。高中職以下學歷公務人員每周平均上網 5 天，研究所以上則是 6.5 天。

以機關業務類別而言⁴，除了業務範圍為衛生行政（72.3%）、社會福利（81.1%）、財稅行政（85.5%）及經建行政（87.7%）等的公務人員電腦近用比率較低，其餘機關公務人員曾使用電腦者都在九成二以上。

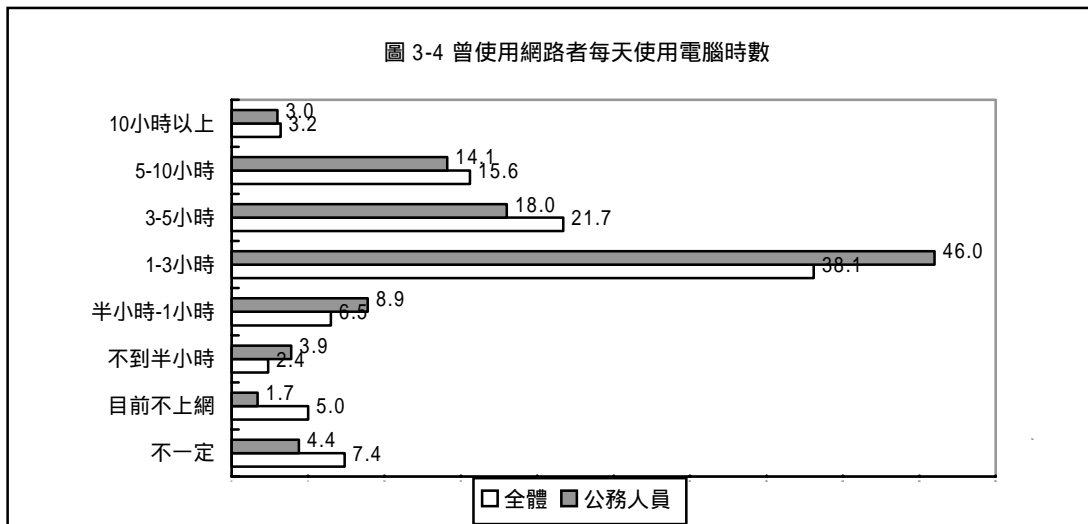
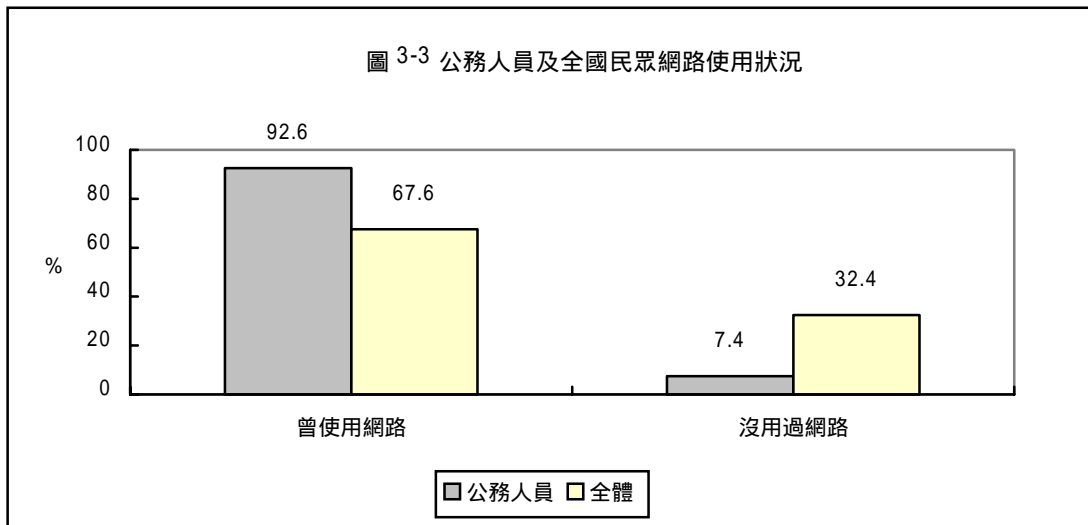
二、網路近用及使用情形

(一) 整體描述

網路近用的情形和電腦使用類似，曾經上網的公務人員也超過九成（92.6%），比全國 12 歲以上民眾上網率（67.6%）高出 25 個百分點，未上網的公務人員僅占 7.4%。【圖 3-3】

不過，公務人員網路族的平均上網時間（2.73 小時）不及全國網路族（2.95 小時）。細分每日使用時數，公務員網路族以每天上網 1-3 小時者居多（46.0%），其次是每日上網 3-5 小時（18.0%）和 5-10 小時（14.1%），有 8.9% 每天上網介於半小時至 1 小時之間，每天使用網路不到半小時和超過 10 小時者，分別占 3.9% 和 3.0%。【圖 3-4】

⁴ 本調查中機關類別屬財稅行政、經建行政、交通行政、衛生行政、社會福利、外交僑務及司法行政類者，因受訪人數較少，交叉分析結果僅供參考。



(二) 比較分析

分析顯示，不同性別與機關所在地區的公務人員，網路近用情形及使用頻率沒有顯著差異。

從年齡來看，網路使用也是年齡愈輕的公務人員愈普遍，30 歲以下公務員人人會上網、每日平均上網時間更達 4 小時；50 歲以上公務人員曾用網路比率下滑至 74.8%。【表 A1、表 A3】

教育程度方面，也是以專科以下學歷公務人員上網比率略低(71.9%)，其餘教育程度公務人員的曾上網者超過九成四。

不同業務類別行政機關中，仍以負責衛生行政(71.6%)、社會福利(75.7%)、財稅行政(81.4%)及經建行政(86.3%)等的公務人員上網比率較低；此外，事業機構類機關公務人員雖然有 93.6%用過電腦，但上網率只有 83.5%。

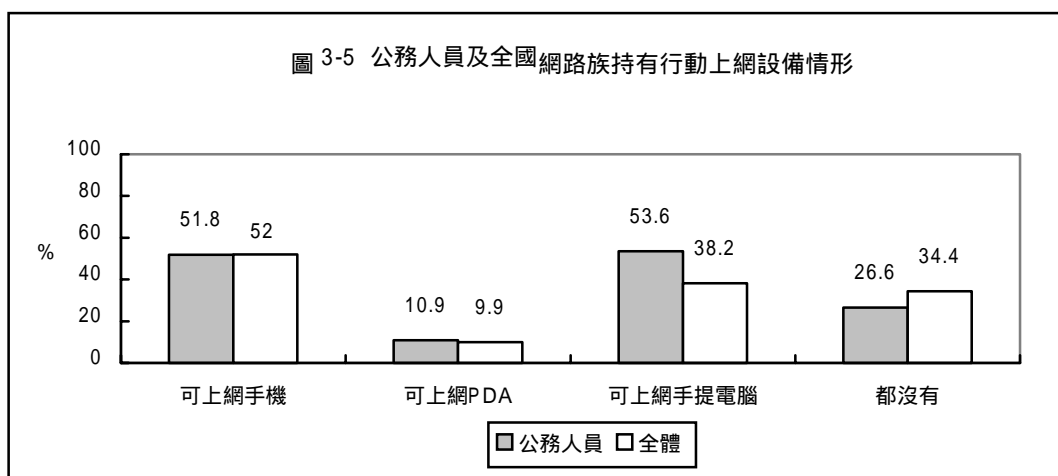
就機關所在層級而言，中央機關與地方機關公務人員的平均上網時間沒有差異，但中央機關公務員有 18.6%每日上網超過 5 小時，比率較地方機關多 3.8 個百分點。

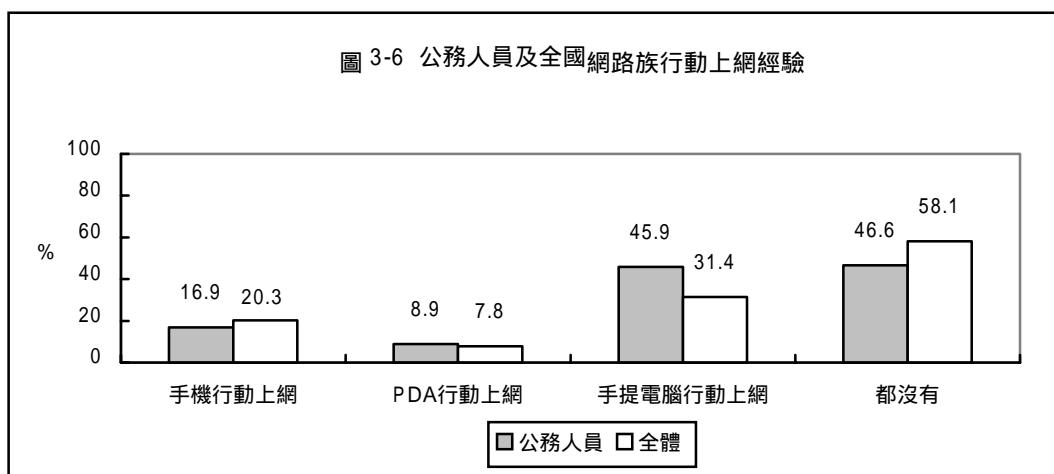
三、行動上網設備持有及上網經驗

(一) 整體描述

新興的行動上網方面，在可複選的情形下，調查顯示，接觸過網路的公務人員中，有可上網手提電腦(53.6%)及可上網手機(51.8%)的比率都超過五成，還有 10.9%有可上網的 PDA。整體而言，73.4%公務員網路族至少擁有一項行動上網設備，比率較全國網路族的 65.6%多 7.8 個百分點，主要是擁有可上網手提電腦的公務人員較多些。【圖 3-5】

就實際行動上網經驗而言，也是公務人員較為普遍，有 53.4%公務人員網路族曾使用行動上網，全國民眾有此經驗者占 41.9%。公務人員網路族使用的行動上網設備仍以手提電腦為大宗(45.9%)，利用手機及 PDA 者僅分占 16.9%和 8.9%。【圖 3-6】





(二) 比較分析

從性別來看，女性公務員有行動上網設備的比率(75.6%)雖略高於男性(71.2%)，但實際行動上網經驗卻呈現相反趨勢。【表 A4】

在年齡和教育程度方面，則是年齡愈輕、教育程度愈高者擁有行動上網設備及曾經行動上網的比率愈高。

觀察機構所在縣市，南部及東部縣市公務人員網路族持有行動上網設備及實際行動上網的比率相對稍低。

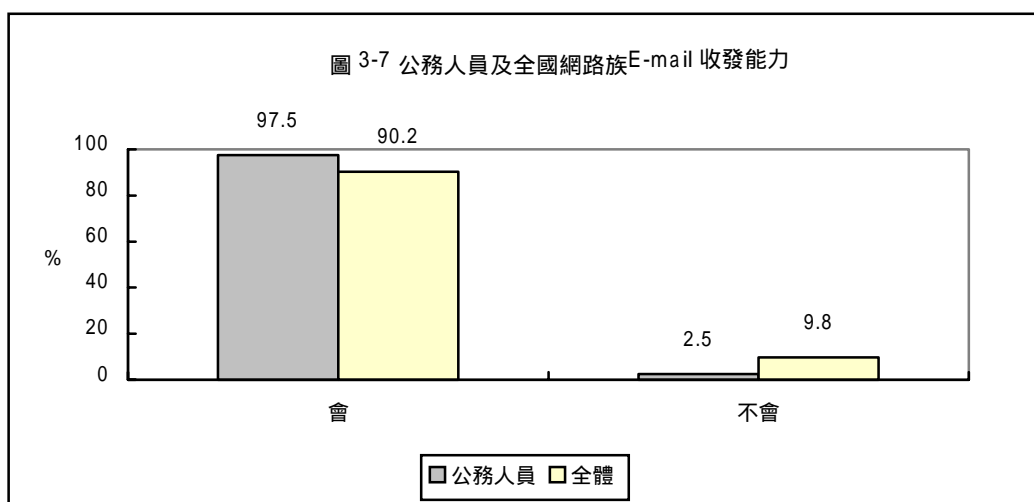
以機關所在層級分，地方機關公務員的行動上網設備擁有率(76.3%)及使用情形(56.5%)，都優於中央機關(70.1%、49.0%)。

參、個人資訊素養概況

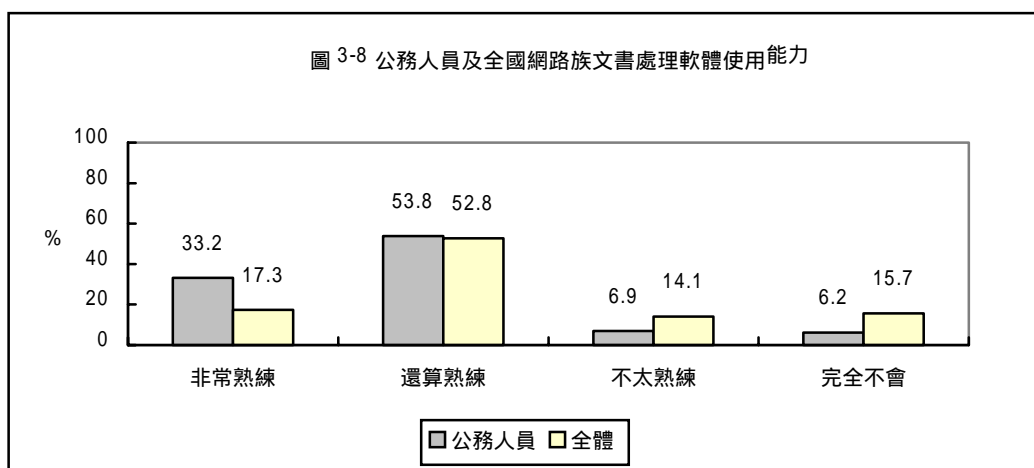
一、資訊技術素養

(一) 整體描述

98 年數位落差調查從收發 E-Mail 及使用文書處理軟體兩項能力來觀察民眾的資訊技術素養。調查發現，台灣網路族中，有 90.2% 懂收發 E-mail，9.8% 不會收發電子郵件；而公務人員網路族的技术素養更高，具 E-mail 收發能力者達 97.5%，僅 2.5% 不會使用。【圖 3-7】



在使用文書處理軟體編輯文件方面，具備此一能力的公務人員網路族比率 (93.8%) 也較全國平均值 (84.3%) 來得高。其中，33.2% 網路族自認非常熟練，53.8% 覺得還算熟練，6.9% 不太熟練，只有 6.2% 表示完全不會。【圖 3-8】



(二) 比較分析

從性別來看，女性公務人員網路族會使用文書處理軟體的比率(95.8%)略高於男性(91.8%)。

以年齡層而言，51 歲以上公務人員網路族懂 E-mail 收發的比率略低，但也達 93.1%。在文書處理軟體的應用方面，也是 50 歲以下者表現較佳，其中以 30-50 歲公務人員網路族對操作文書處理軟體最有自信，自認非常熟練者在三成五左右。

不同教育程度公務人員，以高中職及以下學歷者會 E-mail 收發(86.8%)及懂文書處理軟體操作者(75.8%)比率較低；大學以上公務人員網路族幾乎人人會用電子郵件(99.7%)、能使用文書處理軟體編輯文件(97%以上)。

以機關所在縣市而言，各地區公務人員網路族都有九成以上會使用文書處理軟體，只是相對而言，以北部縣市公務人員最有信心，有 40.0%自認非常熟練。

就機關業務類別而言，屬於交通行政及事業機構類的公務人員網路族都有一成以上表示完全不會使用文書處理軟體，能力相對較為不足。

二、資訊安全素養及網路著作權認知

(一) 整體描述

除了資訊技術素養外，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。本研究從(1)陌生郵件過濾方式及(2)個人電腦密碼設定或變更能力兩個指標觀察我國電腦及網路使用民眾的資訊安全素養，並進一步了解民眾對網路著作權的認知。

調查發現，公務人員網路使用者中有 81.5%表示平常如收到不認識的人寄來的郵件會直接刪除，資安觀念較全國網路族(73.2%)為佳；另有 14.2%公務人員會打開部分信件看一看，1.6%則是一律打開閱讀。【圖 3-9】

此外，會設定或變更個人電腦密碼的公務人員網路族占 81.9%，比率也較全國網路族高 9.6 個百分點。【圖 3-10】

相對於資安觀念，公務人員網路族對於網路著作權的認知仍待加強。48.5%

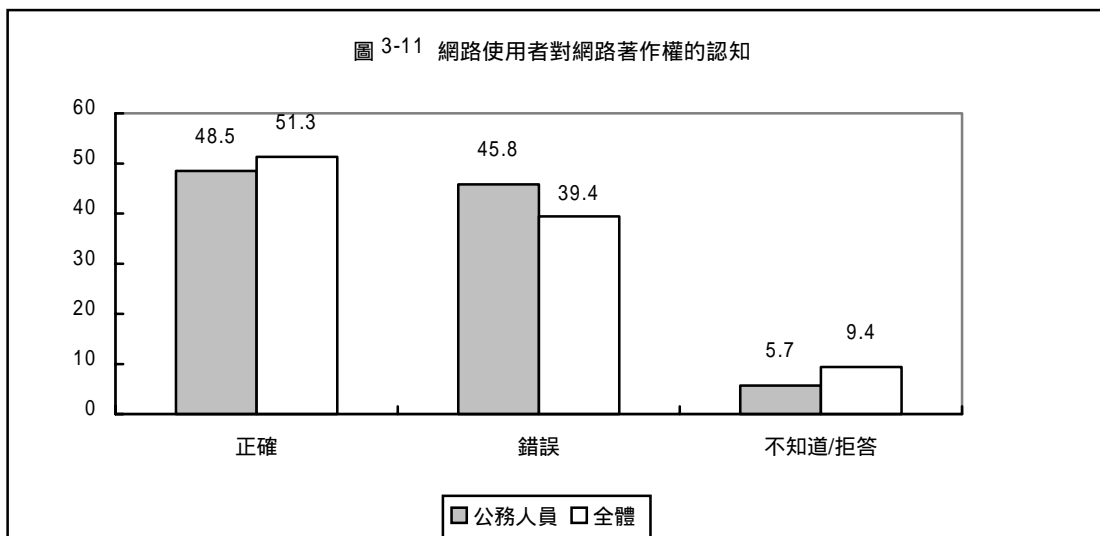
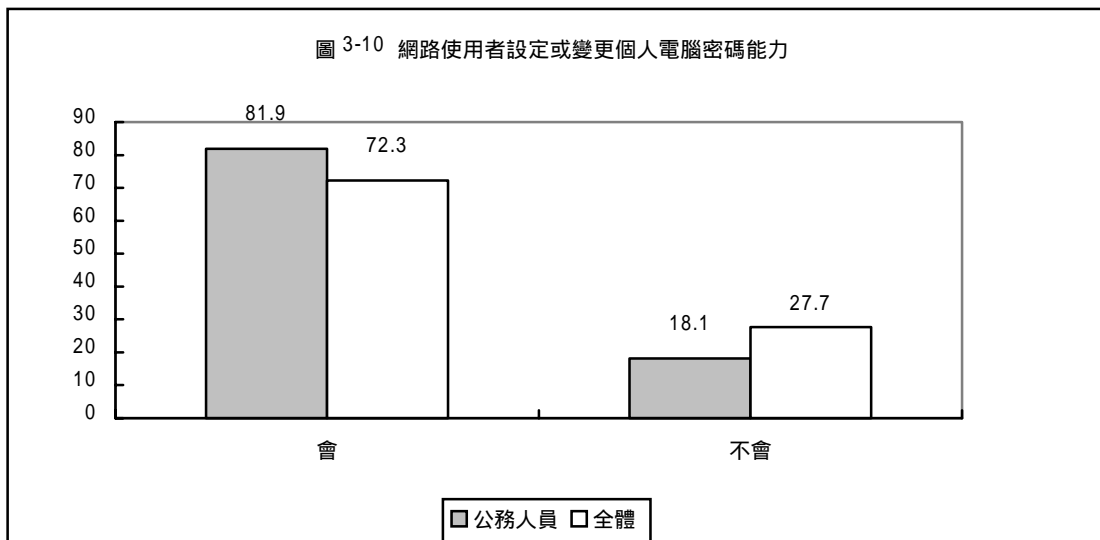
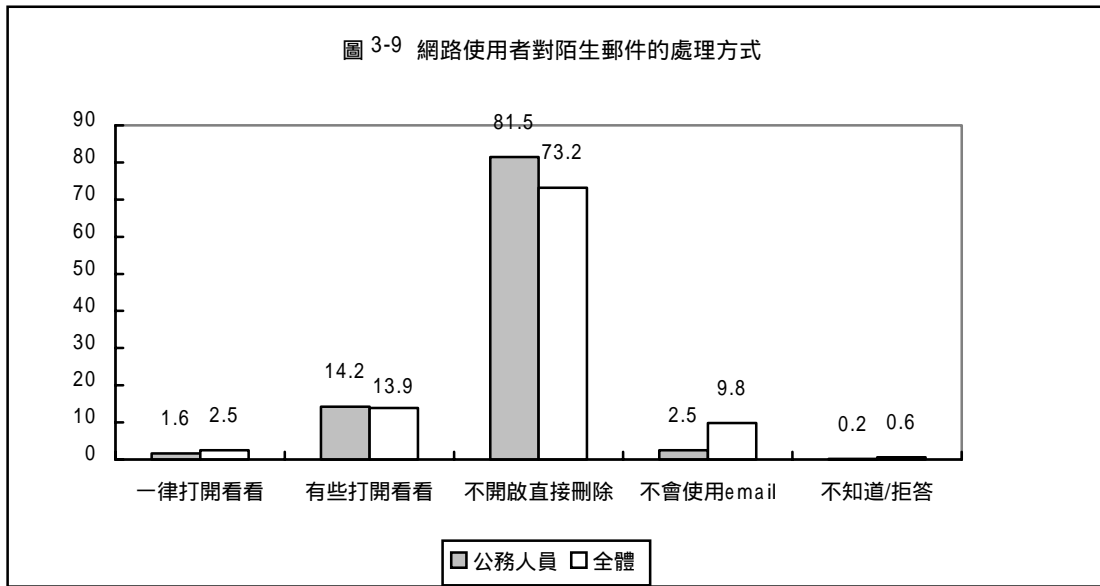
知道上網抓圖、轉貼文章或下載未經授權的影響檔案，即使供個人利用亦屬違法，比率略低於全國平均的 51.3%；另 45.8% 認知錯誤，5.7% 表示不知道。【圖 3-11】

(二) 比較分析

從性別來看，女性公務人員對處理陌生郵件的警覺較高，85.6% 會直接刪除不認識的人寄來的郵件，男性會這麼做的比率為 73.2%。但處理個人電腦密碼的能力則是男性公務員優於女性(85.7%：78.2%)。【表 A6】

各年齡層公務人員網路族，以 31-40 歲及 51 歲以上者直接過濾陌生郵件的比率較高，超過八成。個人電腦密碼的設定能力則是愈年輕的公務人員愈熟悉。

以教育程度而言，學歷愈高者愈了解如何設定或更改個人電密碼；對於網路著作權認知，41 歲以上公務員網路族逾半數有正確觀念，略優於年輕公務員。



肆、個人資訊應用概況

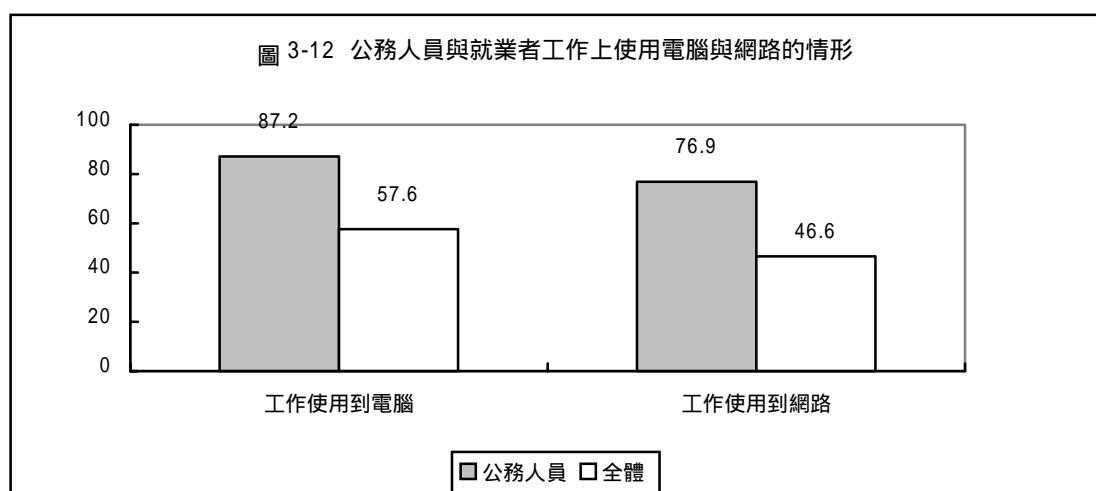
以下將分別從(1)工作應用 (2)網路公民行為 (3)生活應用 (4)Web2.0 應用及(5)資訊蒐集能力等五個層面逐一分析我國公務人員的資訊應用概況。

一、工作應用與線上學習

(一)工作應用

1. 整體描述

調查發現，我國公務人員中，87.2%的人在工作時會用到電腦，也有 76.9% 在工作中需要上網功能，比率都較整體就業人口高出許多。不需使用電腦或網路來處理工作事務的公務人員各占 12.8%及 23.1%。【圖 3-12】



2. 比較分析

就性別而言，女性公務人員工作上使用電腦(91.0%)或使用網路的比率(83.0%)，分別較男性公務人員高 7.5 和 12.1 個百分點。【表 A7】

年齡層部分，以 50 歲以上公務人員於工作中使用電腦或網路者的情形較少，比率較 50 歲以下公務人員少 19 個百分點左右。

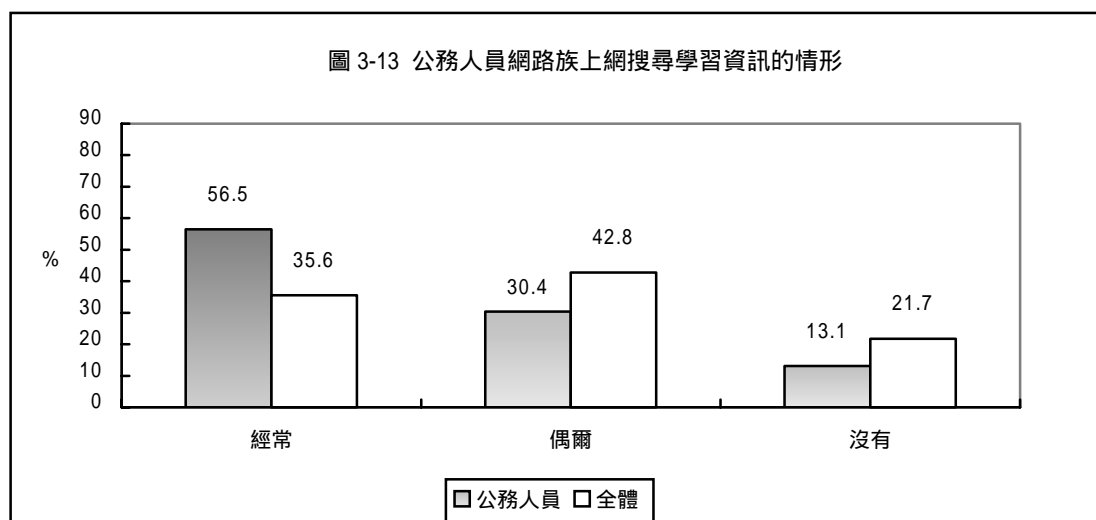
不同教育程度者應用電腦與網路於工作中的情形，以專科以上學歷公務人員較普遍，比率較高中職程度者多 30 個百分點以上。

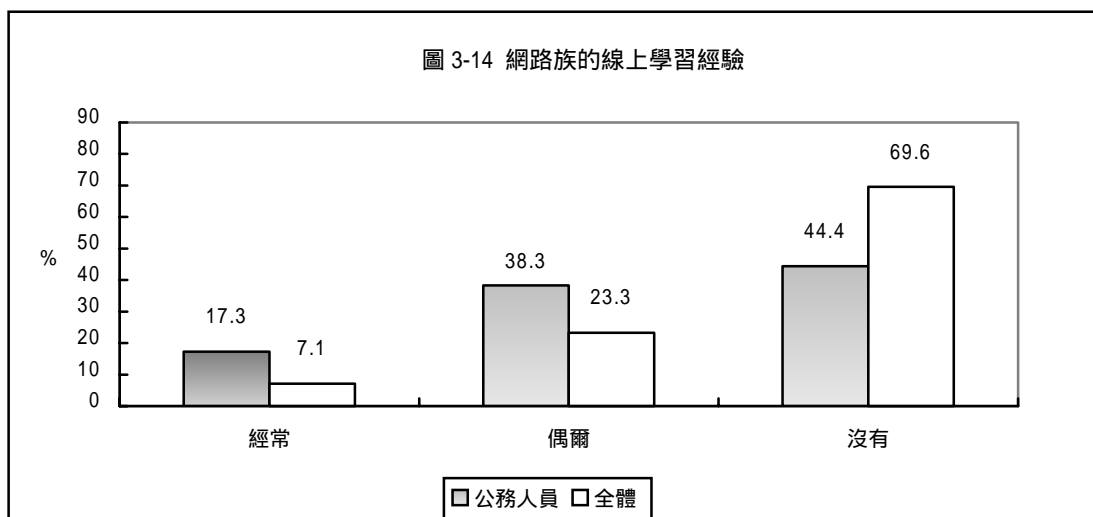
(二) 線上學習

1. 整體描述

在線上學習方面，調查發現，目前公務人員網路使用者中，經常(56.5%)或偶爾(30.4%)上網搜尋工作或學習資訊的比率合計超過八成(86.9%)，高於全國網路族(78.4%)；沒有利用網路搜尋工作或學習資訊者僅占 13.1%。【圖 3-13】

公務人員網路族利用網路進行線上學習的經驗相對稍低，經常(17.3%)或偶爾(38.3%)透過網路進行視訊課程或線上學習的比率合計占 55.6%，沒有利用網路進行視訊課程或線上學習者則占 44.4%。【圖 3-14】。





2. 比較分析

從性別來看，女性公務人員網路族較常上網搜尋工作或學習資訊與線上學習，其中經常透過網路找尋相關資訊者(63.8%)更高出男性公務員 14.8 個百分點。【表 A8】

以年齡層而言，40 歲以下的公務人員網路族經常上網搜尋工作或學習資訊的比率超過六成，明顯高於 50 歲以上者；對於線上學習則以 41-50 歲的公務人員網路族較熱衷。

教育程度與線上學習部分，則是學歷愈高的公務人員網路族愈常上網搜尋工作資訊或進行線上學習。

相較而言，地方機關公務人員網路族利用網路搜尋工作所需資訊的情形較普遍(91.5%)，比中央機關多了 11.6 個百分點。

二、網路公民行為

(一) 整體描述

政府近年來積極推動 e 化，廣設政府機關網站提供便民服務。調查發現，公務人員網路使用者，96.8%知道政府機關設有網站，79.3%過去一年曾透過網路查詢政府政策或公告事項，48.5%過去一年曾透過政府網站從事線上申請，比率都較全國網路族平均值來得高。【圖 3-15、圖 3-16】

註：括號中為全國網路族比率

圖 3-15 公務人員網路族對政府機關網站的瞭解度

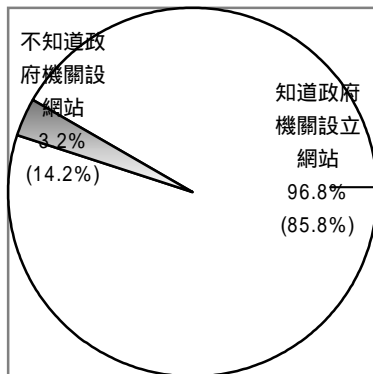
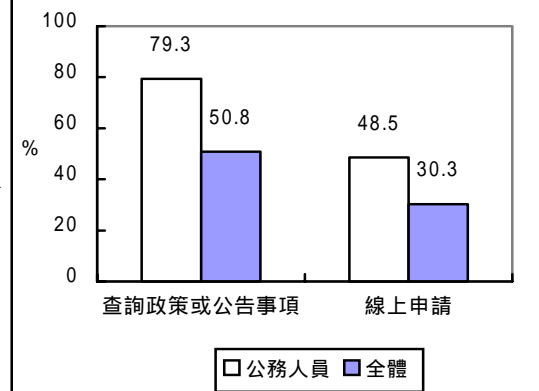


圖 3-16 網路族利用網路參與公民行為情形



(二) 比較分析

由於公務人員對政府機關網站較為熟悉，因此即便是認知比率較低的 30 歲以下及高中職以下學歷公務人員網路族，知道政府機關設有網站的比率都在九成以上。【表 A9】

至於過去一年透過網路查詢政策或公告事項，則以 31-50 歲公務員網路族比率較高，超過八成。研究所學歷以上公務人員網路族過去一年有 37.8% 經常上網查詢政策或公告事項，12.5% 經常從事線上申請，電子化政府利用率最高。

三、生活應用

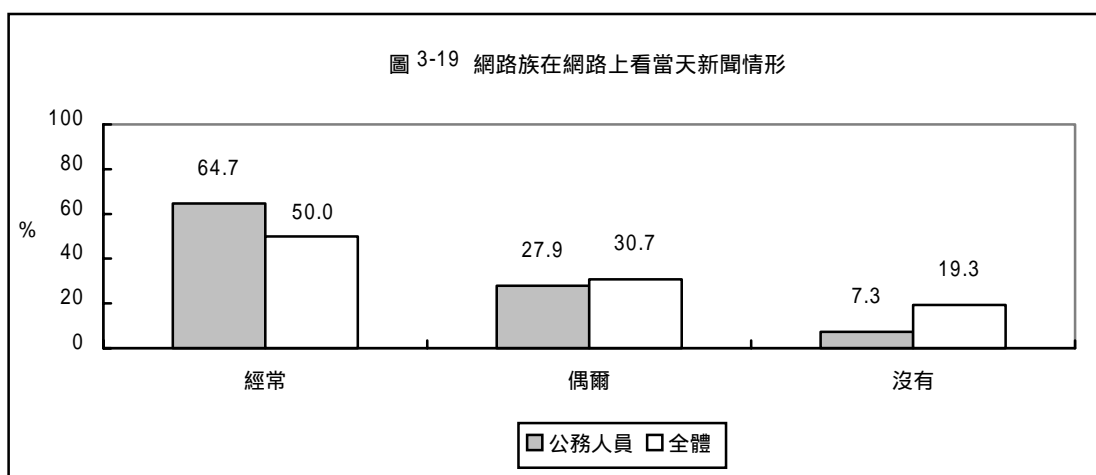
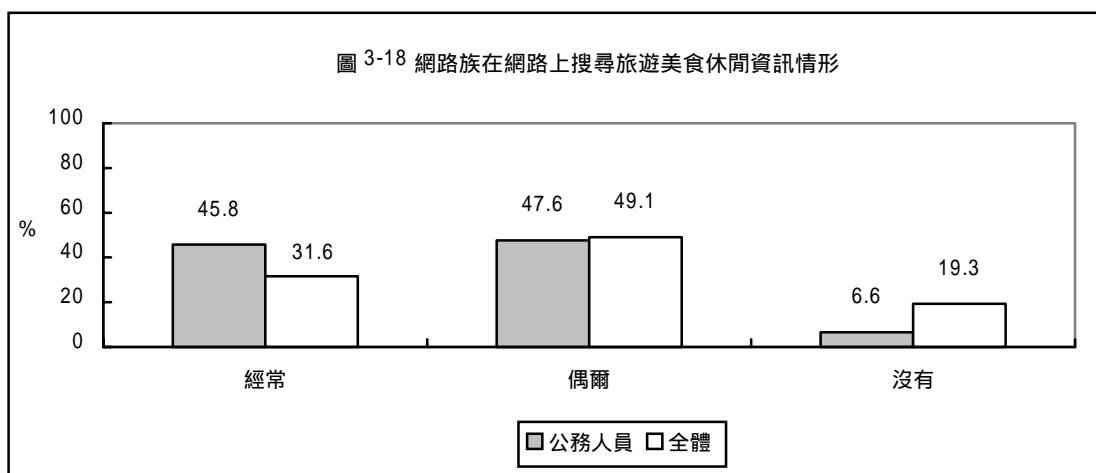
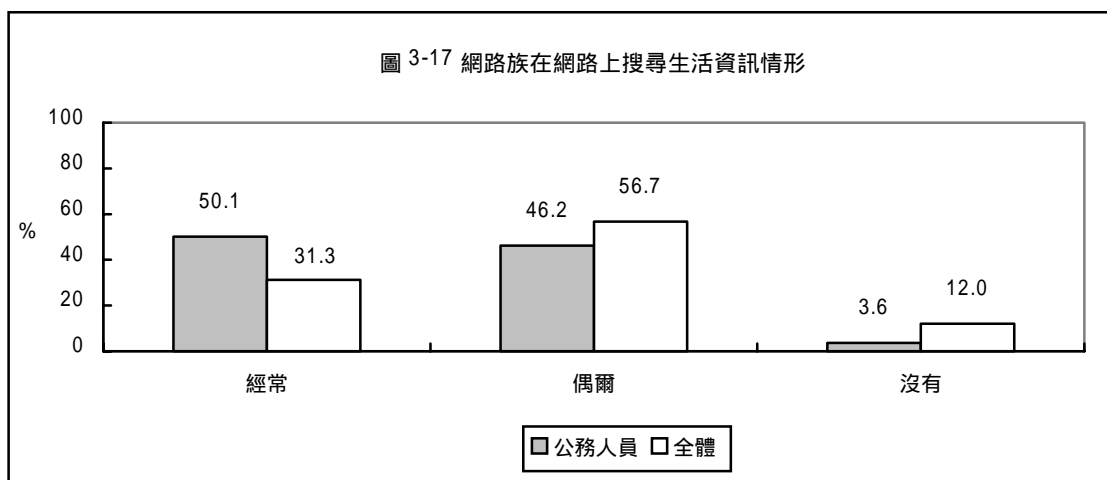
(一) 日常生活應用

1. 整體描述

對於網路應用於日常資訊蒐集的情形，調查發現，公務員網路使用者中，經常與偶爾在網路上搜尋生活資訊者各占 50.1% 與 46.2%，合計高達 96.3% 會透過網路搜尋生活資訊；45.8% 經常會上網搜尋旅遊美食與休閒資訊，47.6% 偶爾會，合計有 93.4% 公務員網路族曾在網路找尋旅遊美食相關資料。

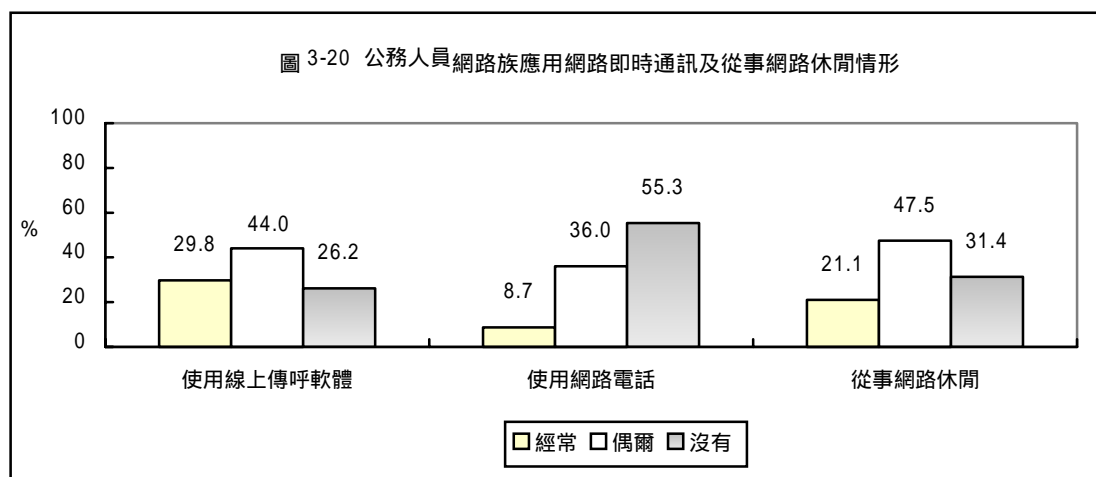
此外，有 64.7% 公務人員網路族經常在網路上看當天新聞，27.9% 偶爾這麼做。【圖 3-17】

綜合來看，公務員網路族上網蒐集各類日常訊息的行為都較全國網路族積極。



至於線上溝通軟體的使用情形，公務人員網路使用者合計有 73.8% 曾使用線上傳呼軟體(29.8% 經常、44.0% 偶爾) 44.7% 曾使用網路電話(8.7% 經常、36.0% 偶爾) 前述兩項即時通訊的應用比率都和全國網路族差不多。【圖 3-20】

此外有 21.1% 公務人員網路族經常在網路上從事休閒活動，47.5% 偶爾上網休閒，合計有 68.6% 從事網路休閒活動，比率較全國網路族(75.1%) 略低。【圖 3-20】



2. 比較分析

分析顯示，女性公務人員網路族上網搜尋生活資訊(98.0%) 與看當天新聞(96.0%) 的比率都男性高出 3 至 7 個百分點左右。但在旅遊美食或休閒資訊的搜尋、即時通訊軟體的使用、及從事網路休閒活動方面，兩性則沒有顯著差異。【表 A10、表 A11、表 A12】

從年齡來看，50 歲以上及高中職以下學歷公務人員網路透過網路蒐集日常生活資訊、即時通訊及線上休閒的比率，都較 50 歲以下及專科以上學歷者少 7 個百分點以上。

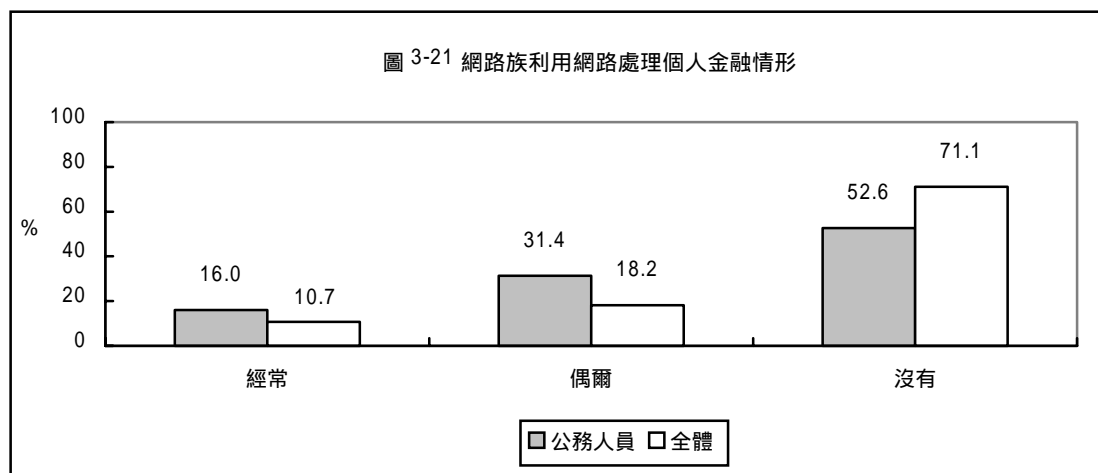
(二) 電子商務

1. 整體描述

A. 電子商務使用情形

調查發現，經常及偶爾透過網路處理個人金融的公務人員網路族各占 16.0%與 31.4%，合計只有 47.4%曾透過網路處理個人金融，但比率已較全體網路族多了 18.5 個百分點；52.6%公務人員網路沒有使用線上金融服務經驗。

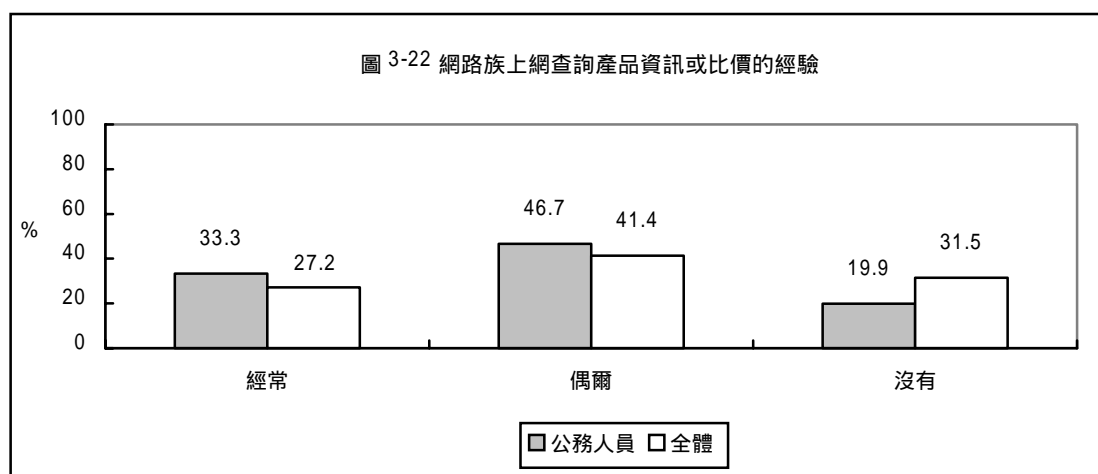
【圖 3-21】

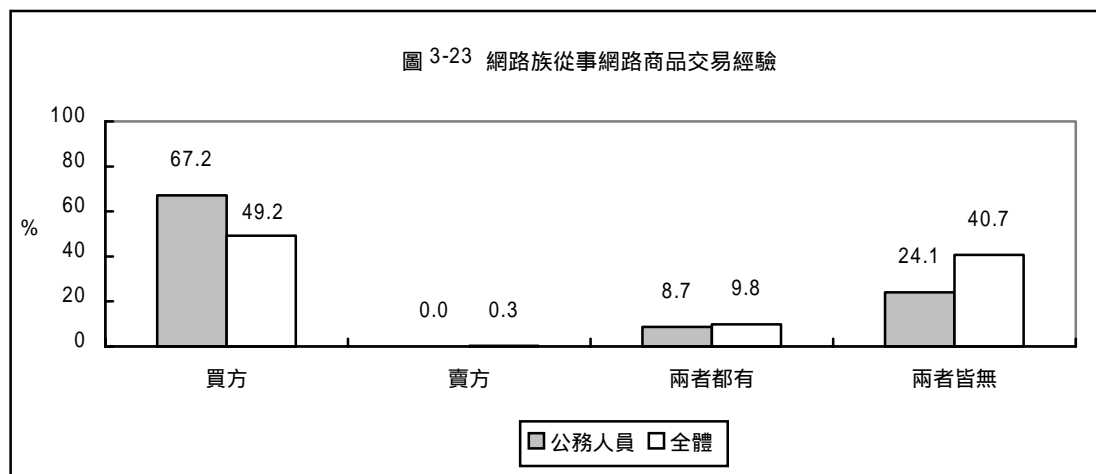


相對而言，公務人員網路族上網查詢產品資訊或比價，以及上網購物的情形就較為普遍。

有八成公務人員網路族有在網路上查詢產品資訊或比價的經驗 (33.3%經常，46.7%偶爾)；每 4 位公務人員網路族就有 3 位曾透過網路購物或販賣商品，只有 24.1%不曾從事網路商品交易行為。【圖 3-22】

從商品買方或賣方的角色來區分，則以購買商品或服務的買方居多 (67.2%)，8.7%網路買賣交易皆曾接觸過。【圖 3-23】





B. 網路購物金流與物流

過去一年有網購經驗的公務人員網路族,以消費 1,001-5,000 元的比率最高 (37.6%), 其次是消費 5,001-10,000 元者 (17.7%), 消費 10,001-20,000 元者占 15.3%, 此外, 合計有 14.0% 過去一年網購金額超過兩萬元。【圖 3-24】

至於網購的付款方式, 調查發現, 在可複選的情形下, 表示以信用卡 (49.9%) 和郵局或銀行轉帳者 (49.7%) 比率相當, 是公務人員網路族採用的主要方式。此外, 貨到付款 (28.4%) 與便利商店取貨付款 (21.3%) 也占有相當比率, 顯示公務人員網路族對於網路金錢交易安全的仍有顧慮。另有 9.2% 採用面交取貨付款、1.8% 利用中華電信小額付款【圖 3-25】。

圖3-24 網購族過去一年網路購物消費金額

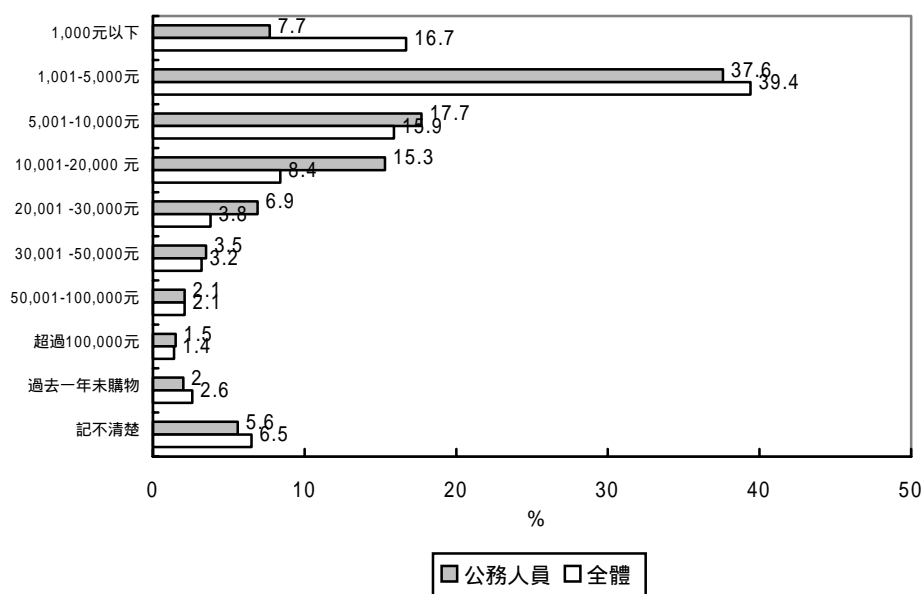
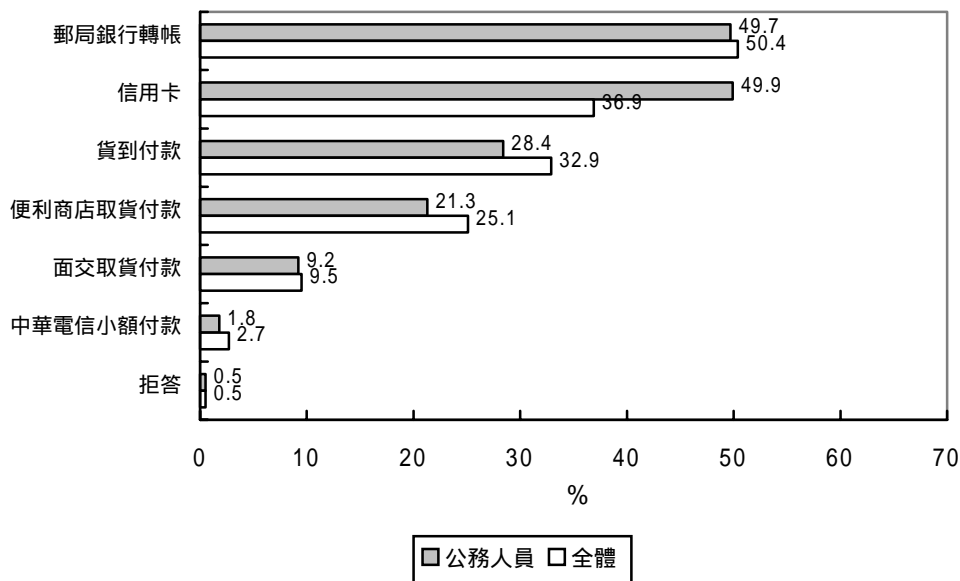


圖3-25 網購族網路購物付款模式(複選)



C. 網路賣家性質及收入情形

誠如前述，有 8.7%公務人員網路族曾在網路上販售商品。進一步詢問其職業性質，逾九成(95.8%)的網路賣家屬兼差性質，4.2%未回答。【圖 3-26】

至於網路拍賣的利潤，65.5%賣家表示每月平均不到 1,000 元，利潤介於 1,001 元至 5,000 元者占 9.3%，8.3%收入超過 5,000 元，15.5%表示不記得了。【圖 3-27】

圖 3-26 網路賣家職業性質

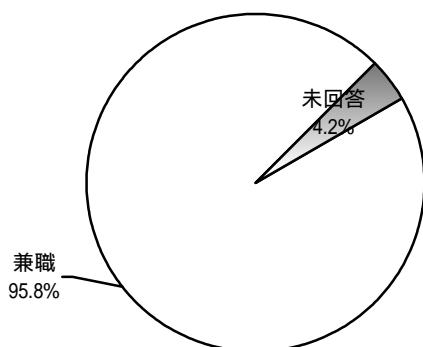
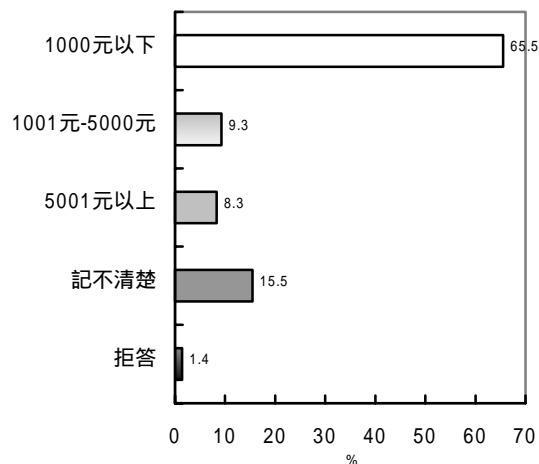


圖3-27 網拍月收入金額



2. 比較分析

從年齡來看，31-50 歲公務員網路族從事線上金融的比率較高，超過五成；網路購物或販售商品，則在 40 歲以下公務員網路族中較為普遍。【表 A12、表 A13】

教育程度愈高的公務人員網路族，應用電子商務的情況愈廣泛，大學以上學歷者五成以上曾透過網路處理個人金融、八成以上有網路交易經驗。

就所屬業務範圍而言，以文教行政、經建行政及衛生行政類機關公務人員對線上金融的接受度較高，有使用經驗者接近或超過六成。

四、Web2.0 參與應用

(一) 整體描述

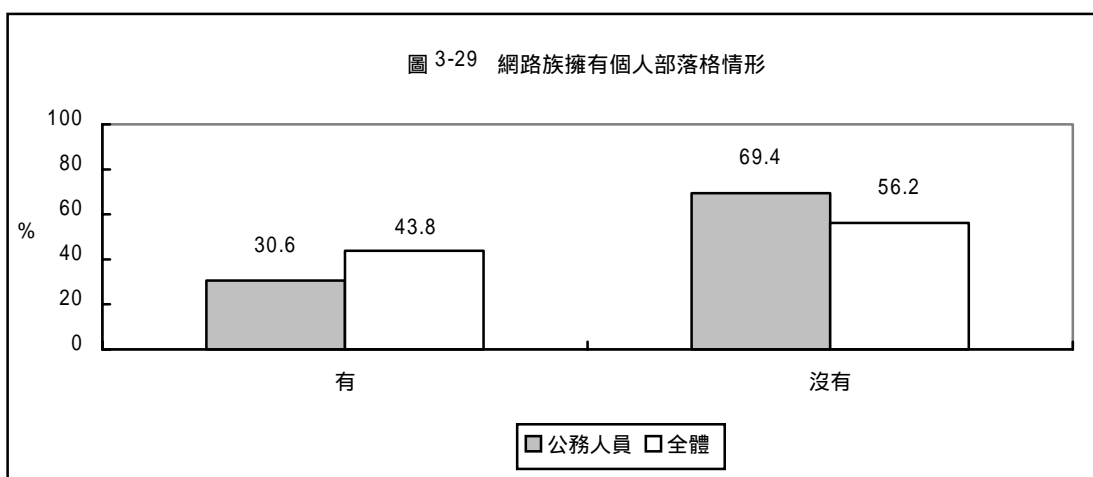
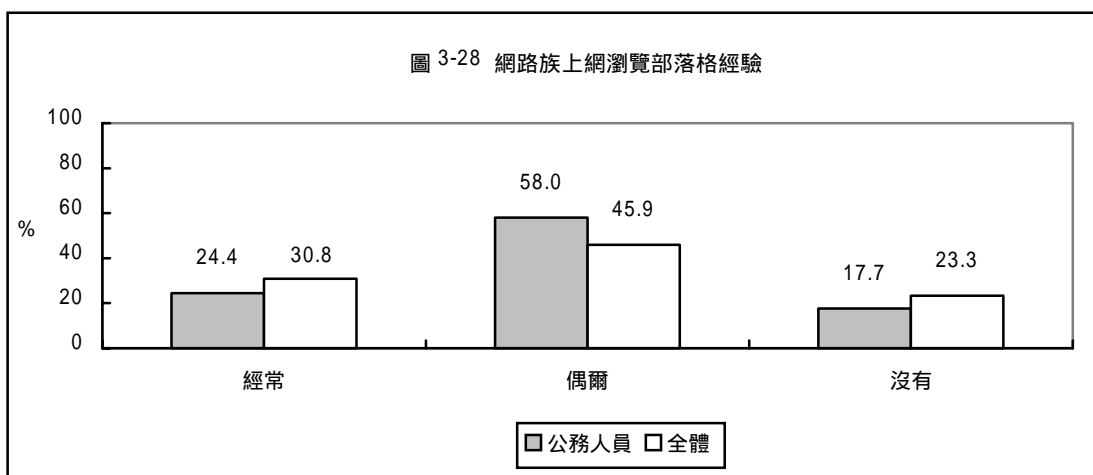
在網路使用者與網路應用範圍日益擴展的趨勢下，資訊網路社會也朝向越來越朝向互動與分享的方向發展，Web2.0 正是在此潮流趨勢發展下興起的網路應用概念。

本研究以公務人員網路族參與個人部落格及網路檔案分享的形式來觀察 Web2.0 的應用情形：

1. 部落格使用現況

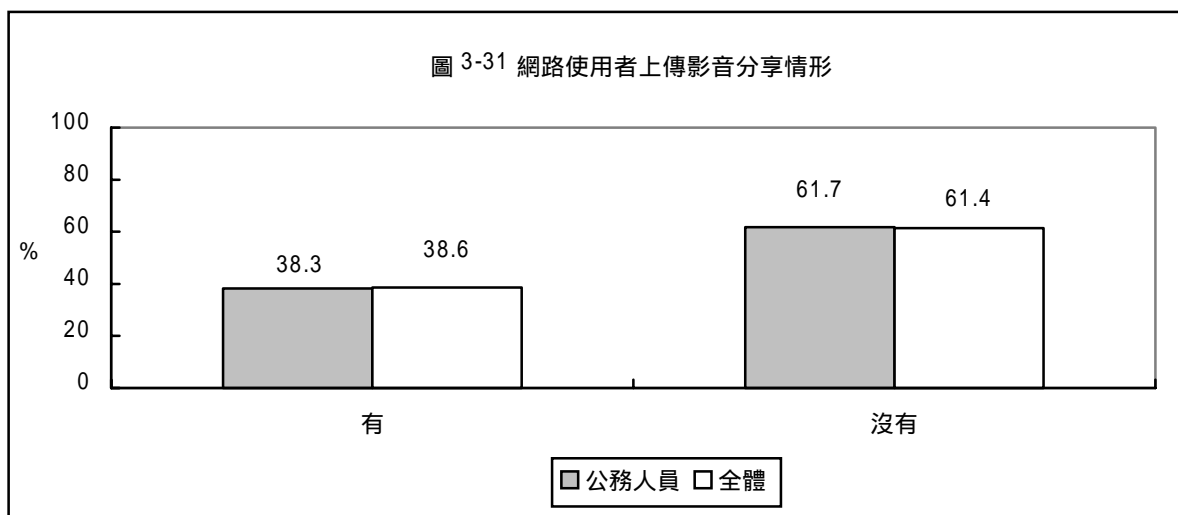
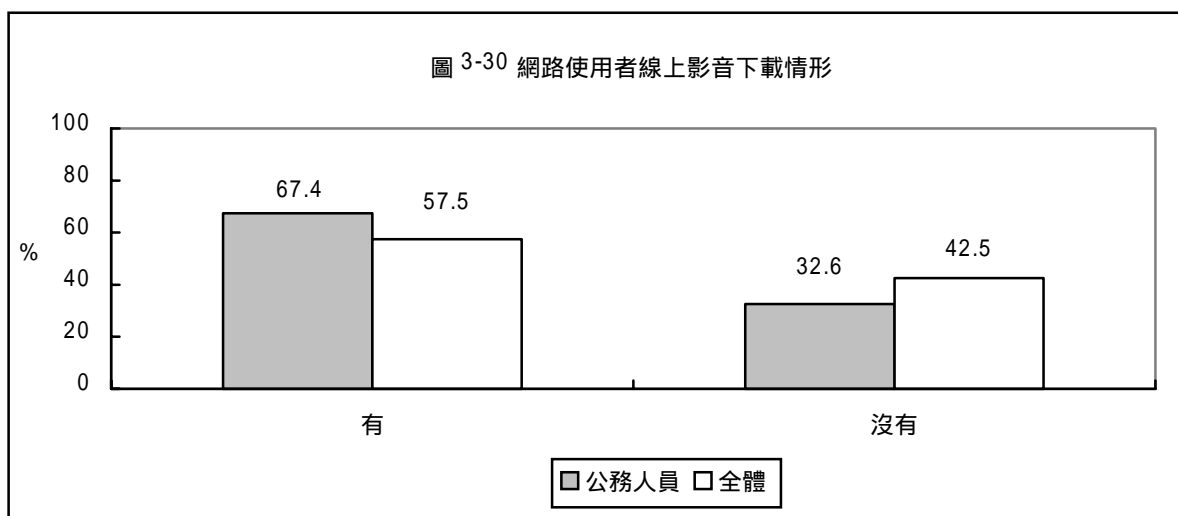
調查顯示，有 24.4% 公務人員網路使用者經常上網瀏覽部落格，58.0% 偶爾上網瀏覽，合計曾瀏覽過部落格的公務人員網路族達 82.4%，比全體網路族多 5.6 個百分點；沒有部落格瀏覽經驗者僅占 17.7%。【圖 3-28】

公務人員網路族瀏覽他人部落格的情況雖較全體網路族普遍，但擁有個人部落格的比率 (30.6%) 卻不如全國平均值 (43.8%)。【圖 3-29】



2. 影音瀏覽與檔案分享

影音潮流也是近一、兩年的網路新趨勢。調查顯示，有 67.4% 公務人員網路族有下載照片或影音檔案的經驗，比率略高於全體網路族 (57.5%)。也有 38.3% 公務人員網路族會轉貼或將自行拍攝的影音檔案上傳供他人欣賞，比率和全體網路族相當。【圖 3-30、圖 3-31】



(二) 比較分析

從年齡來看，不論是下載線上影音檔，或上傳照片、影音檔供他人分享，都是以 30 歲以下的年齡公務人員網路族最為熱衷。【表 A18】

教育程度愈高的公務人員網路族，對於 Web2.0 的參與程度也愈高，大學以上公務員網路族曾上傳或下載個人影音檔的比率，都較高中職及以下學歷者多約 26 個百分點左右。

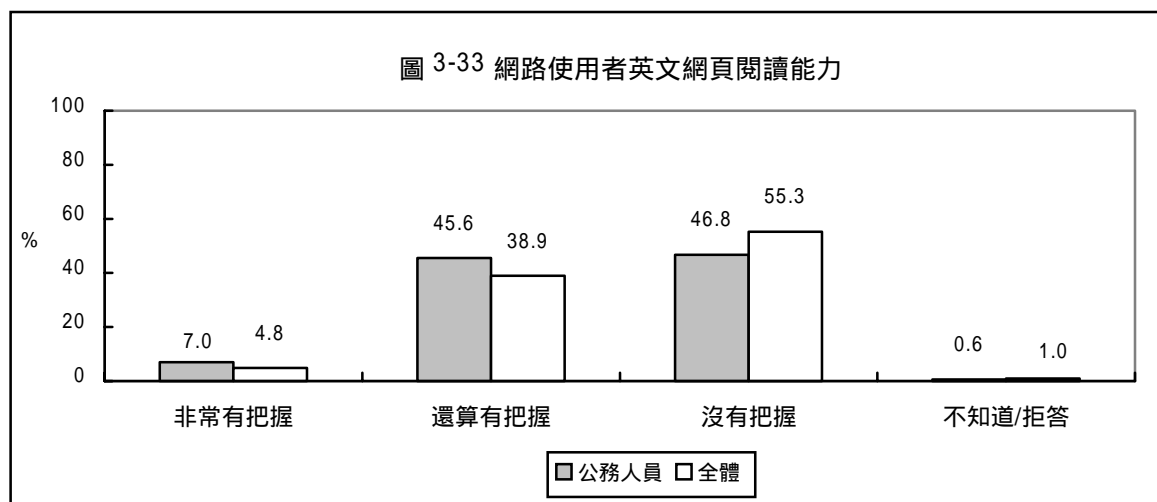
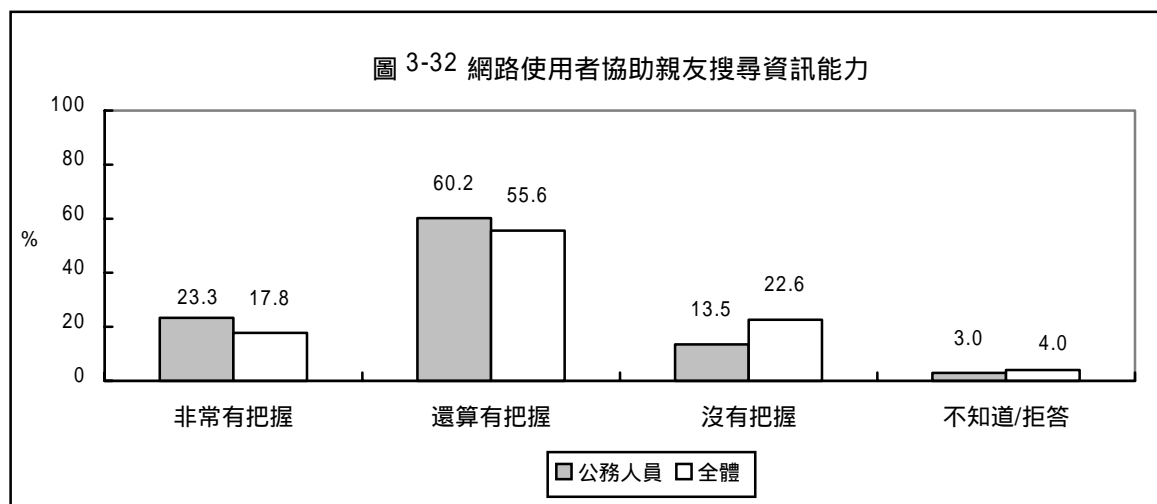
以機關所在層級觀察，地方機關公務人員上傳 (41.1%) 或下載照片、影音檔 (70.9%) 的比率，都略高於中央機關。

五、資訊搜尋能力

(一) 整體描述

在網路資訊搜尋能力方面，調查顯示，親友若有特定資訊需求，23.3%的公務人員網路使用者非常有把握能上網協助親友搜尋相關資訊，60.2%還算有把握，合計有 83.5%受訪公務人員具備搜尋指定資訊的能力，另有 13.5%坦承沒有把握。【圖 3-32】

英語能力欠佳對於台灣公務人員網路族來說是一大隱憂。調查發現，有 46.8%網路族欠缺閱讀英文網頁的能力，45.6%表示還算有把握，只有 7.0%能在英文網頁中悠遊無礙。合計對閱讀英文網頁有信心者為 52.6%，比率較全體網路族高 8.9 個百分點。【圖 3-33】



(二) 比較分析

從性別來看，男性公務員網路族在資訊接受能力上，要比女性公務員有信心。無論協助親友找尋特定資訊或是閱讀英文網頁，自認非常有把握者都比女性高出 5-6 個百分點。【表 A19】

年齡方面，年齡愈大的公務員網路族，對於資訊接收愈沒把握。教育程度愈低的公務人員網路族，對搜尋特定資訊及閱讀英文網頁愈缺乏自信心。

以機關所在層級而言，服務於中央機關的公務人員自認閱讀英文網頁沒有問題(10.3%)及非常有把握找到親友所需資訊者(25.2%)，分別較地方機關略高 5.7 和 3.6 個百分點。

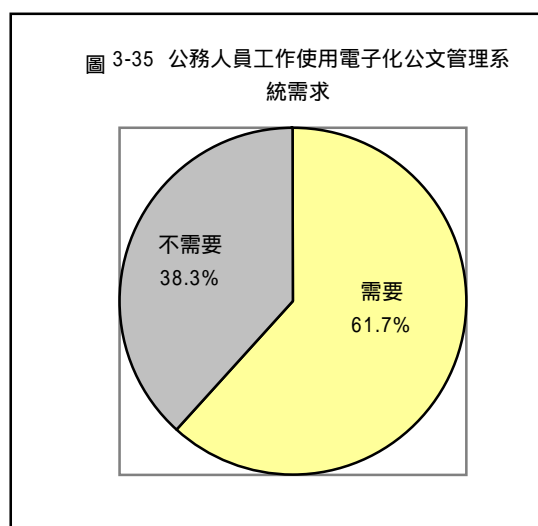
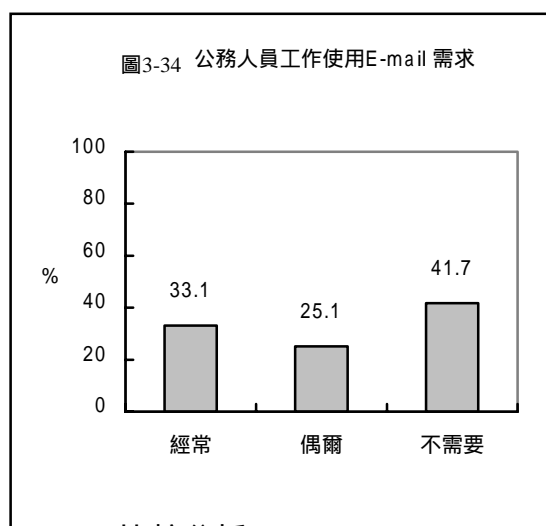
伍、公務人員工作 e 化及接受資訊訓練情形

一、公務人員工作 e 化情形

1. 整體描述

針對公務人員工作 e 化情形，調查發現，有 33.1% 公務人員工作上經常需要使用 E-mail 對外聯繫，25.1% 偶爾使用，合計 58.2% 公務人員業務上有使用電子郵件需求，41.7% 不需要。【圖 3-34】

在電子化公文管理系統應用上，61.7% 公務人員表示工作中需要使用，38.3% 無此需要。【圖 3-35】



2. 比較分析

從性別來看，女性公務人員工作上需要使用 E-mail 對外聯繫的比率 (63.2%) 較男性公務員高 (53.4%)。【表 A21】

以機關所在屬性而言，地方機關公務人員以 E-mail 聯繫工作的需求 (61.4%) 高於中央機關 (55.2%)。

二、公務人員參加資訊技能訓練課程情形

1. 整體描述

調查發現，有 63.4% 受訪公務人員的服務機關有辦理資訊技能訓練課程，本人也曾去上課；16.9% 表示機關有辦理相關訓練，但因故未參加；15.2% 的機關沒有辦理，4.6% 不清楚。

2. 比較分析

從性別來看，女性公務人員參加機關辦理資訊技能訓練課程的比率(69.1%) 較男性高(57.8)。【表 A21】

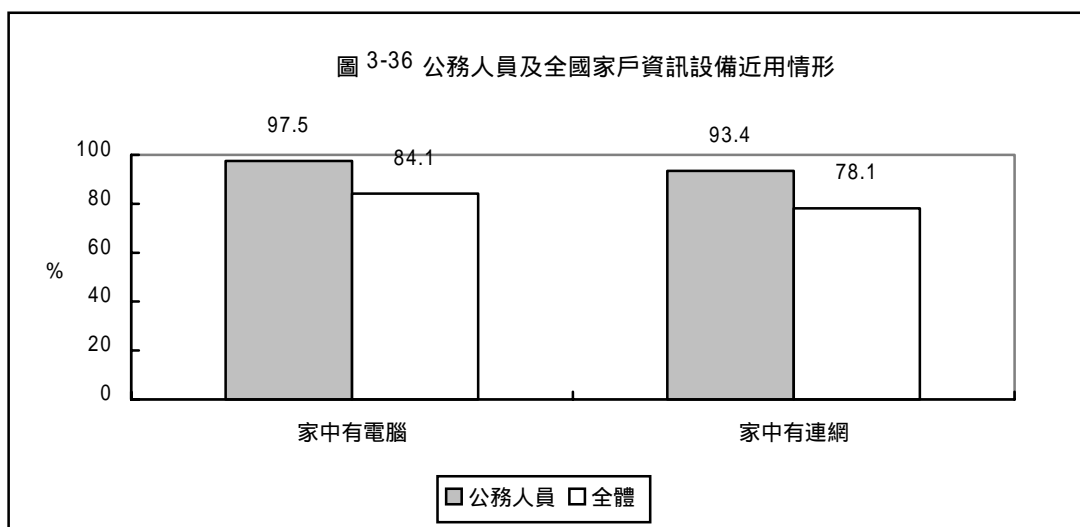
不同年齡層公務人員中，以 31-50 歲者參與訓練課程比率最高，在 70.0%~72.0%。

教育程度方面，專科以上學歷公務人員逾六成曾參加資訊技能訓練相關課程，明顯高於高中職及以下學歷公務人員(39.4%)。

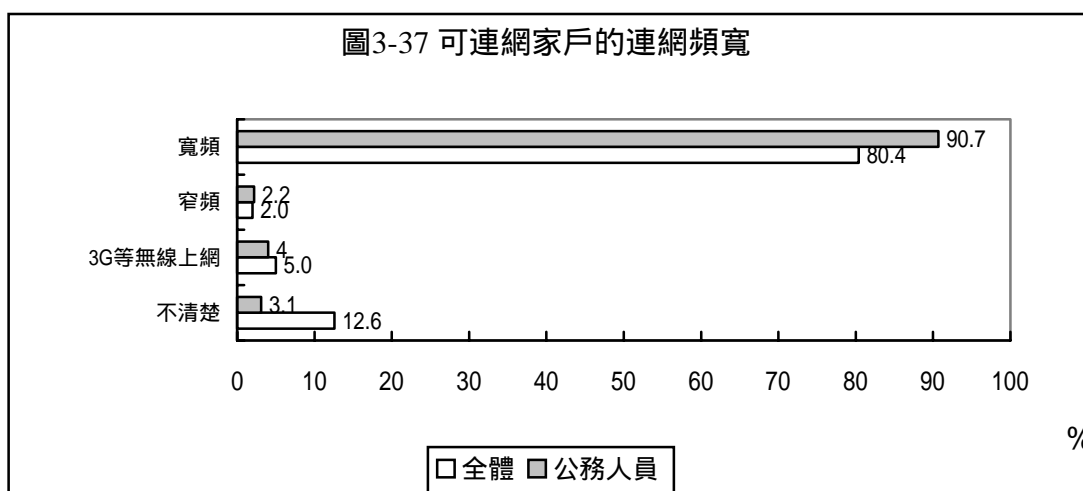
陸、公務人員家戶資訊設備近用情形

調查發現，我國公務人員家戶資訊近用情況已相當普及，高達 97.5% 擁有電腦設備、93.4% 有連網。和全國家戶資訊環境相較，公務人員家戶電腦擁有率與上網率分別高出 13.4 和 15.3 個百分點。【圖 3-36】

分析顯示，公務人員家戶資訊設備的擁有情形不因機關所在縣市、機關所在層級與機關業務類別而有顯著差異。【表 A20】



至於有連網公務人員家戶的頻寬，90.7% 透過寬頻上網，4.0% 採用 3G 無線上網，仍以窄頻撥上網的公務人員家戶僅占 2.2%，另有 3.1% 不清楚家中上網方式。【圖 3-38】



柒、公務人員個人整體數位表現分數

個人數位表現分數共分為資訊近用、資訊素養與資訊應用等三個構面，此三構面又分別由以下次構面所組成：(1)資訊近用次構面：設備近用與網路近用，(2)資訊素養次構面：資訊技術素養及資訊安全素養，(3)資訊應用次構面：工作應用、公民行為、生活應用、WEB2.0 參與及資訊蒐集等。

本節將分述不同特性公務人員在各構面及整體數位表現分數的調查結果，其中，滿分 100 分，0 分表示完全不具該構面或電腦使用能力，分數越高代表數位使用能力越佳。

一、公務人員個人數位表現分數

整體而言，我國公務人員個人數位表現分數為 62.7 分，較全國 12 歲以上民眾的 41 分多了 21.7 分。【表 A22】

從性別來看，女性公務人員個人數位表現分數 64.3 分，比男性多了 3.2 分。

以年齡而言，公務人員個人的整體數位表現分數隨年齡增加而遞減，30 歲以下年輕公務人員分數最高(72.6 分)，51 歲以上者降為 44.5 分。

教育程度愈高的公務人員數位分數也愈高。研究所以以上學歷公務人員的個人數位表現分數達，73.9 分，高中職以下學歷公務人員僅 39.5 分，落差甚大。

從機關所在縣市觀察，以中部縣市公務人員的數位發展程度最佳，得分 65.7 分，金馬地區公務人員的數位分數相對較低，為 53.2 分。

區分機關所在層級，地方機關公務人員的個人數位分數 64.3 分，較中央機關多 3.1 分。

各個不同業務類別的行政機關中，以屬於衛生醫療機構(70.1 分)、文教行政(68.2 分)及司法行政(67.5 分)類的公務人員 e 化程度較高；社會福利(46.2 分)、衛生行政(47.8 分)及事業機構類(48.5 分)公務人員分數較低。

二、公務人員家戶數位表現分數

家戶數位表現分數共分為「家庭資訊環境」及「家庭資訊素養」兩個構面，

其中，家庭資訊環境衡量的是家戶電腦有無、連網狀況及連網方式，分數越高表示家戶資訊「硬體」環境越佳，家庭資訊素養則是透過計算家戶內使用電腦及網路的人口比率，衡量家戶所有成員使用電腦及網路的能力。

整體而言，我國公務人員家戶數位表現分數為 83.4 分，比全國家戶平均分數(68.7 分)多了 14.7 分。【表 A22】

從性別來看，女性公務人員家戶數位表現分數為 84.1 分，略高於男性家戶的 82.6 分。

以年齡而言，41-50 歲公務人員家戶數位表現分數最高(87.5 分)，51 歲以上公務人員家戶 e 化情形相對略差(80.3 分)。

不同教育程度公務人員中，專科以上學歷公務人員的家戶數位表現分數(約 84 分左右)，都優於高中職以下學歷公務人員家戶(76.3 分)。

從機關所在縣市觀察，以金馬地區公務人員家戶的數位程度較為落後(78.0 分)，其於地區公務人員家戶的數位表現分數都在 83 分左右。

以機關所在層級而言，中央機關(83.0 分)與地方機關(83.6 分)公務人員家戶 e 化情形相當。

各個不同業務類別的行政機關中，以屬於事業機構(86.2 分)及司法行政(85.7 分)類的公務人員家戶 e 化程度較高；財稅行政(77.4 分)及衛生行政類(77.8 分)公務人員分數較低。

三、公務人員整體數位表現分數

以上是 98 年公務人員個人數位表現分數及家戶數位表現分數的概況，加權計算可得到台灣整體數位表現總分。沿用 96 年 AHP 專家分析結果，個人數位分數占總分權值的 0.668，家戶數位分數占總分權值的 0.332。

計算後發現，98 年我國公務人員整體數位表現總分為 69.6 分，比全國 12 歲以上民眾的數位分數(51.0 分)高了 18.6 分。

從性別觀察公務人員整體數位分數，調查發現，女性公務人員整體數位表現分數 71.0 分，比男性略多 2.7 分。

整體數位分數隨公務人員的年齡增加而遞減，30 歲以下公務人員整體數位表現分數為 75.9 分，居各年齡層之首，50 歲以上公務人員的得分降為 56.7 分。

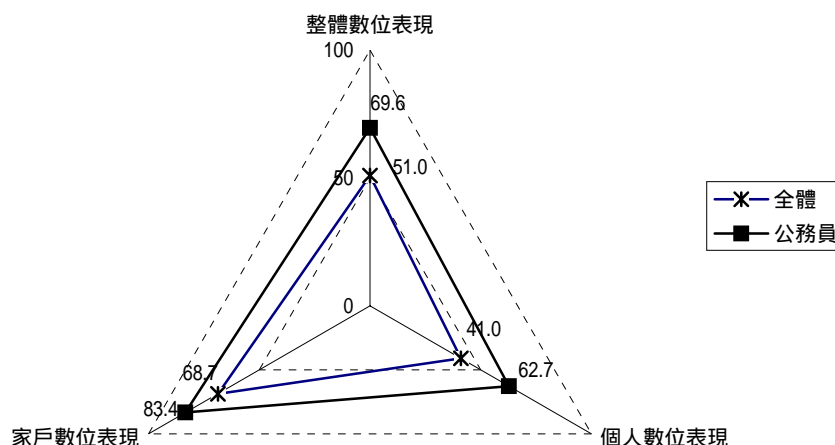
整體數位表現分數隨公務人員教育程度增加而上升，研究所以上學歷民眾的整體數位分數達 77.2 分，高出高中職及以下學歷公務人員 25.3 分。

以機關所在地區來看，中部縣市公務人員的數位化程度最好，得分 71.7 分，金馬地區相對較不理想，為 61.8 分。

區分機關層級，地方機關公務人員的整體數位表現分數為 70.7 分，略高於中央機關 2.2 分。

不同業務類別機關中，司法行政(73.5 分)、文教行政(73.5 分)及衛生醫療機構(73.1 分)類公務人員的整體數位表現分數高於其他公務人員；相對而言，衛生行政(58.4 分)及社會福利類(57.9 分)公務人員的數位化程度較為不足。

圖 3-38 公務人員與全體民眾數位表現分數比較



捌、公務人員數位落差性別分析

表 3-2 為全體民眾與公務人員的各項數位指標的性別差異比較，對照之下可以發現，整體而言，在個人/家戶數位落差調查中男性資訊近用方面的優勢並未複製到公務人員中，女性公務人員使用網路的比率明顯高於男性。此外，在網路近用、使用文書處理軟體、正確處理陌生郵件、工作上使用電腦、工作上使用網路、上網搜尋工作學習資訊、使用線上學習課程、上網搜尋生活資訊、上網看當天新聞、瀏覽個人部落格及擁有個人部落格等指標的表現，女性公務人員都明顯領先男性公務人員。

表 3-2 兩性公務人員各項數位指標差異比較

主構面	次構面	指標	全體		公務人員		
			男性	女性	男性	女性	差距 (男-女)
資訊近用	電腦近用	電腦使用率	74.6	70.7	93.7	95.8	-2.1
	網路近用	網路使用率	69.7	65.5	90.6	94.5	-3.9
		行動上網	44.8	38.9	54.9	51.9	3.0
資訊素養	資訊技術素養	收發 E-MAIL	90.2	90.2	96.9	98.0	-1.1
		使用文書處理軟體	83.1	85.6	91.8	95.8	-4.0
	資訊安全觀念	陌生郵件正確處理	73.3	73.1	77.4	85.6	-8.2
		設定或變更密碼	76.5	67.8	85.7	78.2	7.5
		網路著作權正確認知	50.9	51.7	52.4	44.7	7.7
資訊應用	工作(教育) 應用	工作上使用電腦	52.8	64.3	83.5	91.0	-7.5
		工作上使用網路	42.4	52.4	70.9	83.0	-12.1
		上網搜尋工作學習資訊	77.6	79.1	82.0	91.6	-9.6
		使用線上學習課程	29.7	31.1	50.7	60.3	-9.6
	生活應用	網路休閒活動	77.2	72.9	68.5	68.6	-0.1
		生活資訊搜尋	87.6	88.4	94.7	98.0	-3.3
		旅遊美食資訊搜尋	77.3	84.4	92.0	94.8	-2.8
		上網看當天新聞	80.2	81.2	89.2	96.0	-6.8
		線上傳呼	75.2	76.6	71.3	76.3	-5.0
		網路電話	39.1	39.8	43.5	45.9	-2.4
		線上金融	29.3	28.5	45.0	49.6	-4.6
		網路購物或拍賣	55.7	63.1	73.7	78.0	-4.3
	資訊蒐集能力	特定資訊搜尋	73.9	73.0	82.4	84.6	-2.2
		英文網頁閱讀能力	46.0	41.3	53.6	51.6	2.0
	網路公民參與	知道政府機關設有網站	84.3	87.4	96.3	97.2	-0.9
		查詢政策或公告事項	50.2	51.3	82.1	81.6	0.5
		線上申請	30.1	30.6	49.6	50.6	-1.0
	Web2.0	上網瀏覽部落格	74.9	78.6	79.1	85.5	-6.4
		擁有個人部落格	40.4	47.3	27.1	33.8	-6.7
		影音檔案上傳	36.5	40.7	37.6	39.1	-1.5
影響檔案下載		59.9	55.0	69.2	65.7	3.5	

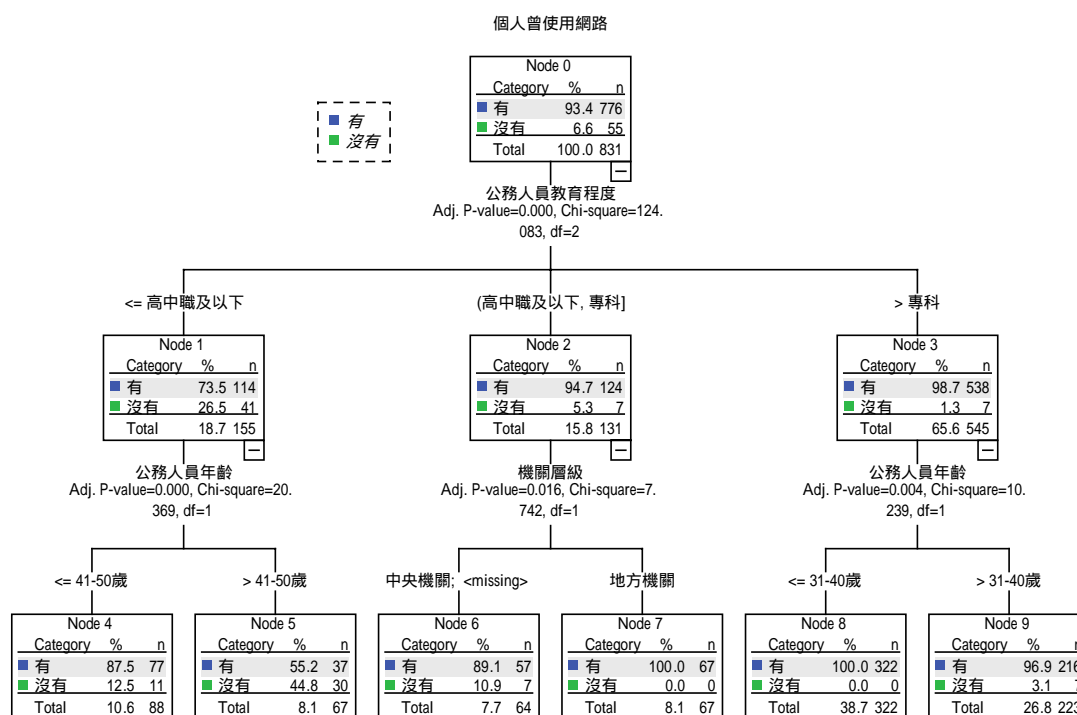
註：兩性差異達統計顯著水準者以網底標示。

玖、公務人員數位落差群組分析

如前所述，公務人員無論在資訊近用、資訊素養及資訊應用的表現大多優於一般民眾。然而，不同人口屬性及機關層級公務人員間仍存在若干數位落差。因此，本研究進一步採用決策樹分析 Answer Tree / CHAID Analysis 來找出公務人員較處數位弱勢之群體。

圖 3-39 為公務人員網路近用情形的決策樹分析結果，分析顯示，公務人員網路近用會受到教育程度、年齡及機關層級之影響。其中，以教育程度在高中職及以下且年齡超過 50 歲之公務人員最處弱勢，上網率僅 55.2%。

圖 3-39 公務人員數位落差群組分析



第四章 94 至 98 年度公務人員數位落差趨勢比較

壹、跨年度指標比較說明

行政院研考會之各年度數位落差調查，由於題目設計以反映當年度資訊發展潮流為主要考量，進行趨勢比較為輔，故各年指標架構不盡相同。本章之公務人員數位落差趨勢比較，僅挑選可跨年比較指標進行分析【表 4-1】。

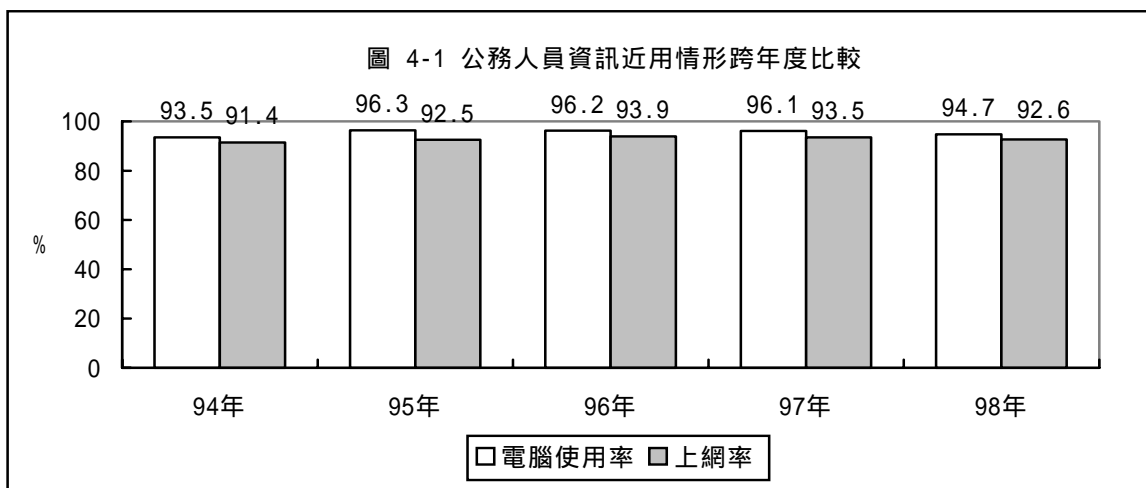
表 4-1 94 至 98 年公務人員數位落差調查跨年比較指標

主構面	次構面	指標
資訊近用	電腦近用	電腦使用率
	網路近用	網路使用率
資訊素養	資訊技術素養	E-MAIL 收發能力
資訊應用	生活應用	網路休閒活動
		線上傳呼
		生活資訊搜尋
		網路電話
		線上金融
		網路購物
	資訊蒐集能力	特定資訊搜尋
		英文網頁閱讀能力
	網路公民參與	知道政府機關設有網站
		查詢政策或公告事項
		線上申請

貳、電腦及網路使用情形

(一) 整體描述

比較 94 年至 98 年調查結果，台灣地區公務人員的資訊近用情形近五年來沒有太大變化，曾經使用電腦的比率維持在 93.5% 96.3%之間，曾使用網路比率則在 91.4% 93.9%之間，變動都在抽樣誤差範圍內。【圖 4-1】



(二) 不同年齡層數位落差

進一步分析不同年齡層公務人員 94 年至 98 年的資訊近用情形發現，51 歲以上中高齡公務人員曾用過電腦或網路的比率有較明顯的變動；相對來說，50 歲以下公務人員的資訊近用情形則變動有限。

電腦使用率方面，51 歲以上中高齡公務人員曾用過電腦的比率由 94 年的 77.0%提昇至 95 年的 87.3%後，近四年電腦使用率都維持在八成以上；有上網經驗者自 94 年的 73.2%提昇至 96 年的 82.0%，近兩年雖略有下滑，但變動幅度仍在抽樣誤差範圍內。【表 4-2、表 4-3】

表 4-2 公務人員電腦使用情形的跨年度比較：按年齡分

	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	97.6	99.9	100.0	99.9	100.0
31-40 歲	98.3	98.7	99.6	99.8	99.4
41-50 歲	94.9	96.8	95.0	96.2	95.8
51 歲及以上	77.0	87.3	86.9	84.9	81.5

單位：%

表 4-3 公務人員網路使用情形的跨年度比較：按年齡分

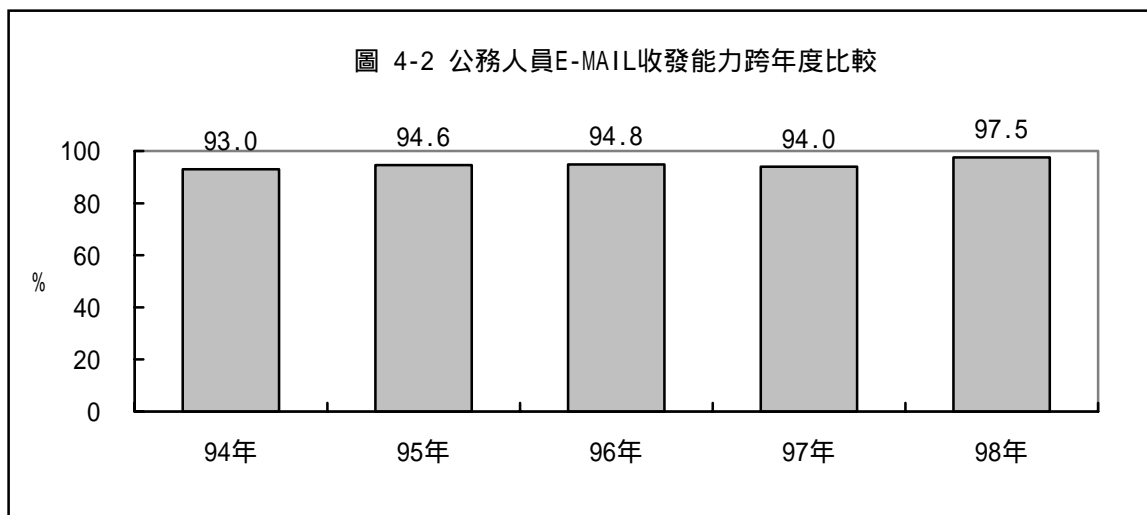
單位：%

	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	95.9	99.3	99.5	99.9	100.0
31-40 歲	97.7	97.4	99.1	99.5	99.3
41-50 歲	91.8	93.6	91.1	91.1	93.3
51 歲及以上	73.2	74.4	82.0	79.3	74.8

參、公務人員資訊素養的跨年度比較

(一) 整體描述

從電子郵件收發能力觀察公務人員的資訊素養變化，94 年至 97 年會收發 E-MAIL 的公務人員比率都維持在 93.0% 94.8%之間，今年調查結果顯示，有 97.5%的公務人員會收發 E-MAIL，比率創近五年來的新高。【圖 4-2】



(二) 不同年齡層數位落差

從不同年齡層公務人員 94 年至 98 年的 E-MAIL 收發能力變化來看，51 歲以上中高齡公務人員收發 E-MAIL 能力有較明顯的成長，94 年為 82.3%，今年則是 93.1%，和 30 歲以下年輕族群的落差幅度則由 94 年的 16.2 個百分點縮減至今年的 6.8 個百分點。【表 4-4】

表 4-4 公務人員 E-MAIL 收發能力的跨年度比較：按年齡分

單位：%

	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	98.5	97.3	97.6	97.3	99.9
31-40 歲	95.6	96.6	98.5	97.2	98.9
41-50 歲	90.5	92.0	90.3	90.3	96.6
51 歲及以上	82.3	91.3	92.9	89.0	93.1

肆、公務人員資訊生活應用的跨年度比較

(一) 整體描述

趨勢資料顯示，全台公務人員網路族透過網路搜尋生活資訊的比率，近五年來沒有明顯變化，比率在 93.7%~95.5%之間。

不過，公務人員參與網路休閒活動更形普遍，比率較 94 年增加 15.7 個百分點。

公務人員使用線上傳呼軟體的比率也由 94 年的 55.5%成長至 98 年的 73.8%；此外，網路電話使用比率也是年年攀升，今年有 44.7%公務人員網路族使用過網路電話和親人好友連絡，較 94 年大幅成長 24.0 個百分點。

電子商務活動方面，公務人員使用線上金融及網路購物的比率也有明顯成長，47.4%曾使用網路銀行，75.9%曾經在網路交易，兩者各比 94 年多了 18.3 及 32.3 個百分點。【表 4-5】

表 4-5 公務人員資訊生活應用情形的跨年度比較

	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
生活資訊搜尋	95.3	93.7	95.5	94.0	93.7
網路休閒活動	52.9	54.4	63.0	60.4	68.6
線上傳呼	55.5	63.3	70.1	69.8	73.8
網路電話	20.7	33.4	--	37.2	44.7
線上金融	29.1	32.4	42.8	34.7	47.4
網路購物	43.6	49.2	56.8	54.5	75.9

單位：%

(二) 不同年齡層數位落差

進一步分析不同年齡層公務人員 94 年至 98 年的資訊生活應用情形發現，51 歲以上中高齡公務人員透過網路蒐集生活資訊的比率，除了在 96 年時和 50 歲以下公務人員相當外，其他四個年度都維持約 4 到 11 個百分點的落差。【表 4-6】

表 4-6 公務人員透過網路蒐集生活資訊的跨年度比較：按年齡分

單位：%

	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	97.0	92.9	94.5	93.8	96.8
31-40 歲	98.1	97.8	99.3	96.9	97.3
41-50 歲	93.4	93.9	93.8	95.3	98.7
51 歲及以上	89.3	86.3	92.6	85.9	89.7

各年齡層公務人員參與網路休閒活動的熱度近五年來均有成長，但成長幅度以 31-40 歲的公務人員最多(提昇 23.2 個百分點)，51 歲以上中高齡公務人員參與網路休閒活動的成長幅度則相對較少(提昇 8.3 個百分點)。【表 4-7】

表 4-7 公務人員參與網路休閒活動的跨年度比較：按年齡分

單位：%

	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	72.2	78.0	86.7	87.5	88.8
31-40 歲	50.0	56.4	66.0	59.6	73.2
41-50 歲	47.1	44.3	49.0	50.4	63.6
51 歲及以上	37.0	33.6	49.5	34.4	45.3

30-50 歲公務人員使用線上傳呼軟體的比率逐年成長，51 歲以上中高齡公務人員使用線上傳呼的比率自 94 年的 30.7%提昇至 96 年的 66.7%後，近兩年略有下滑，但仍較 94 年提昇 26.0 個百分點。【表 4-8】

表 4-8 公務人員使用網路線上傳呼的跨年度比較：按年齡分

單位：%

	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	89.6	92.4	97.1	92.0	98.0
31-40 歲	59.9	65.1	74.1	75.2	76.6
41-50 歲	34.1	48.1	48.5	56.7	65.2
51 歲及以上	30.7	45.5	66.7	45.9	56.7

網路電話使用情形方面，各年齡層公務人員網路族使用網路電話的比率都逐年攀升，不過，以 51 歲以上中高齡公務人員的成長幅度最大，比率由 94 年的 12.4% 提昇至今年的 44.2%，使用率甚至高於 31-50 歲的公務人員。【表 4-9】

表 4-9 公務人員使用網路電話的跨年度比較：按年齡分

單位：%					
	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	26.9	43.5	--	44.8	56.7
31-40 歲	22.8	33.8	--	35.4	42.4
41-50 歲	17.0	26.3	--	31.2	40.2
51 歲及以上	12.4	31.8	--	39.0	44.2

從電子商務活動參與情形來看，各年齡層公務人員使用網路金融的情形近五年來皆有成長，其中以 41-50 歲公務人員的成長幅度最多(較 94 年提昇 28.0 個百分點)，30 歲以下年輕公務人員透過網路交易的成長幅度則相對較少(提昇 7.7 個百分點)。【表 4-10】

表 4-10 公務人員使用線上金融的跨年度比較：按年齡分

單位：%					
	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	36.0	34.9	35.8	35.7	43.7
31-40 歲	35.4	38.2	53.1	43.8	53.1
41-50 歲	23.7	30.6	41.0	28.5	51.7
51 歲及以上	13.6	20.1	36.5	26.7	31.7

近五年調查趨勢資料顯示，不同年齡層公務人員網路族參與網路交易比率同步成長，且落差逐漸減少。98 年 51 歲以上公務人員網路族使用網路交易的比率提昇至 57.7%，較 94 年調查增加 37.1 個百分點，和 30 歲以下年輕族群的差距則由 94 年的 42.4 個百分點減少到 27.8 個百分點。【表 4-11】

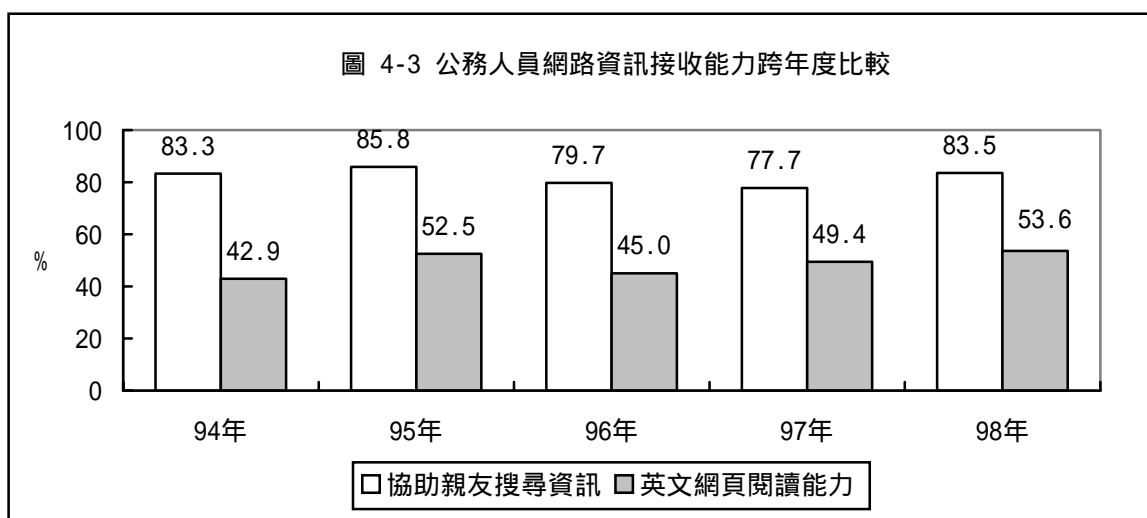
表 4-11 公務人員參與網路交易的跨年度比較：按年齡分

單位：%					
	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	63.0	66.5	77.5	67.0	85.5
31-40 歲	49.7	57.8	66.6	64.4	84.2
41-50 歲	31.7	39.8	41.1	50.5	70.3
51 歲及以上	20.6	23.5	36.6	20.7	57.7

伍、公務人員資訊蒐集能力的跨年度比較

(一) 整體描述

比較近兩年的調查結果，公務人員網路族有把握協助親友搜尋特定資訊及閱讀英文網頁的能力都呈現成長趨勢，比率各增加 5.8 及 4.2 個百分點。【圖 4-3】



(二) 不同年齡層數位落差

進一步分析不同年齡層公務人員 94 年至 98 年的資訊蒐集能力發現，各年齡層公務人員網路族有把握能上網協助親友搜尋特定資訊的比率雖較前兩年多了約 2-10 個百分點，但和 94 年及 95 年的調查結果相較，則較無明顯變化。【表 4-12】

表 4-12 公務人員搜尋特定資訊能力的跨年度比較：按年齡分

單位：%

	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	93.4	95.6	88.3	85.7	90.6
31-40 歲	86.4	90.2	84.2	86.0	90.5
41-50 歲	79.3	81.0	76.4	70.3	80.2
51 歲及以上	67.0	71.4	62.6	61.1	67.0

此外，趨勢調查顯示，51 歲以上中高齡公務人員網路族的英文網頁閱讀能力，除了在 97 年時比率較 41-50 歲公務人員高出 5.6 個百分點外，其他四個年度普遍不如 50 歲以下的公務人員，且差距多維持在 4-10 個百分點。【表 4-13】

表 4-13 公務人員英文網頁閱讀能力的跨年度比較：按年齡分

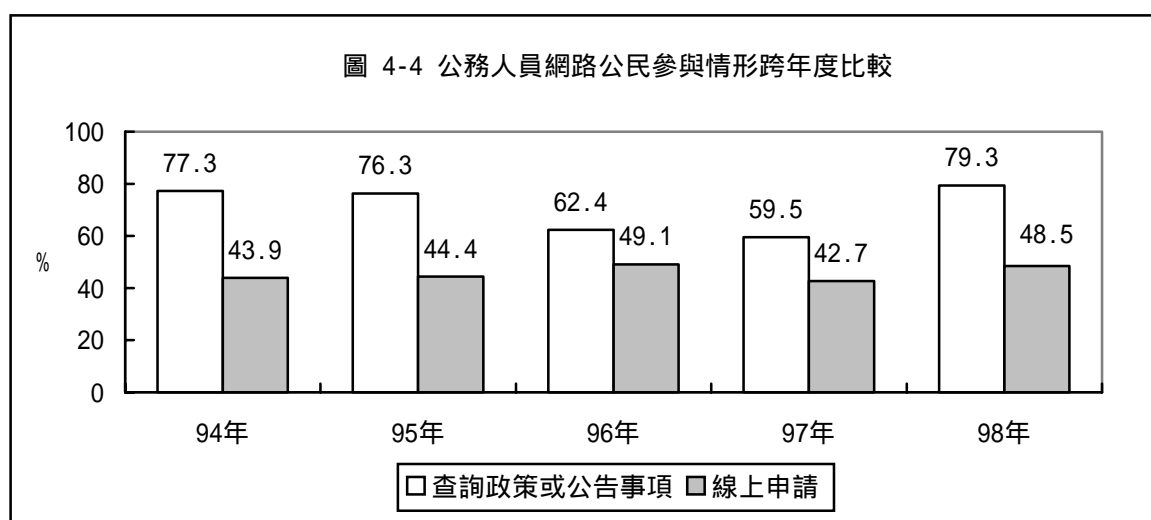
單位：%

	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	58.3	59.0	50.3	57.6	62.6
31-40 歲	43.4	56.0	47.6	54.8	56.6
41-50 歲	35.2	48.2	44.6	38.8	49.3
51 歲及以上	30.4	44.1	31.1	44.4	38.8

陸、公務人員網路公民參與情形的跨年度比較

(一) 整體描述

比較近三年的調查結果，公務人員網路族透過網路查詢政府政策或公告事項的比率明顯成長，由前兩年的六成左右提昇至今年的 79.3%；從事線上申請的比率近五年來變動有限，比率都在四成至五成之間。【圖 4-4】



94 年至 96 年調查顯示，各年齡層公務人員中，均以 30 歲以下年輕公務人員網路族透過網路查詢政府政策或公告事項的比率較低，今年調查 30 歲以下公務人員透過網路查詢政府政策或公告事項的比率提昇至 79.4%，和 31 歲以上公務人員的比率相當。【表 4-14】

表 4-14 公務人員透過網路查詢政府政策或公告事項的跨年度比較：按年齡分

單位：%

	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	73.2	69.4	53.6	46.4	79.4
31-40 歲	84.0	81.8	67.7	63.8	84.8
41-50 歲	77.5	77.8	63.3	66.9	82.0
51 歲及以上	68.8	72.6	63.8	59.7	77.9

近五年調查也顯示，各年齡層公務人員中，都以 30 歲以下年輕公務人員網路族透過政府網站從事線上申請的比率最低，比率都在三成至四成之間，成長幅度有限；至於 51 歲以上中高齡公務人員從事線上申請的比率變動較多，近兩年來提昇近 20 個百分點。【表 4-15】

表 4-15 公務人員透過政府網站從事線上申請的跨年度比較：按年齡分

單位：%

	94 年	95 年	96 年	97 年	98 年
30 歲及以下	34.0	33.5	35.3	30.2	39.1
31-40 歲	49.1	47.7	56.3	45.2	51.4
41-50 歲	48.7	49.1	45.0	52.8	49.7
51 歲及以上	39.3	45.2	67.2	40.2	59.5

第五章 結論與建議

壹、結論

一、公務人員的資訊近用和家戶資訊環境均優於一般民眾，整體數位表現也較佳

調查顯示，我國公務人員高達 94.7% 曾使用電腦，比全國 12 歲以上民眾的 72.6% 近用比率高出 22.1 個百分點。網路近用的情形和電腦使用類似，曾經上網的公務人員也超過九成 (92.6%)，比全國 12 歲以上民眾上網率 (67.6%) 高出 25 個百分點。

從家戶資訊設備來看，高達 97.5% 公務人員擁有電腦設備、93.4% 家中有連網。和全國家戶資訊環境相較，公務人員家戶電腦擁有率與上網率分別高出 13.4 和 15.3 個百分點。

整體來看，98 年我國公務人員整體數位表現總分為 69.6 分，比全國 12 歲以上民眾的數位分數 (51.0 分) 高了 18.6 分。

二、公務人員數位落差主要反映在年齡層的差異，教育程度在高中職及以下、年齡超過 50 歲之公務人員最處弱勢

和一般民眾相仿，公務人員的數位落差主要反映在年齡層的差異，愈年輕的公務人員，電腦及網路近用比率愈高、使用也愈頻繁。除了高中職以下學歷公務人員曾用電腦或網路的比率略低 (不及八成)，其餘教育程度公務人員的電腦及網路近用比率都在九成五以上。

此外，公務人員的資訊近用情形不因機關所在縣市或所屬層級而有顯著差異。但從機關業務類別來看，則以衛生行政、社會福利、財稅行政及經建行政等公務人員的電腦及網路近用比率相對較低。

群組分析結果顯示，公務人員網路近用會受到教育程度、年齡及機關層級之影響。其中，以高中職及以下學歷而且年齡超過 50 歲之公務人員最處弱勢，上網率僅五成五。

不過，由於本調查所採用的分析資料，係擷取自 98 年「個人/家戶數位落差調查」之從業身分為「受政府雇用者」，在機關類別屬財稅行政、經建行政、交通行政、衛生行政、社會福利、外交僑務及司法行政類者，受訪人數都較少，誤差值可能較大，因此對於不同機關業務類別間的調查結果比較宜較為保留。

三、公務人員持有行動上網設備者較全國網路族民眾多 7.8 個百分點，行動上網使用率也高出 11.5 個百分點

調查顯示，接觸過網路的公務人員中，有可上網手提電腦(53.6%)及可上網手機(51.8%)的比率都超過五成，還有 10.9%有可上網的 PDA。整體而言，73.4%公務員網路族至少擁有一項行動上網設備，比率較全國網路族的 65.6%多 7.8 個百分點，主要是擁有可上網手提電腦的公務人員較多些。

就實際行動上網經驗而言，也是公務人員較為普遍，有 53.4%公務人員網路族曾使用行動上網，全國民眾有此經驗者占 41.9%。公務人員網路族使用的行動上網設備仍以手提電腦為大宗(45.9%)，利用手機及 PDA 者僅分占 16.9%和 8.9%。

四、公務人員 97.5%具 E-mail 收發能力，93.8%會使用文書處理軟體編輯文件，資訊技術素養均高於一般民眾

調查發現，台灣網路族中，有 90.2%懂收發 E-mail，至於公務人員網路族的技術素養更高，具 E-mail 收發能力者達 97.5%。在使用文書處理軟體編輯文件方面，具備此一能力的公務人員網路族比率(93.8%)也較全國平均值(84.3%)來得高。

五、公務人員的資安觀念優於一般民眾，但對網路著作權的認知仍待加強

調查發現，公務人員網路使用者中有 81.5%表示平常如收到不認識的人寄來的郵件會直接刪除，資安觀念較全國網路族(73.2%)為佳；此外，會設定或變更個人電腦密碼的公務人員網路族占 81.9%，比率也較全國網路族高 9.6 個百分點。

相對於資安觀念，公務人員網路族對於網路著作權的認知仍待加強。48.5%知道上網抓圖、轉貼文章或下載未經授權的影響檔案，即使供個人利用亦屬違法，比率略低於全國平均的 51.3%。

六、公務人員應用電腦及網路於工作的情形相當普遍，對於上網搜尋工作或學習資訊的需求則高於網路線上學習

調查發現，我國公務人員中，87.2%的人在工作時會用到電腦，也有 76.9%在工作中需要上網功能，比率都較整體就業人口高出許多。

線上學習方面，目前公務人員網路使用者中，逾八成需上網搜尋工作或學習資訊(86.9%)，高於全國網路族(78.4%)。相較之下，公務人員網路族利用網路進行線上學習的經驗則較為缺乏；逾五成經常(17.3%)或偶爾(38.3%)透過網路進行視訊課程或線上學習，沒有利用網路進行視訊課程或線上學習者則占44.4%。

七、公務人員網路公民參與情形明顯高於一般民眾，其中以研究所以上高學歷者對電子化政府的利用率最高

調查發現，公務人員網路使用者，96.8%知道政府機關設有網站，79.3%過去一年曾透過網路查詢政府政策或公告事項，48.5%過去一年曾透過政府網站從事線上申請，比率都較全國網路族平均值來得高。

由於公務人員對政府機關網站較為熟悉，因此即便是認知比率較低的30歲以下及高中職以下學歷公務人員網路族，知道政府機關設有網站的比率都在九成以上。至於研究所學歷以上公務人員網路族過去一年有37.8%經常上網查詢政策或公告事項，12.5%經常從事線上申請，電子化政府利用率最高。

八、公務人員網路族上網蒐集各類日常資訊的行為都較全國網路族積極，即時通訊的應用情形和全國網路族相當，網路休閒活動的參與則略遜於全國網路族

公務員網路族應用網路於日常資訊蒐集的情形，調查發現，高達96.3%會透過網路搜尋生活資訊，93.4%公務員網路族曾在網路找尋旅遊美食相關資料，92.6%公務人員網路族經常或偶爾會在網路上看當天新聞。綜合來看，公務員網路族上網蒐集各類日常訊息的行為都較全國網路族積極。

至於線上溝通軟體的使用情形，公務人員網路使用者合計有73.8%曾使用線上傳呼軟體(29.8%經常、44.0%偶爾)，44.7%曾使用網路電話(8.7%經常、36.0%偶爾)。兩項即時通訊的應用比率都和全國網路族差不多。

此外有21.6%公務人員網路族經常在網路上從事休閒活動，47.5%偶爾上網休閒，合計有68.6%從事網路休閒活動，比率較全國網路族(75.1%)略低。

九、近五成公務人員曾透過網路處理個人金融，逾七成五曾上網查詢產品資訊、比價及上網購物

調查發現，雖只有47.4%的公務人員曾透過網路處理個人金融，但比率已

較全體網路族多了 18.5 個百分點；相對而言，公務人員網路族上網查詢產品資訊或比價，以及上網購物的情形就較為普遍。

有八成公務人員網路族有在網路上查詢產品資訊或比價的經驗，平均每 4 位公務人員網路族就有 3 位曾透過網路購物或販賣商品(75.9%)；從商品買方或賣方的角色來區分，則以購買商品或服務的買方居多(67.2%)，8.7%網路買賣交易皆曾接觸過。

十、公務人員網路族瀏覽他人部落格的情況雖較全體網路族普遍，但擁有個人部落格的比率卻低全國平均值

調查顯示，曾瀏覽過部落格的公務人員網路族達 82.4%，比全體網路族多 5.6 個百分點；公務人員網路族瀏覽他人部落格的情況雖較全體網路族普遍，但擁有個人部落格的比率(30.6%)卻不如全國平均值(43.8%)。

此外，有 67.4%公務人員網路族有下載照片或影音檔案的經驗，比率略高於全體網路族(57.5%)。也有 38.3%公務人員網路族會轉貼或將自行拍攝的影音檔案上傳供他人欣賞，比率和全體網路族相當。

從年齡來看，不論是瀏覽、擁有部落格、下載線上影音檔，或上傳照片、影音檔供他人分享，都是以 30 歲以下的年齡公務人員網路族最為熱衷。

十一、逾八成公務人員具備搜尋指定資訊的能力，近五成欠缺閱讀英文網頁的能力，中央機關公務人員的網路資訊接收能力優於地方機關

公務人員網路族多具備搜尋指定資訊的能力，當親友若有特定資訊需求，有 83.5%有把握能上網協助親友搜尋相關資訊，僅 13.5%坦承沒有把握。

相較之下，英語能力欠佳對於台灣公務人員網路族來說是一大隱憂。有 46.8%網路族欠缺閱讀英文網頁的能力，僅 52.6%對閱讀英文網頁有信心，比率較全體網路族高 8.9 個百分點。

其中，服務於中央機關的公務人員自認閱讀英文網頁沒有問題(10.3%)及非常有把握找到親友所需資訊者(25.2%)，分別較地方機關略高 5.7 和 3.6 個百分點。

十二、公務人員業務上有使用電子郵件需求、工作中需使用電子化公文管理系統和曾參與機關所辦理的資訊訓練課程者都占六成左右

分析公務人員工作 e 化情形，調查發現，有 58.2% 公務人員業務上有使用電子郵件需求，61.7% 公務人員表示工作中需要使用電子化公文管理系統，表示不需要者約占四成左右。

接受資訊訓練方面，則有 63.4% 受訪公務人員的服務機關有辦理資訊技能訓練課程，本人也曾去上課；16.9% 表示機關有辦理相關訓練，但因故未參加；15.2% 的機關沒有辦理，4.6% 不清楚。

十三、近五年公務人員在資訊素養、資訊生活應用、資訊蒐集能力及網路公民參與等方面多有成長，51 歲以上中高齡公務人員與 50 歲以下公務人員落差逐漸縮小

從近五年來的調查趨勢來看，公務人員在資訊近用方面雖沒有明顯變動，但在資訊素養、資訊生活應用、資訊蒐集能力及網路公民參與等方面多有成長。

其中，51 歲以上中高齡公務人員在 E-MAIL 收發能力、參與網路休閒活動、使用線上傳呼及網路電話、透過政府網站從事線上申請的比率近五年來都有明顯成長，和 50 歲以下公務人員的落差已逐漸減少，也反映出公務人員在縮減數位落差方面的成效。

貳、建議

一、公務人員具有數位優勢，且多項數位應用指標打破性別藩籬，制度化推動 e 化應有助於縮減性別數位落差

我國行政院自 1997 年開始推動「電子化/網路化政府中程計畫」，2008 年至 2011 年並接續執行「優質網路計畫」，其相關推動內容與應用都與公務人員的工作密切相關，也改變了公務人員的工作型態與機關間的溝通方式。

公務人員身為電子化政府的重要推手，相對於其他民眾有更多的數位學習機會，影響所及，公務人員無論在資訊近用、資訊素養、資訊應用及家戶資訊環境等方面的數位表現多明顯優於一般民眾。

尤其分析兩性公務人員在各項數位指標的表現發現，在個人家戶整體調查中，女性處於數位弱勢的指標項目並未複製至公務人員群體中，反倒是在網路近用、文書處理軟體使用、正確處理陌生郵件、工作上使用電腦與網路、上網搜尋工作學習資訊、線上學習、搜尋生活資訊、上網看新聞、建置及瀏覽個人部落格等指標的表現，女性公務人員都顯著優於男性公務人員。

女性公務人員因何能夠突破性別數位落差藩籬需要更深入的探索，但電子化政府的推動應扮演了重要推手，政府制度化全面推動 e 化，給予女性公務人員更多數位學習機會，公務人員性別數位落差分析因而提供了一個值得思考的方向：當女性獲得更多數位學習機會，就有可能打破性別數位落差的限制。

二、公務人員中仍存有中高齡數位牆的問題，仍應針對 50 歲以上中高齡公務人員，加強資訊技能訓練，有效提昇中高齡公務人員的數位能力，縮減公務人員間的數位落差

公務人員雖擁有數位優勢，不過，和一般民眾相仿，公務人員的數位表現或能力同樣也存在中高齡數位牆的問題，公務人員的數位落差主要反映在 51 歲以上的中高齡者，無論是資訊近用、資訊素養或資訊應用，51 歲以上中高齡公務人員的數位能力表現普遍不如 50 歲以下的公務人員。

雖然近五年來中高齡公務人員在資訊素養或資訊應用方面的數位落差已逐漸縮小，和 50 歲以下的公務人員相較，仍有相當成長空間。

群組分析結果的結果也發現，教育程度在高中職及以下、年齡超過 50 歲之公務人員最處弱勢。

建議應針對目前仍處弱勢之公務人員，加強資訊技能訓練，有效提昇其數位能力，縮減公務人員間的數位落差。

三、各機關在辦理相關資訊技能訓練時，可將網路著作權的認知、部落格建置和英文網頁閱讀等列入課程參考，以增進公務人員在網路倫理和 WEB 2.0 等新興網路潮流的認識和參與

相較於一般民眾，公務人員在資訊近用及資訊應用方面雖擁有數位優勢，不過，調查也發現，公務人員在網路著作權的認知、WEB 2.0 的應用和英文網頁閱讀能力等方面仍有相當成長的空間。

未來各機關在辦理相關資訊技能訓練時，可將網路著作權的認知、部落格建置和英文網頁閱讀等列入課程參考，以增進公務人員在網路倫理和 WEB 2.0 等新興網路潮流的認識和參與，使得公務人員的資訊應用能力也能隨著網路潮流的腳步持續更新進步。

參、研究限制

本調查所採用的分析資料，係擷取自「98 年個人/家戶數位落差調查」之從業身分為「受政府僱用者」，部分機關類別如：財稅行政、經建行政、交通行政、衛生行政、社會福利、外交僑務及司法行政等，都有樣本人數過少的情形，以致可能由於這幾類機關抽樣誤差過大，造成不同機關業務類別間結果比較的困難。

同樣的問題也會發生在各別縣市行政機關之間的比較上，因此本研究僅能將行政機關所在縣市予以合併，分為北縣縣市、中部縣市、南部縣市、東部縣市及金馬地區進行比較分析。

附錄一 公務人員數位落差調查統計表

表A1、個人資訊設備近用狀況 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數(人)	個人曾經使用電腦		個人曾經使用網路	
		有(%)	沒有(%)	有(%)	沒有(%)
全國總計	16,133	72.6	27.4	67.6	32.4
公務人員總計	902	94.7	5.3	92.6	7.4
性別					
男	455	93.7	6.3	90.6	9.4
女	447	95.8	4.2	94.5	5.5
年齡					
30歲及以下	154	100.0	-	100.0	-
31-40歲	293	99.4	0.6	99.3	0.7
41-50歲	268	95.8	4.2	93.3	6.7
51歲及以上	186	81.5	18.5	74.8	25.2
最高學歷					
高中職及以下	180	79.5	20.5	71.9	28.1
專科	150	98.3	1.7	94.6	5.4
大學	399	99.0	1.0	98.6	1.4
研究所及以上	173	97.7	2.3	98.2	1.8
不知道/拒答	0	100.0	-	100.0	-
機關所在縣市					
北部縣市	369	93.4	6.6	91.2	8.8
中部縣市	202	96.9	3.1	97.0	3.0
南部縣市	261	95.0	5.0	91.8	8.2
東部縣市	51	96.7	3.3	91.9	8.1
金馬縣市	18	88.5	11.5	82.5	17.5
不知道/拒答	1	100.0	-	100.0	-
機關所在層級					
中央機關	366	95.6	4.4	91.8	8.2
地方機關	514	94.9	5.1	93.9	6.1
未回答	22	76.7	23.3	73.8	26.2
機關業務類別					
一般行政	202	95.4	4.6	93.5	6.5
軍警行政	99	98.2	1.8	94.3	5.7
財稅行政	33	85.5	14.5	81.4	18.6
文教行政	321	96.6	3.4	95.9	4.1
經建行政	22	87.7	12.3	86.3	13.7
交通行政	29	95.9	4.1	95.9	4.1
衛生行政	21	72.3	27.7	71.6	28.4
社會福利	12	81.1	18.9	75.7	24.3
外交僑務	1	100.0	-	100.0	-
司法行政	13	97.3	2.7	93.0	7.0
事業機構類	57	93.6	6.4	83.5	16.5
衛生醫療機構	33	99.1	0.9	99.1	0.9
其他	60	92.5	7.5	90.5	9.5

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 ($p > .05$) 以網底區塊標示

表A2、個人電腦使用天數 按受訪者人口特徵分

單位：人，天，%

項目別	樣本數 (人)	個人每週平均使用電腦天數						平均電腦 使用天數 (天)
		1-2天(%)	3-4天(%)	5-6天(%)	7天(%)	目前不用 電腦(%)	不知道/ 拒答(%)	
全國總計	11,719	12.4	12.0	12.2	55.1	6.2	2.0	5.2
公務人員總計	855	6.4	6.7	19.3	65.7	1.0	0.9	6.0
性別								
男	426	7.7	8.3	17.5	64.5	1.1	0.9	5.9
女	429	5.1	5.0	21.1	67.0	0.8	0.9	6.1
年齡								
30歲及以下	154	8.4	5.7	10.1	73.9	0.8	1.1	6.1
31-40歲	292	5.3	9.4	21.6	62.7	-	1.0	6.0
41-50歲	257	6.4	3.9	21.9	66.0	0.8	1.0	6.1
51歲及以上	152	6.6	7.1	19.6	62.9	3.4	0.5	5.8
最高學歷								
高中職及以下	143	20.3	8.7	19.3	46.5	2.7	2.5	5.0
專科	147	4.0	6.2	23.7	62.5	1.7	2.0	6.0
大學	395	4.3	7.7	18.0	69.2	0.5	0.3	6.1
研究所及以上	169	1.8	2.9	18.4	76.7	-	0.2	6.5
不知道/拒答	0	-	-	-	100.0	-	-	7.0
機關所在縣市								
北部縣市	345	3.8	6.9	17.1	70.0	1.5	0.6	6.1
中部縣市	195	7.4	7.7	23.2	59.9	0.7	1.1	5.8
南部縣市	248	8.0	5.5	19.4	66.0	0.1	1.0	6.0
東部縣市	49	11.3	6.7	19.9	57.7	1.9	2.4	5.6
金馬縣市	16	9.6	7.6	16.0	63.1	3.1	0.7	5.7
不知道/拒答	1	18.8	-	-	81.2	-	-	5.9
機關所在層級								
中央機關	350	6.2	6.4	20.1	65.5	1.2	0.7	6.0
地方機關	488	6.2	7.0	18.5	66.3	0.9	1.1	6.0
未回答	17	18.3	0.1	24.9	56.6	-	-	5.6
機關業務類別								
一般行政	193	4.1	4.4	30.4	60.2	0.8	0.1	6.0
軍警行政	97	16.9	13.3	19.1	47.9	0.8	2.0	5.2
財稅行政	29	-	1.4	21.9	76.7	-	-	6.6
文教行政	310	5.0	8.2	11.5	73.3	0.8	1.1	6.1
經建行政	19	-	0.7	47.5	51.8	-	-	6.3
交通行政	28	-	-	21.0	75.2	3.7	-	6.3
衛生行政	15	18.8	-	40.7	39.9	-	0.6	5.4
社會福利	9	7.7	-	7.5	84.8	-	-	6.5
外交僑務	1	-	-	-	100.0	-	-	7.0
司法行政	13	2.6	10.3	8.9	78.2	-	-	6.4
事業機構類	53	13.4	4.6	20.3	57.1	4.3	0.2	5.5
衛生醫療機構	33	5.1	3.3	14.5	70.9	-	6.1	6.3
其他	55	4.0	8.5	12.9	73.6	0.3	0.9	6.2

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A3、個人網路使用時間 按受訪者人口特徵分

單位：人，分，%

項目別	樣本數 (人)	個人每日平均使用網路時間								
		不到半 小時(%)	半小時- 1小時 (%)	1-3小時 (%)	3-5小時 (%)	5-10小 時(%)	10小時 以上(%)	目前不 上網 (%)	不一定 (%)	平均上 網時間 (分)
全國總計	10,909	2.4	6.5	38.1	21.7	15.6	3.2	5.0	7.4	177
公務人員總計	835	3.9	8.9	46.0	18.0	14.1	3.0	1.7	4.4	164
性別										
男	412	3.4	7.8	43.4	21.2	16.3	2.8	1.3	3.7	178
女	423	4.4	10.0	48.4	15.0	12.0	3.1	2.0	5.1	157
年齡										
30歲及以下	154	0.4	4.5	34.9	25.6	22.6	7.7	0.8	3.6	241
31-40歲	291	2.5	8.5	47.2	21.9	12.6	2.2	0.9	4.3	165
41-50歲	250	5.7	8.8	52.8	12.8	11.2	2.6	2.7	3.4	146
51歲及以上	139	7.6	15.0	43.4	10.8	13.1	-	2.4	7.8	125
最高學歷										
高中職及以下	129	7.7	6.9	40.3	15.3	10.8	3.4	6.1	9.5	160
專科	142	4.4	9.8	44.6	11.7	17.9	2.9	1.4	7.3	175
大學	394	3.4	8.1	51.0	18.6	13.1	2.8	1.0	1.9	163
研究所及以上	170	1.6	11.7	39.6	24.0	15.8	3.1	-	4.0	174
不知道/拒答	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	120
機關所在縣市										
北部縣市	336	4.4	9.3	49.0	14.3	16.0	3.0	1.7	2.3	163
中部縣市	196	3.8	8.8	45.5	20.5	9.2	2.6	1.3	8.2	162
南部縣市	240	3.7	8.4	43.1	21.6	14.0	3.6	1.8	3.9	176
東部縣市	47	3.0	10.2	39.8	16.5	21.6	0.5	2.2	6.1	177
金馬縣市	15	2.1	7.1	45.6	17.1	14.8	3.9	3.2	6.3	177
不知道/拒答	1	-	-	90.6	-	7.4	-	1.9	-	95
機關所在層級										
中央機關	336	5.2	8.8	42.2	20.1	16.9	1.7	1.6	3.4	173
地方機關	482	3.0	9.3	49.4	16.8	10.9	3.9	1.5	5.2	160
未回答	16	2.8	-	22.2	10.7	52.2	-	8.3	3.8	258
機關業務類別										
一般行政	189	2.6	5.5	43.5	18.9	18.2	3.5	2.8	5.0	191
軍警行政	93	4.7	6.8	30.7	27.6	18.5	4.7	4.1	2.9	206
財稅行政	27	4.8	6.5	43.6	11.8	29.9	0.2	-	3.2	183
文教行政	308	3.0	10.3	53.9	16.7	10.0	2.3	1.2	2.6	142
經建行政	19	7.8	4.3	47.1	17.9	12.2	3.3	-	7.3	165
交通行政	28	17.6	1.3	33.9	26.1	14.6	0.2	3.7	2.7	163
衛生行政	15	6.5	15.2	24.9	12.5	34.8	2.5	-	3.5	235
社會福利	9	-	19.4	14.9	1.1	30.3	-	1.1	33.2	174
外交僑務	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	60
司法行政	12	-	3.6	62.0	22.7	-	11.7	-	-	190
事業機構類	47	10.4	17.1	34.2	19.4	3.7	7.0	-	8.3	148
衛生醫療機構	33	-	6.2	42.3	20.4	14.6	0.1	-	16.5	175
其他	54	0.9	15.6	61.4	5.4	12.4	1.6	0.3	2.3	144

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A4、個人使用行動上網情形 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	持有行動上網設備(複選)				使用手機、PDA、手提電腦行動上網(複選)				
		可上網手 機(%)	可上網 PDA(%)	可上網手 提電腦 (%)	都沒有 (%)	合計	曾用手機 (%)	曾用 PDA(%)	曾用手提 電腦(%)	沒有使 用(%)
全國總計	10,909	52.0	9.9	38.2	34.4	41.9	20.3	7.8	31.4	58.1
公務人員總計	835	51.8	10.9	53.6	26.6	53.4	16.9	8.9	45.9	46.6
性別										
男	412	48.5	14.4	52.7	28.8	54.9	19.6	12.5	45.6	45.1
女	423	55.0	7.5	54.5	24.4	51.9	14.2	5.4	46.2	48.1
年齡										
30歲及以下	154	61.1	8.3	59.2	17.9	65.1	22.7	12.1	55.2	34.9
31-40歲	291	57.3	13.1	60.5	21.1	60.4	18.0	7.6	56.3	39.6
41-50歲	250	48.0	7.8	51.0	29.5	51.5	14.0	8.3	42.9	48.5
51歲及以上	139	36.5	14.9	37.6	42.4	29.0	13.0	9.2	19.2	71.0
最高學歷										
高中職及以下	129	43.2	11.5	19.1	46.4	32.1	14.8	11.6	16.6	67.9
專科	142	42.1	9.0	37.6	42.5	39.0	13.8	5.6	33.4	61.0
大學	394	58.2	8.7	59.8	19.7	58.1	16.9	8.3	50.2	41.9
研究所及以上	170	51.5	17.1	78.9	14.2	70.4	20.8	11.0	68.6	29.6
不知道/拒答	-	100.0	100.0	100.0	-	100.0	-	-	100.0	-
機關所在縣市										
北部縣市	336	48.8	10.3	56.3	24.6	55.3	18.7	7.6	46.6	44.7
中部縣市	196	56.7	14.7	57.6	24.7	57.4	18.9	10.2	47.7	42.6
南部縣市	240	51.2	8.9	49.0	30.4	49.1	12.2	10.4	46.0	50.9
東部縣市	47	51.0	9.2	45.3	29.9	46.4	17.3	5.9	37.1	53.6
金馬縣市	15	61.3	14.5	44.3	23.2	48.8	20.9	8.6	37.0	51.2
不知道/拒答	1	92.6	-	1.9	7.4	18.8	18.8	-	-	81.2
機關所在層級										
中央機關	336	50.5	12.7	50.4	29.9	49.0	17.7	9.0	40.7	51.0
地方機關	482	52.7	9.6	56.3	23.7	56.5	16.1	9.1	49.8	43.5
未回答	16	49.6	14.1	40.7	41.0	48.1	21.9	0.2	38.2	51.9
機關業務類別										
一般行政	189	50.4	9.3	43.6	30.7	42.4	9.5	7.8	37.7	57.6
軍警行政	93	46.7	5.9	41.6	38.6	45.3	19.5	7.0	33.7	54.7
財稅行政	27	56.4	10.4	37.6	36.7	38.6	20.0	3.6	27.1	61.4
文教行政	308	52.9	8.8	69.2	17.0	65.8	15.3	6.4	61.0	34.2
經建行政	19	52.6	16.4	52.5	31.5	68.5	36.0	26.8	39.9	31.5
交通行政	28	51.0	4.1	38.4	44.6	43.9	35.3	2.3	32.5	56.1
衛生行政	15	70.5	25.3	51.3	19.9	68.7	24.7	23.2	67.1	31.3
社會福利	9	41.3	26.3	11.3	58.7	30.2	27.6	26.3	2.7	69.8
外交僑務	1	-	100.0	100.0	-	100.0	-	100.0	100.0	-
司法行政	12	90.5	16.0	75.4	8.3	79.8	18.7	21.9	73.6	20.2
事業機構類	47	41.7	13.4	34.1	39.7	45.6	17.4	21.1	27.6	54.4
衛生醫療機構	33	45.0	16.6	60.7	17.4	49.6	24.3	9.3	42.8	50.4
其他	54	58.2	24.7	51.6	24.9	43.7	19.8	8.1	40.2	56.3

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 本題為複選題，無法進行統計差異檢定

表A5、個人電子郵件與文書處理軟體使用能力 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數(人)	會不會收發EMAIL		文書處理軟體使用能力			
		會(%)	不會(%)	非常熟練(%)	還算熟練(%)	不太熟練(%)	完全不會(%)
全國總計	10,909	90.2	9.8	17.3	52.8	14.1	15.7
公務人員總計	835	97.5	2.5	33.2	53.8	6.9	6.2
性別							
男	412	96.9	3.1	31.1	52.4	8.3	8.2
女	423	98.0	2.0	35.2	55.1	5.5	4.2
年齡							
30歲及以下	154	99.9	0.1	31.7	61.0	6.9	0.3
31-40歲	291	98.9	1.1	35.1	57.6	4.5	2.7
41-50歲	250	96.6	3.4	36.5	49.7	5.8	8.0
51歲及以上	139	93.1	6.9	24.7	45.2	13.7	16.4
最高學歷							
高中職及以下	129	86.8	13.2	7.7	47.6	20.5	24.2
專科	142	98.3	1.7	17.8	65.4	12.1	4.7
大學	394	99.7	0.3	36.2	57.4	3.4	3.0
研究所及以上	170	99.7	0.3	58.3	40.5	0.3	0.8
不知道/拒答	-	100.0	-	-	-	-	100.0
機關所在縣市							
北部縣市	336	97.8	2.2	40.0	47.7	5.5	6.7
中部縣市	196	99.1	0.9	28.5	56.0	8.4	7.1
南部縣市	240	96.7	3.3	29.5	60.8	5.2	4.6
東部縣市	47	93.4	6.6	24.0	52.7	18.1	5.3
金馬縣市	15	92.4	7.6	24.4	55.2	9.8	10.7
不知道/拒答	1	100.0	-	73.7	26.3	-	-
機關所在層級							
中央機關	336	97.4	2.6	33.0	51.2	7.3	8.5
地方機關	482	97.7	2.3	33.7	55.0	6.5	4.7
未回答	16	91.4	8.6	20.8	70.7	8.3	0.1
機關業務類別							
一般行政	189	97.9	2.1	31.6	55.3	4.9	8.1
軍警行政	93	94.4	5.6	24.6	60.8	11.8	2.9
財稅行政	27	94.7	5.3	16.0	65.4	16.5	2.1
文教行政	308	99.4	0.6	41.2	51.3	3.8	3.8
經建行政	19	99.9	0.1	35.0	57.6	7.3	0.1
交通行政	28	97.5	2.5	29.0	53.9	3.4	13.7
衛生行政	15	100.0	-	17.7	57.5	22.0	2.8
社會福利	9	62.2	37.8	40.9	47.6	5.6	5.9
外交僑務	1	100.0	-	-	100.0	-	-
司法行政	12	100.0	-	37.7	59.2	3.1	-
事業機構類	47	93.9	6.1	13.7	51.4	17.7	17.2
衛生醫療機構	33	98.5	1.5	37.0	50.8	8.7	3.5
其他	54	97.4	2.6	35.1	45.7	6.2	13.0

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A6、個人資訊安全觀念 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	陌生郵件處理方式					個人電腦密碼設定 或變更能力		網路著作權認知		
		一律打 開看(%)	有些打 開看(%)	不開啟 直接刪 除(%)	不會使 用e-mail (%)	不知道/ 拒答(%)	會(%)	不會(%)	正確(%)	錯誤(%)	不知道/ 拒答(%)
全國總計	10,909	2.5	13.9	73.2	9.8	0.6	72.3	27.7	51.3	39.4	9.4
公務人員總計	835	1.6	14.2	81.5	2.5	0.2	81.9	18.1	48.5	45.8	5.7
性別											
男	412	0.8	18.5	77.4	3.1	0.2	85.7	14.3	52.4	42.1	5.5
女	423	2.3	10.0	85.6	2.0	0.1	78.2	21.8	44.7	49.3	5.9
年齡											
30歲及以下	154	2.0	19.1	78.7	0.1	0.1	91.1	8.9	46.8	51.5	1.7
31-40歲	291	0.7	13.6	84.5	1.1	-	83.4	16.6	45.0	51.3	3.7
41-50歲	250	2.7	14.2	79.5	3.4	0.3	81.2	18.8	50.7	43.0	6.3
51歲及以上	139	0.9	9.9	82.0	6.9	0.4	69.9	30.1	53.7	32.9	13.4
最高學歷											
高中職及以下	129	0.6	14.3	71.5	13.2	0.4	64.3	35.7	52.1	32.5	15.4
專科	142	1.4	7.9	89.0	1.7	-	79.0	21.0	55.1	39.7	5.1
大學	394	2.6	14.8	82.1	0.3	0.2	84.4	15.6	48.0	49.0	3.0
研究所及以上	170	0.1	17.9	81.7	0.3	-	91.8	8.2	41.4	53.3	5.2
不知道/拒答	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0
機關所在縣市											
北部縣市	336	2.0	15.5	80.0	2.2	0.3	83.2	16.8	45.7	47.5	6.8
中部縣市	196	0.9	14.5	83.8	0.9	-	80.4	19.6	48.8	42.9	8.3
南部縣市	240	2.0	12.2	82.6	3.3	-	81.8	18.2	50.8	47.6	1.6
東部縣市	47	-	14.0	79.4	6.6	-	79.8	20.2	55.0	36.7	8.3
金馬縣市	15	1.4	15.9	73.9	7.6	1.1	79.8	20.2	44.5	48.5	7.0
不知道/拒答	1	-	-	100.0	-	-	100.0	-	100.0	-	-
機關所在層級											
中央機關	336	0.7	13.2	83.4	2.6	-	82.4	17.6	48.8	44.3	7.0
地方機關	482	2.2	14.7	80.5	2.3	0.3	82.1	17.9	47.8	47.2	5.0
未回答	16	-	19.2	72.0	8.6	0.2	65.8	34.2	63.5	33.7	2.8
機關業務類別											
一般行政	189	1.4	12.0	84.5	2.1	-	84.7	15.3	46.3	45.9	7.7
軍警行政	93	-	13.3	81.1	5.6	-	90.5	9.5	53.7	41.7	4.6
財稅行政	27	4.8	7.2	82.7	5.3	-	85.4	14.6	54.7	45.3	-
文教行政	308	1.9	16.6	80.4	0.6	0.4	82.8	17.2	43.8	52.0	4.2
經建行政	19	-	12.3	87.5	0.1	0.1	81.9	18.1	55.9	36.8	7.3
交通行政	28	-	20.6	76.8	2.5	-	80.0	20.0	55.1	27.9	17.0
衛生行政	15	-	21.2	78.8	-	-	61.4	38.6	48.7	49.1	2.1
社會福利	9	-	35.7	26.5	37.8	-	89.8	10.2	53.3	44.3	2.4
外交僑務	1	-	-	100.0	-	-	-	100.0	100.0	-	-
司法行政	12	0.3	-	99.7	-	-	100.0	-	59.6	40.4	-
事業機構類	47	3.7	10.0	80.3	6.1	-	60.5	39.5	51.4	38.5	10.0
衛生醫療機構	33	-	7.2	91.3	1.5	-	82.0	18.0	61.1	36.8	2.1
其他	54	2.7	16.2	78.5	2.6	-	72.1	27.9	50.5	42.4	7.0

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A7、個人工作上使用到電腦與網路的比例 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數(人)	工作使用到電腦		工作使用網路	
		有(%)	沒有(%)	有(%)	沒有(%)
全國總計	8,168	57.6	42.4	46.6	53.4
公務人員總計	902	87.2	12.8	76.9	23.1
性別					
男	455	83.5	16.5	70.9	29.1
女	447	91.0	9.0	83.0	17.0
年齡					
30歲及以下	154	89.0	11.0	79.2	20.8
31-40歲	293	91.8	8.2	84.5	15.5
41-50歲	268	91.3	8.7	79.4	20.6
51歲及以上	186	72.8	27.2	59.7	40.3
最高學歷					
高中職及以下	180	59.6	40.4	38.7	61.3
專科	150	94.2	5.8	79.5	20.5
大學	399	92.9	7.1	85.6	14.4
研究所及以上	173	96.8	3.2	94.5	5.5
不知道/拒答	-	100.0	-	100.0	-
機關所在縣市					
北部縣市	369	86.5	13.5	78.6	21.4
中部縣市	202	90.8	9.2	82.7	17.3
南部縣市	261	87.2	12.8	72.5	27.5
東部縣市	51	83.2	16.8	71.2	28.8
金馬縣市	18	72.8	27.2	62.0	38.0
不知道/拒答	1	100.0	-	26.3	73.7
機關所在層級					
中央機關	366	85.5	14.5	72.6	27.4
地方機關	514	89.4	10.6	80.9	19.1
未回答	22	66.1	33.9	56.7	43.3
機關業務類別					
一般行政	202	90.7	9.3	79.8	20.2
軍警行政	99	81.9	18.1	59.3	40.7
財稅行政	33	82.8	17.2	73.1	26.9
文教行政	321	90.6	9.4	86.2	13.8
經建行政	22	87.6	12.4	85.5	14.5
交通行政	29	90.4	9.6	89.4	10.6
衛生行政	21	66.5	33.5	60.1	39.9
社會福利	12	76.7	23.3	51.3	48.7
外交僑務	1	100.0	-	100.0	-
司法行政	13	84.1	15.9	72.2	27.8
事業機構類	57	84.1	15.9	55.3	44.7
衛生醫療機構	33	91.6	8.4	82.6	17.4
其他	60	77.1	22.9	68.8	31.2

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A8、個人網路線上學習情形 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數(人)	上網搜尋工作或學習資訊			線上學習課程使用經驗		
		經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)	經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)
全國總計	10,909	35.6	42.8	21.7	7.1	23.3	69.6
公務人員總計	835	56.5	30.4	13.1	17.3	38.3	44.4
性別							
男	412	49.0	33.0	18.0	15.7	34.9	49.3
女	423	63.8	27.8	8.4	18.8	41.5	39.7
年齡							
30歲及以下	154	61.3	33.5	5.2	12.1	36.4	51.6
31-40歲	291	63.8	25.2	11.0	18.8	38.1	43.1
41-50歲	250	58.9	30.3	10.8	23.5	39.7	36.8
51歲及以上	139	31.5	38.1	30.4	9.0	38.2	52.8
最高學歷							
高中職及以下	129	26.1	40.3	33.6	7.2	32.5	60.4
專科	142	40.0	45.0	15.0	23.9	31.7	44.5
大學	394	63.0	28.4	8.6	17.6	40.4	42.0
研究所及以上	170	78.1	15.4	6.5	18.8	43.3	37.9
不知道/拒答	-	-	-	100.0	-	-	100.0
機關所在縣市							
北部縣市	336	60.6	24.9	14.5	15.9	37.6	46.5
中部縣市	196	56.1	32.0	11.9	17.8	38.2	44.0
南部縣市	240	52.6	35.1	12.3	18.6	40.1	41.2
東部縣市	47	52.3	35.7	11.9	21.3	35.6	43.1
金馬縣市	15	42.0	43.6	14.5	10.1	36.7	53.2
不知道/拒答	1	79.2	1.9	18.8	-	1.9	98.1
機關所在層級							
中央機關	336	45.6	34.3	20.1	16.0	36.6	47.3
地方機關	482	63.9	27.6	8.5	18.8	39.0	42.2
未回答	16	62.1	33.4	4.5	-	50.9	49.1
機關業務類別							
一般行政	189	48.6	34.4	17.1	18.5	42.9	38.6
軍警行政	93	32.8	40.9	26.3	14.9	28.6	56.5
財稅行政	27	55.1	37.8	7.1	11.2	64.8	24.1
文教行政	308	72.9	23.6	3.5	16.1	37.4	46.5
經建行政	19	85.0	7.2	7.8	26.3	41.4	32.2
交通行政	28	53.8	38.8	7.4	12.0	45.1	42.9
衛生行政	15	67.1	24.9	8.0	33.5	33.3	33.2
社會福利	9	48.3	51.7	-	6.7	40.0	53.2
外交僑務	1	-	100.0	-	-	100.0	-
司法行政	12	49.5	44.9	5.6	19.5	22.2	58.3
事業機構類	47	29.0	37.2	33.8	17.4	25.8	56.8
衛生醫療機構	33	58.4	29.9	11.7	31.7	56.8	11.5
其他	54	47.5	25.0	27.5	14.9	29.2	55.9

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 ($p>.05$) 以網底區塊標示

表A9、個人利用網路參與公民行為 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數(人)	是否知道政府機關設有網站		過去一年透過網路查詢政策或公告事項			過去一年透過政府網站從事「線上申請」		
		知道(%)	不知道(%)	經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)	經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)
全國總計	10,909	85.8	14.2	8.8	42.0	49.2	4.0	26.3	69.7
公務人員總計	835	96.8	3.2	24.6	54.7	20.7	7.8	40.7	51.5
性別									
男	412	96.3	3.7	27.4	54.7	17.9	9.3	40.3	50.4
女	423	97.2	2.8	23.5	58.0	18.4	6.8	43.7	49.4
年齡									
30歲及以下	154	91.9	8.1	14.1	65.3	20.7	5.5	33.6	61.0
31-40歲	291	98.3	1.7	29.7	55.1	15.1	8.3	43.1	48.6
41-50歲	250	96.5	3.5	32.8	49.2	18.0	8.3	41.4	50.3
51歲及以上	139	99.5	0.5	15.3	62.6	22.2	9.8	49.7	40.6
最高學歷									
高中職及以下	129	92.6	7.4	12.9	52.6	34.5	4.2	35.9	59.9
專科	142	97.3	2.7	27.0	52.2	20.8	7.1	49.1	43.9
大學	394	97.6	2.4	23.4	59.9	16.7	7.7	39.4	52.9
研究所及以上	170	97.7	2.3	37.8	54.7	7.5	12.5	46.9	40.6
不知道/拒答	-	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0	-
機關所在縣市									
北部縣市	336	96.7	3.3	28.1	54.4	17.6	6.5	45.1	48.4
中部縣市	196	98.2	1.8	22.8	60.2	17.0	8.9	41.4	49.6
南部縣市	240	96.7	3.3	23.5	55.9	20.6	9.1	38.0	52.9
東部縣市	47	92.8	7.2	27.2	59.0	13.8	10.1	44.7	45.2
金馬縣市	15	93.5	6.5	21.6	56.6	21.8	8.0	43.0	48.9
不知道/拒答	1	100.0	-	71.8	18.8	9.4	-	18.8	81.2
機關所在層級									
中央機關	336	97.3	2.7	24.8	58.2	17.0	8.4	43.3	48.3
地方機關	482	96.7	3.3	26.1	55.2	18.7	8.0	40.6	51.4
未回答	16	89.9	10.1	18.9	55.0	26.1	-	63.2	36.8
機關業務類別									
一般行政	189	98.3	1.7	28.1	49.9	22.0	6.3	51.4	42.2
軍警行政	93	91.5	8.5	20.9	56.5	22.6	8.3	20.5	71.2
財稅行政	27	94.6	5.4	46.4	32.3	21.2	4.4	67.4	28.2
文教行政	308	97.1	2.9	21.8	62.7	15.5	6.3	39.7	54.0
經建行政	19	99.4	0.6	48.2	42.4	9.4	31.6	58.8	9.6
交通行政	28	98.2	1.8	45.4	34.5	20.1	16.6	21.5	61.9
衛生行政	15	100.0	-	16.7	63.4	19.9	10.5	49.7	39.7
社會福利	9	100.0	-	13.1	85.8	1.1	-	51.3	48.7
外交僑務	1	100.0	-	-	-	100.0	-	100.0	-
司法行政	12	96.6	3.4	50.7	40.8	8.5	-	52.6	47.4
事業機構類	47	97.0	3.0	14.7	61.3	24.0	6.0	33.5	60.6
衛生醫療機構	33	93.2	6.8	28.7	62.8	8.6	20.9	35.6	43.5
其他	54	98.8	1.2	22.3	61.4	16.3	9.3	54.2	36.5

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A10、個人利用網路從事資訊蒐集活動 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	曾在網路上搜尋生活資訊			曾在網路上搜尋旅遊美食資訊			曾在網路上看當天的新聞		
		經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)	經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)	經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)
全國總計	10,909	31.3	56.7	12.0	31.6	49.1	19.3	50.0	30.7	19.3
公務人員總計	835	50.1	46.2	3.6	45.8	47.6	6.6	64.7	27.9	7.3
性別										
男	412	53.5	41.2	5.3	42.4	49.5	8.0	67.6	21.6	10.8
女	423	46.9	51.1	2.0	49.0	45.8	5.2	61.9	34.1	4.0
年齡										
30歲及以下	154	58.0	38.8	3.1	46.3	47.2	6.5	67.3	25.5	7.2
31-40歲	291	56.2	41.1	2.7	52.2	45.1	2.7	67.8	28.0	4.2
41-50歲	250	45.4	53.3	1.4	46.5	47.3	6.2	66.8	25.9	7.3
51歲及以上	139	37.2	52.5	10.3	30.6	54.2	15.2	51.7	34.1	14.2
最高學歷										
高中職及以下	129	31.3	52.7	16.1	23.9	57.2	19.0	45.5	35.9	18.7
專科	142	34.3	62.7	3.0	42.4	50.7	6.9	59.2	32.8	8.0
大學	394	58.5	40.2	1.4	50.9	45.2	3.9	68.7	27.2	4.1
研究所及以上	170	58.3	41.7	-	53.5	43.5	3.0	74.7	19.5	5.8
不知道/拒答	-	100.0	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-
機關所在縣市										
北部縣市	336	53.9	42.4	3.6	49.2	45.2	5.6	62.9	31.5	5.6
中部縣市	196	48.7	46.9	4.4	50.0	43.3	6.7	68.9	24.2	6.8
南部縣市	240	45.7	51.5	2.8	40.6	53.1	6.3	62.9	27.5	9.6
東部縣市	47	52.5	44.4	3.1	34.2	53.5	12.3	67.6	21.9	10.5
金馬縣市	15	43.8	47.9	8.3	29.5	57.3	13.2	69.3	24.6	6.1
不知道/拒答	1	79.2	1.9	18.8	79.2	1.9	18.8	79.2	-	20.8
機關所在層級										
中央機關	336	51.1	44.6	4.2	44.3	47.1	8.7	60.6	27.8	11.6
地方機關	482	49.9	47.4	2.7	47.1	47.5	5.3	67.7	28.0	4.3
未回答	16	36.1	43.4	20.5	36.8	62.9	0.3	62.3	29.0	8.7
機關業務類別										
一般行政	189	45.5	49.2	5.3	43.3	48.1	8.6	66.0	30.3	3.7
軍警行政	93	49.6	44.0	6.4	47.1	43.4	9.5	60.1	24.7	15.3
財稅行政	27	51.7	45.8	2.6	41.2	56.8	2.0	73.9	22.3	3.8
文教行政	308	55.2	44.4	0.3	48.3	49.4	2.2	66.7	28.6	4.8
經建行政	19	51.1	48.9	-	80.1	16.4	3.5	73.4	14.0	12.6
交通行政	28	43.3	53.6	3.0	38.4	51.4	10.2	72.0	16.6	11.3
衛生行政	15	39.7	47.3	13.0	70.9	18.5	10.6	50.4	24.4	25.1
社會福利	9	44.5	55.5	-	41.9	53.3	4.8	30.9	68.0	1.1
外交僑務	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	100.0	-
司法行政	12	57.5	42.5	-	62.2	29.2	8.6	58.7	30.5	10.8
事業機構類	47	38.1	50.7	11.3	34.0	54.6	11.5	54.9	29.4	15.8
衛生醫療機構	33	58.4	41.6	-	55.0	41.1	3.9	74.3	20.3	5.4
其他	54	49.3	42.3	8.4	27.3	56.1	16.6	60.6	31.6	7.8

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A11、個人使用網路即時通訊情形 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數(人)	曾使用線上傳呼軟體			曾使用網路電話		
		經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)	經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)
全國總計	10,909	43.2	32.7	24.1	10.2	29.2	60.5
公務人員總計	835	29.8	44.0	26.2	8.7	36.0	55.3
性別							
男	412	28.0	43.4	28.7	9.1	34.4	56.5
女	423	31.6	44.7	23.7	8.4	37.5	54.1
年齡							
30歲及以下	154	62.7	35.3	2.0	9.7	47.0	43.2
31-40歲	291	32.3	44.3	23.3	8.5	33.9	57.6
41-50歲	250	14.2	51.0	34.8	6.9	33.3	59.8
51歲及以上	139	16.1	40.6	43.3	11.3	32.9	55.8
最高學歷							
高中職及以下	129	15.4	42.3	42.3	7.0	23.7	69.2
專科	142	18.3	50.2	31.5	5.6	29.5	64.9
大學	394	34.4	44.8	20.9	10.1	39.8	50.1
研究所及以上	170	39.8	38.4	21.8	9.5	41.8	48.8
不知道/拒答	-	-	100.0	-	-	100.0	-
機關所在縣市							
北部縣市	336	34.1	41.3	24.6	11.7	31.8	56.5
中部縣市	196	26.9	48.0	25.0	6.1	37.4	56.5
南部縣市	240	25.8	44.4	29.7	6.3	40.8	52.9
東部縣市	47	28.9	45.9	25.2	9.5	35.1	55.4
金馬縣市	15	40.3	35.8	24.0	12.3	38.9	48.8
不知道/拒答	1	7.4	92.6	-	7.4	1.9	90.6
機關所在層級							
中央機關	336	27.6	45.2	27.2	6.7	36.2	57.0
地方機關	482	30.8	43.8	25.3	10.1	35.9	54.1
未回答	16	46.7	24.3	29.0	10.7	32.7	56.6
機關業務類別							
一般行政	189	29.4	40.8	29.7	6.2	29.6	64.3
軍警行政	93	32.4	51.6	16.0	3.4	41.3	55.3
財稅行政	27	15.1	43.7	41.2	-	32.2	67.8
文教行政	308	34.9	42.2	22.8	10.2	40.0	49.9
經建行政	19	10.9	76.8	12.2	-	70.2	29.8
交通行政	28	25.5	39.0	35.5	17.9	38.1	43.9
衛生行政	15	23.0	30.9	46.1	13.6	52.3	34.1
社會福利	9	37.7	34.3	28.0	26.3	13.9	59.8
外交僑務	1	-	100.0	-	-	-	100.0
司法行政	12	59.0	29.1	11.9	31.5	28.0	40.4
事業機構類	47	20.8	45.9	33.3	13.4	15.9	70.7
衛生醫療機構	33	24.4	49.2	26.4	12.7	37.4	49.9
其他	54	19.3	47.0	33.8	5.6	33.6	60.9

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A12、個人利用網路從事休閒及線上金融活動 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	曾在網路上從事休閒活動			線上個人金融		
		經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)	經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)
全國總計	10,909	31.6	43.5	24.9	10.7	18.2	71.1
公務人員總計	835	21.1	47.5	31.4	16.0	31.4	52.6
性別							
男	412	22.6	45.9	31.5	16.6	28.5	55.0
女	423	19.7	48.9	31.4	15.4	34.2	50.4
年齡							
30歲及以下	154	39.1	49.7	11.2	9.4	34.3	56.4
31-40歲	291	23.7	49.5	26.8	19.9	33.2	47.0
41-50歲	250	13.9	49.7	36.3	19.4	32.3	48.2
51歲及以上	139	8.6	36.7	54.8	8.9	22.8	68.3
最高學歷							
高中職及以下	129	19.2	37.1	43.7	4.8	13.2	82.0
專科	142	15.8	49.8	34.4	11.8	19.9	68.3
大學	394	22.2	50.4	27.4	17.6	35.3	47.1
研究所及以上	170	24.4	46.6	29.0	24.2	45.8	30.0
不知道/拒答	-	-	100.0	-	-	-	100.0
機關所在縣市							
北部縣市	336	21.4	45.9	32.7	18.1	31.8	50.1
中部縣市	196	18.2	49.0	32.8	15.0	32.7	52.3
南部縣市	240	21.0	49.7	29.3	14.5	31.2	54.3
東部縣市	47	29.0	42.0	29.0	11.8	25.0	63.3
金馬縣市	15	30.6	47.5	21.9	18.4	29.2	52.4
不知道/拒答	1	9.4	-	90.6	-	18.8	81.2
機關所在層級							
中央機關	336	20.2	45.8	34.0	16.8	29.4	53.8
地方機關	482	21.4	49.4	29.2	15.4	33.4	51.1
未回答	16	31.2	22.8	46.0	14.9	11.7	73.4
機關業務類別							
一般行政	189	20.3	49.9	29.8	14.9	27.7	57.4
軍警行政	93	36.2	42.4	21.4	15.4	22.4	62.2
財稅行政	27	13.6	41.9	44.5	27.1	15.2	57.7
文教行政	308	20.8	51.0	28.2	18.7	39.5	41.9
經建行政	19	16.6	33.4	50.0	24.9	35.0	40.1
交通行政	28	4.9	68.6	26.5	10.1	21.1	68.7
衛生行政	15	8.3	40.8	50.9	21.0	41.3	37.6
社會福利	9	27.8	55.9	16.3	1.6	36.7	61.8
外交僑務	1	-	100.0	-	-	-	100.0
司法行政	12	22.4	55.7	21.9	31.5	19.5	49.0
事業機構類	47	6.4	37.9	55.7	13.2	20.9	65.9
衛生醫療機構	33	27.0	38.1	34.8	4.0	45.3	50.8
其他	54	25.0	36.1	38.9	6.8	26.5	66.7

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A13、個人利用網路從事消費活動 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	曾在網路上查詢產品資訊或比價			曾在網路上販售或購買商品或服務			
		經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)	買方(%)	賣方(%)	兩者皆有(%)	兩者皆無(%)
全國總計	10,909	27.2	41.4	31.5	49.2	0.3	9.8	40.7
公務人員總計	835	33.3	46.7	19.9	67.2	-	8.7	24.1
性別								
男	412	36.6	46.7	16.7	62.2	-	11.5	26.3
女	423	30.1	46.8	23.1	72.0	-	6.0	22.0
年齡								
30歲及以下	154	47.2	40.3	12.6	65.1	-	20.4	14.5
31-40歲	291	43.0	42.6	14.4	73.6	-	10.6	15.8
41-50歲	250	25.7	51.8	22.4	67.1	-	3.2	29.7
51歲及以上	139	11.5	53.3	35.1	56.0	-	1.7	42.3
最高學歷								
高中職及以下	129	18.2	43.4	38.5	42.2	-	8.0	49.8
專科	142	25.5	47.9	26.6	66.3	-	3.1	30.6
大學	394	38.8	46.4	14.9	70.3	-	10.1	19.7
研究所及以上	170	38.8	49.2	12.0	79.6	-	10.8	9.7
不知道/拒答	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-
機關所在縣市								
北部縣市	336	31.6	50.8	17.6	68.1	-	8.9	23.0
中部縣市	196	36.6	41.1	22.4	64.4	-	10.4	25.2
南部縣市	240	32.2	47.2	20.6	67.8	-	8.0	24.1
東部縣市	47	38.7	41.6	19.6	68.4	-	4.6	27.1
金馬縣市	15	27.1	42.3	30.6	64.1	-	6.6	29.3
不知道/拒答	1	79.2	1.9	18.8	98.1	-	-	1.9
機關所在層級								
中央機關	336	31.9	47.9	20.2	64.0	-	8.0	28.0
地方機關	482	34.9	45.3	19.7	69.7	-	8.8	21.6
未回答	16	15.6	65.0	19.4	57.3	-	21.4	21.3
機關業務類別								
一般行政	189	28.4	43.0	28.6	64.3	-	5.0	30.7
軍警行政	93	39.5	43.1	17.3	57.2	-	16.4	26.4
財稅行政	27	24.8	45.8	29.5	76.7	-	3.3	20.0
文教行政	308	36.8	48.2	15.0	72.5	-	10.3	17.1
經建行政	19	44.0	41.4	14.7	67.8	-	26.5	5.7
交通行政	28	41.8	31.5	26.6	76.9	-	1.4	21.7
衛生行政	15	33.5	38.6	28.0	74.9	-	2.5	22.7
社會福利	9	10.0	82.7	7.4	48.1	-	31.4	20.5
外交僑務	1	-	-	100.0	100.0	-	-	-
司法行政	12	47.8	47.8	4.4	72.8	-	8.2	19.0
事業機構類	47	33.5	42.1	24.4	48.8	-	3.4	47.7
衛生醫療機構	33	16.7	66.4	17.0	75.9	-	8.0	16.1
其他	54	27.7	56.5	15.8	63.6	-	2.9	33.5

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A14、個人網路購物金額 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	過去一年網購金額									過去一年 無網購經 驗(%)	記不清楚 (%)
		1,000元以下 (%)	1,001- 5,000元 (%)	5,001- 10,000元 (%)	10,001- 20,000元 (%)	20,001- 30,000元 (%)	30,001- 50,000元 (%)	50,001- 100,000元 (%)	超過 100,000元 (%)			
全國總計	6,314	16.7	39.4	15.9	8.4	3.8	3.2	2.1	1.4	2.6	6.5	
公務人員總計	633	7.7	37.6	17.7	15.3	6.9	3.5	2.1	1.5	2.0	5.6	
性別												
男	303	8.2	30.0	16.5	18.0	10.6	4.5	3.1	2.8	2.9	3.4	
女	330	7.2	44.7	18.9	12.8	3.6	2.6	1.1	0.4	1.2	7.6	
年齡												
30歲及以下	132	12.6	43.1	21.2	11.8	6.8	0.3	-	1.5	0.1	2.7	
31-40歲	245	7.8	34.4	17.5	18.6	4.5	2.9	2.3	1.9	1.8	8.3	
41-50歲	176	5.0	39.2	18.6	15.3	5.7	4.1	3.4	0.9	2.5	5.4	
51歲及以上	80	5.2	35.2	10.8	11.0	17.2	9.5	1.7	1.9	5.1	2.3	
最高學歷												
高中職及以下	65	14.5	33.3	11.0	9.0	8.9	7.6	2.2	1.6	5.0	6.9	
專科	98	8.9	32.8	17.9	11.7	7.6	4.4	4.7	0.4	3.5	8.1	
大學	316	6.3	43.7	18.0	14.6	7.1	2.7	1.1	0.9	0.6	5.0	
研究所及以上	154	6.9	30.1	19.9	21.8	5.4	2.8	2.2	3.5	2.8	4.6	
不知道/拒答	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	
機關所在縣市												
北部縣市	259	4.8	40.6	15.6	16.5	10.0	3.5	1.0	1.2	1.6	5.2	
中部縣市	146	9.1	35.1	17.4	18.5	4.3	1.8	3.3	1.1	2.5	7.0	
南部縣市	182	11.3	36.4	19.3	11.2	5.7	5.1	1.6	2.4	2.1	4.7	
東部縣市	34	6.2	36.0	24.3	14.5	2.5	2.1	6.9	0.7	2.7	4.1	
金馬縣市	10	4.5	28.6	28.6	15.6	5.8	3.3	2.7	2.2	2.2	6.4	
不知道/拒答	1	-	19.2	-	7.6	-	-	-	-	-	73.2	
機關所在層級												
中央機關	242	6.5	27.5	23.0	16.3	8.8	5.6	4.0	1.5	1.9	4.9	
地方機關	378	8.7	43.6	14.4	14.8	6.0	2.3	0.9	1.6	2.2	5.6	
未回答	13	0.2	54.0	16.1	10.9	-	-	-	-	-	18.8	
機關業務類別												
一般行政	131	13.7	39.3	15.5	14.9	4.9	2.6	1.8	0.2	1.6	5.6	
軍警行政	68	9.2	37.6	21.6	8.5	6.3	1.0	7.2	3.6	0.6	4.4	
財稅行政	22	-	59.9	20.7	2.7	0.5	5.8	10.4	0.1	-	-	
文教行政	255	4.4	39.5	15.4	20.6	6.2	2.8	0.8	1.7	2.4	6.3	
經建行政	17	27.8	20.2	11.7	17.6	7.9	9.6	-	5.2	-	-	
交通行政	22	-	24.9	29.0	4.0	11.5	8.5	1.9	-	17.5	2.8	
衛生行政	12	2.8	20.5	18.2	16.4	2.0	12.0	-	-	3.6	24.5	
社會福利	7	-	48.1	15.4	3.4	33.1	-	-	-	-	-	
外交僑務	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	
司法行政	10	26.4	10.8	26.7	6.0	19.5	-	-	10.6	-	-	
事業機構類	25	2.5	28.3	23.7	22.1	20.1	2.4	0.7	0.2	-	-	
衛生醫療機構	28	11.9	42.2	33.5	6.3	1.3	3.2	1.2	-	-	0.4	
其他	36	4.6	35.8	11.5	10.3	10.3	9.3	1.5	1.8	-	14.8	

註：1. 此為依28縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A15、個人網路購物付款方式 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	網購付款方式(複選)						
		郵局銀行 轉帳(%)	信用卡(%)	貨到付款 (%)	便利商店 取貨付款 (%)	面交取貨 付款(%)	中華電信 小額付款 (%)	拒答(%)
全國總計	6,431	36.9	50.4	32.9	25.1	9.5	2.7	0.5
公務人員總計	633	49.9	49.7	28.4	21.3	9.2	1.8	0.5
性別								
男	303	48.1	54.1	28.8	14.9	11.8	2.9	-
女	330	51.5	45.7	28.1	27.2	6.9	0.8	0.9
年齡								
30歲及以下	132	34.7	65.0	24.8	28.9	10.2	-	-
31-40歲	245	50.8	52.9	26.8	20.3	7.9	2.0	0.5
41-50歲	176	57.7	37.8	28.6	22.1	8.1	2.7	0.7
51歲及以上	80	54.9	41.1	38.8	10.3	14.2	2.4	0.6
最高學歷								
高中職及以下	65	33.3	44.4	44.3	9.8	8.1	4.9	0.8
專科	98	48.1	42.9	29.9	16.9	9.0	1.7	1.2
大學	316	46.9	56.6	26.4	24.9	8.1	1.3	0.4
研究所及以上	154	64.2	42.3	24.9	21.7	12.1	1.8	-
不知道/拒答	0	-	-	-	100.0	-	-	-
機關所在縣市								
北部縣市	259	52.0	49.1	25.5	16.9	6.0	0.4	-
中部縣市	146	47.5	54.3	32.5	26.4	13.5	3.7	1.2
南部縣市	182	49.7	46.5	26.8	22.8	10.5	2.1	0.7
東部縣市	34	43.5	49.9	43.6	26.5	10.4	2.7	-
金馬縣市	10	49.8	61.6	23.7	17.6	4.1	3.6	-
不知道/拒答	1	100.0	-	19.2	19.2	7.6	-	-
機關所在層級								
中央機關	242	53.7	51.6	29.8	18.9	9.0	2.8	-
地方機關	378	46.9	48.9	27.4	23.4	8.9	1.2	0.8
未回答	13	65.9	36.4	33.0	3.5	22.8	-	-
機關業務類別								
一般行政	131	50.0	47.1	28.0	20.9	3.2	2.3	0.9
軍警行政	68	37.1	64.8	21.2	20.1	20.3	-	-
財稅行政	22	67.7	42.4	28.2	43.6	24.0	-	-
文教行政	255	51.5	48.2	27.5	25.7	10.8	1.8	0.5
經建行政	17	65.6	50.8	22.8	5.6	7.9	16.2	-
交通行政	22	36.6	67.2	25.4	15.3	4.1	0.1	-
衛生行政	12	61.9	48.5	17.2	23.8	3.2	3.0	-
社會福利	7	38.6	18.2	45.5	14.6	-	-	-
外交僑務	1	100.0	-	-	-	-	-	-
司法行政	10	52.6	69.2	86.5	19.5	-	-	-
事業機構類	25	43.7	35.2	39.0	4.7	9.1	0.6	-
衛生醫療機構	28	54.0	45.1	36.3	18.1	3.1	-	-
其他	36	49.8	50.1	26.4	7.0	4.9	1.3	1.4

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 本題為複選題，無法進行統計差異檢定

表A16、個人網拍職業性質與從事網拍月收入金額 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	網拍職業性質			網拍月收入金額				
		正職(%)	兼差(%)	未回答 (%)	1,000元以下(%)	1,001- 5,000元 (%)	5,001元以上(%)	記不清楚 (%)	拒答(%)
全國總計	1,102	1.9	94.0	4.1	50.3	22.2	4.2	15.3	3.3
公務人員總計	73	-	95.8	4.2	65.5	9.3	8.3	15.5	1.4
性別									
男	47	-	93.5	6.4	65.5	6.3	12.7	13.4	2.1
女	25	-	100.0	-	65.6	15.0	-	19.4	-
年齡									
30歲及以下	31	-	100.0	-	67.6	16.8	3.9	11.7	-
31-40歲	31	0.1	95.1	4.8	59.8	4.9	10.2	21.8	3.3
41-50歲	8	-	80.9	19.1	69.5	-	19.5	11.0	-
51歲及以上	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
最高學歷									
高中職及以下	10	-	100.0	-	58.9	-	9.3	31.8	-
專科	4	0.5	86.2	13.3	22.2	5.0	63.2	3.9	5.7
大學	40	-	93.8	6.2	57.6	16.6	4.2	19.7	1.9
研究所及以上	18	-	100.0	-	96.9	-	3.0	0.1	-
不知道/拒答									
機關所在縣市									
北部縣市	30	-	98.0	2.0	76.9	8.0	6.4	8.7	-
中部縣市	20	-	91.7	8.3	57.0	13.5	10.8	18.7	-
南部縣市	19	-	96.1	3.9	55.2	7.8	8.0	25.1	3.9
東部縣市	2	-	100.0	-	76.6	-	11.7	-	11.7
金馬縣市	1	2.3	97.7	-	75.4	14.4	5.8	4.4	-
不知道/拒答									
機關所在層級									
中央機關	27	0.1	97.1	2.8	69.4	0.8	5.9	20.2	3.7
地方機關	42	-	94.6	5.4	60.3	15.5	10.4	13.8	-
未回答	3	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
機關業務類別									
一般行政	9	-	93.8	6.2	48.2	25.4	25.9	0.5	-
軍警行政	15	0.1	99.9	-	48.0	19.6	10.2	22.2	-
財稅行政	1	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-
文教行政	32	-	94.7	5.3	78.0	-	1.6	20.4	-
經建行政	5	-	100.0	-	71.1	-	28.9	-	-
交通行政	0	-	100.0	-	29.8	-	8.3	-	61.9
衛生行政	0	-	100.0	-	94.4	-	-	5.6	-
社會福利	3	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
外交僑務	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
司法行政	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
事業機構類	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
衛生醫療機構	3	-	71.4	28.6	0.8	53.4	-	17.2	28.6
其他	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A17、個人線上部落格使用情形 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數(人)	是否上網瀏覽部落格			樣本數(人)	是否擁有個人部落格	
		經常(%)	偶爾(%)	沒有(%)		有(%)	沒有(%)
全國總計	10,909	30.8	45.9	23.3	8,368	43.8	56.2
公務人員總計	835	24.4	58.0	17.7	688	30.6	69.4
性別							
男	412	21.5	57.6	20.9	326	27.1	72.9
女	423	27.2	58.3	14.5	362	33.8	66.2
年齡							
30歲及以下	154	48.6	45.4	6.1	145	53.9	46.1
31-40歲	291	24.4	60.7	14.9	248	30.7	69.3
41-50歲	250	17.6	61.6	20.9	198	22.6	77.4
51歲及以上	139	9.9	59.7	30.4	97	11.9	88.1
最高學歷							
高中職及以下	129	8.7	52.9	38.5	80	21.3	78.7
專科	142	13.4	55.4	31.2	97	14.3	85.7
大學	394	33.7	54.4	11.9	347	33.3	66.7
研究所及以上	170	24.0	72.2	3.8	164	39.2	60.8
不知道/拒答	-	-	-	100.0	-	-	-
機關所在縣市							
北部縣市	336	23.6	59.3	17.1	279	26.1	73.9
中部縣市	196	26.6	56.8	16.6	163	36.1	63.9
南部縣市	240	24.6	58.8	16.5	200	33.4	66.6
東部縣市	47	21.1	50.5	28.4	34	26.0	74.0
金馬縣市	15	21.2	50.5	28.2	11	31.9	68.1
不知道/拒答	1	7.4	73.7	18.8	1	-	100.0
機關所在層級							
中央機關	336	21.9	58.7	19.4	271	23.1	76.9
地方機關	482	26.4	57.7	15.9	406	34.9	65.1
未回答	16	17.6	49.6	32.8	11	57.7	42.3
機關業務類別							
一般行政	189	24.9	57.9	17.2	157	21.9	78.1
軍警行政	93	17.7	62.3	20.0	74	32.1	67.9
財稅行政	27	34.3	35.2	30.5	19	27.7	72.3
文教行政	308	30.7	60.5	8.8	281	39.5	60.5
經建行政	19	8.6	67.6	23.9	14	7.1	92.9
交通行政	28	20.6	53.9	25.5	21	11.7	88.3
衛生行政	15	15.1	57.4	27.4	11	30.2	69.8
社會福利	9	6.3	57.4	36.2	6	52.5	47.5
外交僑務	1	100.0	-	-	1	100.0	-
司法行政	12	62.9	27.6	9.5	11	52.1	47.9
事業機構類	47	10.7	44.4	44.9	26	9.4	90.6
衛生醫療機構	33	13.6	75.5	10.9	29	31.6	68.4
其他	54	15.2	55.5	29.3	38	22.3	77.7

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A18、個人影音檔案上傳及下載經驗 按受訪者人口特徵分

項目別	樣本數(人)	上傳經驗		下載經驗	
		有(%)	沒有(%)	有(%)	沒有(%)
全國總計	10,909	38.6	61.4	57.5	42.5
公務人員總計	835	38.3	61.7	67.4	32.6
性別					
男	412	37.6	62.4	69.2	30.8
女	423	39.1	60.9	65.7	34.3
年齡					
30歲及以下	154	62.3	37.7	80.8	19.2
31-40歲	291	40.3	59.7	71.3	28.7
41-50歲	250	29.7	70.3	64.8	35.2
51歲及以上	139	23.2	76.8	49.0	51.0
最高學歷					
高中職及以下	129	16.9	83.1	42.2	57.8
專科	142	29.5	70.5	61.7	38.3
大學	394	43.4	56.6	70.8	29.2
研究所及以上	170	50.3	49.7	83.5	16.5
不知道/拒答	-	-	100.0	-	100.0
機關所在縣市					
北部縣市	336	37.0	63.0	69.1	30.9
中部縣市	196	42.7	57.3	68.1	31.9
南部縣市	240	38.7	61.3	65.6	34.4
東部縣市	47	30.0	70.0	62.5	37.5
金馬縣市	15	36.4	63.6	60.8	39.2
不知道/拒答	1	9.4	90.6	81.2	18.8
機關所在層級					
中央機關	336	33.2	66.8	62.8	37.2
地方機關	482	41.1	58.9	70.9	29.1
未回答	16	63.2	36.8	58.6	41.4
機關業務類別					
一般行政	189	32.1	67.9	66.2	33.8
軍警行政	93	33.1	66.9	63.4	36.6
財稅行政	27	33.6	66.4	50.7	49.3
文教行政	308	46.7	53.3	77.0	23.0
經建行政	19	52.0	48.0	76.7	23.3
交通行政	28	23.3	76.7	55.9	44.1
衛生行政	15	29.3	70.7	66.1	33.9
社會福利	9	38.3	61.7	48.8	51.2
外交僑務	1	-	100.0	-	100.0
司法行政	12	76.8	23.2	84.6	15.4
事業機構類	47	19.0	81.0	45.4	54.6
衛生醫療機構	33	38.0	62.0	68.1	31.9
其他	54	38.5	61.5	54.0	46.0

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 ($p>.05$) 以網底區塊標示

表A19、個人網路資訊接收能力 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	英文網頁閱讀能力				協助親友搜尋資訊			
		非常有把握(%)	還算有把握(%)	沒有把握(%)	不知道/ 拒答(%)	非常有把握(%)	還算有把握(%)	沒有把握(%)	不知道/ 拒答(%)
全國總計	10,909	4.8	38.9	55.3	1.0	17.8	55.6	22.6	4.0
公務人員總計	835	7.0	45.6	46.8	0.6	23.3	60.2	13.5	3.0
性別									
男	412	9.8	43.8	45.8	0.6	27.8	54.6	14.0	3.6
女	423	4.2	47.4	47.8	0.6	19.0	65.6	12.9	2.4
年齡									
30歲及以下	154	8.8	53.8	37.4	-	28.6	62.0	7.1	2.3
31-40歲	291	4.6	52.0	42.4	1.0	25.7	64.8	8.4	1.2
41-50歲	250	6.5	42.8	49.8	0.8	21.5	58.7	15.8	4.0
51歲及以上	139	10.7	28.1	61.1	-	15.9	51.1	27.0	6.0
最高學歷									
高中職及以下	129	0.9	17.0	82.1	-	7.6	48.5	39.8	4.1
專科	142	1.6	26.5	70.5	1.4	20.1	55.2	19.5	5.1
大學	394	5.6	55.8	38.1	0.5	22.1	67.8	7.4	2.7
研究所及以上	170	19.2	59.7	20.5	0.6	40.8	55.5	2.5	1.2
不知道/拒答	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-
機關所在縣市									
北部縣市	336	7.0	48.5	43.8	0.8	23.7	59.6	14.7	2.1
中部縣市	196	7.1	45.9	46.5	0.4	22.9	62.0	12.4	2.7
南部縣市	240	8.1	43.2	48.3	0.4	24.3	59.4	11.7	4.6
東部縣市	47	1.9	38.7	58.7	0.7	19.9	61.4	16.3	2.4
金馬縣市	15	2.5	34.5	62.8	0.2	17.6	57.8	20.8	3.8
不知道/拒答	1	-	81.2	18.8	-	9.4	71.8	18.8	-
機關所在層級									
中央機關	336	10.3	42.9	46.5	0.3	25.2	53.7	16.5	4.6
地方機關	482	4.6	48.2	46.4	0.8	21.6	65.2	11.4	1.8
未回答	16	8.6	25.4	66.0	-	37.7	45.9	12.2	4.1
機關業務類別									
一般行政	189	2.6	42.0	55.2	0.2	20.1	62.5	16.3	1.1
軍警行政	93	3.1	43.2	53.7	-	27.7	51.2	17.8	3.3
財稅行政	27	-	26.3	73.7	-	20.0	61.6	16.9	1.5
文教行政	308	8.9	54.6	36.0	0.6	24.6	67.5	5.2	2.7
經建行政	19	17.5	43.3	39.2	-	28.0	53.2	18.8	-
交通行政	28	10.1	41.3	48.6	-	16.8	48.2	24.1	10.8
衛生行政	15	0.1	48.5	51.3	-	2.5	76.0	17.3	4.2
社會福利	9	-	15.4	84.6	-	7.7	73.6	18.7	-
外交僑務	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-
司法行政	12	2.7	62.3	35.0	-	18.7	71.8	9.5	-
事業機構類	47	6.6	40.2	49.0	4.2	15.7	41.9	35.7	6.6
衛生醫療機構	33	19.3	38.0	42.7	-	31.3	51.7	11.7	5.3
其他	54	13.2	32.9	52.3	1.6	34.9	44.7	15.1	5.3

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A20、家戶資訊設備近用 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	家裡有沒有電腦		家戶連網狀況			樣本數 (人)	家戶連網頻寬			
		有 (%)	沒有 (%)	有 (%)	沒有 (%)	不知道/ 拒答(%)		寬頻(%)	窄頻(%)	3G等無 線上網 (%)	不知道/ 拒答(%)
全國總計	16,133	84.1	15.9	78.1	19.1	2.9	12,596	80.4	2.0	5.0	12.6
公務人員總計	902	97.5	2.5	93.4	6.0	0.6	843	90.7	2.2	4.0	3.1
性別											
男	455	98.0	2.0	94.3	5.1	0.6	429	90.5	3.1	3.1	3.3
女	447	97.0	3.0	92.5	7.0	0.5	414	90.8	1.4	4.9	2.9
年齡											
30歲及以下	154	99.2	0.8	97.1	2.4	0.4	150	97.7	0.7	1.6	-
31-40歲	293	99.1	0.9	95.4	4.6	-	280	94.0	2.1	3.6	0.3
41-50歲	268	97.2	2.8	93.9	6.1	-	252	88.7	2.8	5.9	2.6
51歲及以上	186	94.0	6.0	86.5	11.2	2.3	161	81.4	3.2	3.7	11.7
最高學歷											
高中職及以下	180	93.3	6.7	88.8	8.4	2.8	160	81.4	5.1	3.8	9.7
專科	150	96.7	3.3	93.3	6.7	-	140	90.0	1.5	3.7	4.8
大學	399	98.8	1.2	95.2	4.8	-	380	93.2	1.2	4.7	0.9
研究所及以上	173	99.7	0.3	94.1	5.9	-	163	94.6	2.5	2.6	0.3
不知道/拒答	0	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
機關所在縣市											
北部縣市	369	97.5	2.5	91.7	7.6	0.7	338	92.0	2.7	3.3	2.0
中部縣市	202	97.6	2.4	96.1	3.6	0.3	194	92.1	2.5	2.8	2.7
南部縣市	261	97.9	2.1	94.7	4.6	0.7	247	87.8	1.4	5.7	5.0
東部縣市	51	95.8	4.2	90.1	9.9	-	46	91.4	2.5	4.1	1.9
金馬縣市	18	94.5	5.5	87.1	12.2	0.7	15	87.0	1.6	5.0	6.4
不知道/拒答	1	100.0	-	100.0	-	-	1	100.0	-	-	-
機關所在層級											
中央機關	366	96.8	3.2	93.1	6.9	-	341	90.3	2.4	3.9	3.4
地方機關	514	98.0	2.0	93.7	5.4	0.9	482	91.5	2.2	4.1	2.2
未回答	22	97.3	2.7	91.5	5.3	3.2	20	77.2	-	2.8	20.0
機關業務類別											
一般行政	202	96.7	3.3	93.2	6.8	0.1	189	90.7	3.4	5.0	0.9
軍警行政	99	98.0	2.0	95.8	4.2	-	94	96.6	1.0	0.7	1.6
財稅行政	33	95.7	4.3	95.4	4.6	-	32	82.2	0.3	5.1	12.4
文教行政	321	98.2	1.8	93.2	6.7	0.2	299	93.5	1.6	4.0	0.9
經建行政	22	99.8	0.2	92.4	0.2	7.4	20	79.7	-	15.0	5.3
交通行政	29	94.1	5.9	87.0	13.0	-	25	76.0	16.5	2.3	5.2
衛生行政	21	94.9	5.1	94.9	5.1	-	20	72.2	2.8	11.8	13.2
社會福利	12	100.0	-	91.2	4.3	4.5	11	84.3	-	-	15.7
外交僑務	1	100.0	-	100.0	-	-	1	-	-	100.0	-
司法行政	13	100.0	-	100.0	-	-	13	100.0	-	-	-
事業機構類	57	98.2	1.8	94.1	4.5	1.3	54	84.8	2.6	1.5	11.1
衛生醫療機構	33	95.1	4.9	89.3	10.7	-	30	92.4	2.4	2.0	3.2
其他	60	97.9	2.1	93.6	3.7	2.7	56	92.3	-	2.9	4.7

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人
2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A21、公務人員工作e化及接受資訊技能訓練情形 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	工作需不需要使用E-MAIL 對外聯繫			工作是否需要使用電 子化公文管理系統		機構是否自辦資訊技能訓練課程			
		經常 (%)	偶爾 (%)	不需要 (%)	需要 (%)	不需要 (%)	沒有辦 理(%)	有辦理 但沒參 加(%)	有辦理 也有參 加(%)	不清楚/ 沒注意 (%)
公務人員總計	902	33.1	25.1	41.7	61.7	38.3	15.2	16.9	63.4	4.6
性別										
男	455	32.4	21.1	46.6	62.5	37.5	18.6	18.3	57.8	5.3
女	447	33.9	29.3	36.8	61.0	39.0	11.6	15.4	69.1	3.8
年齡										
30歲及以下	154	24.2	23.4	52.4	49.6	50.4	24.6	27.0	38.1	10.2
31-40歲	293	38.8	25.2	36.1	66.4	33.6	14.3	10.9	72.0	2.8
41-50歲	268	37.1	29.3	33.7	70.3	29.7	10.7	16.0	70.0	3.3
51歲及以上	186	26.0	20.6	53.4	52.0	48.0	15.0	19.1	61.2	4.6
最高學歷										
高中職及以下	180	11.2	15.3	73.6	36.7	63.3	21.1	28.9	39.4	10.7
專科	150	34.3	26.0	39.7	71.4	28.6	15.3	17.4	65.2	2.0
大學	399	31.6	30.0	38.4	65.4	34.6	12.2	10.9	73.6	3.3
研究所及以上	173	58.6	23.4	18.0	70.8	29.2	15.6	17.6	63.3	3.5
不知道/拒答	0	-	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0	-
機關所在縣市										
北部縣市	369	35.5	24.5	40.0	62.6	37.4	18.1	17.0	62.5	2.4
中部縣市	202	31.3	27.8	40.9	63.7	36.3	11.6	11.6	71.0	5.8
南部縣市	261	32.9	24.6	42.4	60.7	39.3	13.3	19.6	61.5	5.5
東部縣市	51	28.4	22.7	48.8	55.8	44.2	12.8	19.0	59.1	9.1
金馬縣市	18	25.0	24.2	50.8	49.6	50.4	29.8	22.3	40.3	7.6
不知道/拒答	1	-	-	100.0	100.0	-	-	79.2	-	20.8
機關所在層級										
中央機關	366	38.7	16.6	44.8	64.7	35.3	16.6	19.3	60.4	3.8
地方機關	514	29.7	31.7	38.6	60.5	39.5	13.8	15.0	66.7	4.5
未回答	22	21.0	14.8	64.3	40.1	59.9	24.7	19.1	35.7	20.5
機關業務類別										
一般行政	202	35.1	27.1	37.8	72.6	27.4	17.0	14.7	65.3	3.0
軍警行政	99	21.1	9.9	69.0	58.6	41.4	26.7	28.0	38.5	6.8
財稅行政	33	29.3	29.0	41.7	71.0	29.0	1.7	30.9	66.2	1.2
文教行政	321	33.4	33.0	33.5	52.9	47.1	10.7	10.9	74.9	3.5
經建行政	22	77.0	6.9	16.1	79.6	20.4	12.0	13.4	74.3	0.2
交通行政	29	42.4	20.2	37.4	65.2	34.8	21.0	10.4	62.9	5.7
衛生行政	21	32.8	15.3	51.9	51.7	48.3	30.5	3.4	45.3	20.8
社會福利	12	9.5	10.9	79.6	33.8	66.2	14.4	34.7	40.9	9.9
外交僑務	1	-	-	100.0	100.0	-	-	-	100.0	-
司法行政	13	30.4	28.8	40.8	70.2	29.8	1.9	26.4	69.0	2.7
事業機構類	57	22.3	19.2	58.4	62.7	37.3	16.8	31.9	45.2	6.0
衛生醫療機構	33	50.1	26.2	23.8	66.6	33.4	18.7	18.9	56.3	6.0
其他	60	33.3	19.0	47.7	67.0	33.0	13.6	18.4	61.8	6.2

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人

2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底區塊標示

表A22、公務人員數位表現分數 按受訪者人口特徵分

單位：人，%

項目別	樣本數(人)	個人數位表現分數	家戶數位表現分數	整體數位表現分數
全國總計	16,133	41.0	68.7	51.0
公務人員總計	902	62.7	83.4	69.6
性別				
男	455	61.1	82.6	68.3
女	447	64.3	84.1	71.0
年齡				
30歲及以下	154	72.6	82.5	75.9
31-40歲	293	69.5	82.0	73.7
41-50歲	268	62.1	87.5	70.5
51歲及以上	186	44.5	80.3	56.7
最高學歷				
高中職及以下	180	39.5	76.3	51.9
專科	150	60.2	84.8	68.4
大學	399	69.2	85.8	74.7
研究所及以上	173	73.9	83.8	77.2
不知道/拒答	0	61.3	100.0	74.1
機關所在縣市				
北部縣市	369	62.3	83.8	69.6
中部縣市	202	65.7	83.8	71.7
南部縣市	261	61.8	82.8	68.8
東部縣市	51	61.1	83.1	68.4
金馬縣市	18	53.2	78.0	61.8
不知道/拒答	1	65.4	93.8	74.9
機關所在層級				
中央機關	366	61.2	83.0	68.5
地方機關	514	64.3	83.6	70.7
未回答	22	49.3	83.1	62.3
機關業務類別				
一般行政	202	62.3	84.5	69.7
軍警行政	99	61.3	82.2	68.2
財稅行政	33	54.5	77.4	62.1
文教行政	321	68.2	84.0	73.5
經建行政	22	62.9	79.6	68.5
交通行政	29	61.3	79.5	67.4
衛生行政	21	47.8	77.8	58.4
社會福利	12	46.2	81.5	57.9
外交僑務	1	62.7	67.3	64.2
司法行政	13	67.5	85.7	73.5
事業機構類	57	48.5	86.2	61.2
衛生醫療機構	33	70.1	79.0	73.1
其他	60	58.7	86.3	68.0

註：1. 此為依25縣市人口比例及各縣市性別、年齡母體加權後樣本數，實際訪問樣本數1,320人
2. 統計差異檢定未達顯著水準者 (p>.05) 以網底

附錄二 98 年數位落差調查問卷

行政院研考會

98 年度個人/家戶數位落差調查問卷

訪問接電話、滿十二歲者

這項政府調查主要是想了解國內不同縣市、不同年齡民眾的電腦使用情形，所以先請教您兩項基本資料。

1. 請問這裡是那一個縣市？

- | | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| (01)台北縣 | (02)宜蘭縣 | (03)桃園縣 | (04)新竹縣 |
| (05)苗栗縣 | (06)台中縣 | (07)彰化縣 | (08)南投縣 |
| (09)雲林縣 | (10)嘉義縣 | (11)台南縣 | (12)高雄縣 |
| (13)屏東縣 | (14)台東縣 | (15)花蓮縣 | (16)澎湖縣 |
| (17)基隆市 | (18)新竹市 | (19)台中市 | (20)嘉義市 |
| (21)台南市 | (22)台北市 | (23)高雄市 | (24)金門縣 |
| (25)連江縣 | | | |

2. 請問是 XX 縣市的哪一個鄉鎮市（區）？

3. 請問您的出生年次是？_____年 (98)不知道/拒答(續問第 4 題)

4. 請問您大約幾歲？

- | | | | |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| (01)12-14 歲 | (02)15-20 歲 | (03)21-30 歲 | (04)31-40 歲 |
| (05)41-50 歲 | (06)51-60 歲 | (07)61-64 歲 | (08)65 歲以上 |
| (98)拒答(停止訪問) | | | |

接下來請教您有關個人使用電腦及網路使用情形

5. 請問您有沒有使用過電腦（不一定「在家」使用）？

- (1)有（續問 5-1 題）
- (2)沒有（跳問第 6 題）
- (8)不知道/拒答（停止訪問）

5-1. 請問您目前平均一星期使用幾天電腦？_____天

6. 請問您有沒有使用電腦或任何資訊設備(如手機、PDA、Wii 等)上網的經驗？

- (1)有（跳問第 7 題）
- (2)沒有（續問 6-1 題後，跳答第 34-35 題）
- (8)不知道/拒答（跳答第 34-35 題）

6-1. 【不曾上網者】請問您想不想學習上網？

- (1)想
- (2)不想
- (8)不知道/拒答

7. 請問您平均一天花多少時間上網?

_____ 分鐘 (997)目前不上網 (998)不一定/很難說

8. 請問您曾使用以下行動設備「上網」(含收 e-mail)嗎?(逐一提示,可複選)

- (1) 個人手機 (2) PDA
(3) 在家裡或公司以外使用手提電腦無線上網 (4) 都沒有
(8) 不知道/拒答

8-1. 請問您目前有哪些具備無線上網功能的行動設備?(未必要上網,逐一提示,可複選)

- (1)手機 (2) PDA (3) 筆記型電腦
(4)都沒有 (8) 不知道/拒答

9. 請問您會不會使用任何一種文書軟體(如 Word、筆記本、Writer)來編輯文件嗎?如會,您的熟練程度是?

- (1)非常熟練 (2)還算熟練 (3)不太熟練
(4)完全不會 (8)拒答

10. 請問您會不會收發 E-mail?

- (1)會 (2)不會 (8)不知道/拒答

11. 請問您曾在網路上從事休閒娛樂活動(線上遊戲、收聽線上音樂、看電影等)嗎?

- (1)有,經常 (2)有,偶爾 (3)沒有
(8)不知道/拒答

12. 請問您曾使用線上傳呼軟體(MSN、ICQ、Yahoo 即時通等)和您的親友聯絡嗎?

- (1)有,經常 (2)有,偶爾 (3)沒有
(8)不知道/拒答

13. 請問您曾使用網路電話(如 Skype)嗎?

- (1)有,經常 (2)有,偶爾 (3)沒有
(8)不知道/拒答

14. 請問您曾經透過網路處理個人金融(網路銀行存匯、轉帳、繳費、股票買賣等)嗎?

- (1)有,經常 (2)有,偶爾 (3)沒有
(8)不知道/拒答

15. 請問您曾在網路上販售或購買商品(含購買商品或訂購車票、機票、飯店訂房等)?

- (1) 買方(續答 15-1 及 15-2 題) (2) 賣方(跳答 15-3 及 15-4 題)
(3) 兩者皆有(續答 15-1 至 15-4 題)
(4) 皆沒有(跳答第 16 題)
(8) 不知道/拒答(跳答第 16 題)

- 15-1. 請問您過去一年上網購物金額大約是？ _____ 元
- (01) 一千元以下 (02) 1001 到 5000 元 (03) 5001 到一萬元
(04) 10,001 到兩萬元 (05) 20,001 到三萬元 (06) 30,001 到五萬元
(07) 50,001 到十萬元 (08) 超過十萬元
(96) 過去一年沒購物 (97) 記不清楚 (98) 拒答

- 15-2. 請問您使用的付款方式是？(可複選)
- (1) 信用卡付款 (2) 郵局或銀行轉帳 (3) 貨到付款
(4) 便利商店取貨付款 (5) 面交取貨付款 (6) 中華電信小額付款
(8) 拒答

- 15-3. 請問網路拍賣是您的正職？還是兼職？
- (1) 正職 (2) 兼職

- 15-4. 平均來說，網路拍賣每個月可以為您增加多少利潤？
- (01) 一千元以下 (02) 1001 到 5000 元 (03) 5001 到一萬元
(04) 10,001 到兩萬元 (05) 20,001 到三萬元 (06) 30,001 到五萬元
(07) 50,001 到十萬元 (08) 超過十萬元
(97) 記不清楚 (98) 拒答

16. 請問您有沒有上網搜尋生活資訊，如氣象、交通時刻表、查詢路況、訂票(如車票、電影票)等的經驗？
- (1) 有，經常 (2) 有，偶爾 (3) 沒有
(8) 不知道/拒答

17. 請問您有沒有上網搜尋與工作或課業相關資訊的經驗？
- (1) 有，經常 (2) 有，偶爾 (3) 沒有
(8) 不知道/拒答

18. 請問您有沒有因為工作或課業需要而透過網路進行視訊課程、線上學習或測驗？
- (1) 有，經常 (2) 有，偶爾 (3) 沒有
(8) 不知道/拒答

19. 請問您有沒有主動報名過線上學習課程？
- (1) 有，經常 (2) 有，偶爾 (3) 沒有
(8) 不知道/拒答

20. 請問您有沒有上網看當天發生的新聞？
- (1) 有，經常 (2) 有，偶爾 (3) 沒有
(8) 不知道/拒答

21. 請問您有沒有上網搜尋旅遊、美食或是休閒資訊？
- (1) 有，經常 (2) 有，偶爾 (3) 沒有
(8) 不知道/拒答

22. 請問您有沒有在網路上查詢產品資訊或比價的經驗？
- (1) 有，經常 (2) 有，偶爾 (3) 沒有
(8) 不知道/拒答

23. 請問您能不能看懂英文網頁的內容？
(1)非常有把握 (2)還算有把握 (3)看不懂
(8)不知道/拒答
24. 當您的親友有特定資訊需求時，您有沒有把握能搜尋到他們需要的資料？
(1)非常有把握 (2)還算有把握 (3)沒有把握
(8)不知道/拒答
25. 請問您有沒有上網瀏覽部落格（通常是網友透過網路記載個人生活紀錄、心情或評論）的經驗？
(1)有，經常(續問 26 題)
(2)有，偶爾(續問 26 題)
(3)沒有(跳問 27 題)
(8)不知道/拒答(跳問 27 題)
26. 請問您有沒有自己的部落格？
(1)有 (2)沒有
(8)不知道/拒答
27. 請問您有沒有上傳個人照片或影音檔案供其他人瀏覽的經驗？
(1)有 (2)沒有 (8)拒答
28. 請問您有沒有下載照片或影音檔案的經驗？
(1)有 (2)沒有 (8)拒答
29. 請問您知不知道政府行政機關都設有網站，一般民眾可透過網路查詢政策、公告或進行線上申請及反映意見？
(1)知道(續答第 29-1 至 29-2 題) (2)不知道(跳答第 30 題)
(8)拒答(跳答第 30 題)
- 29-1. 請問您過去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？
(1)有，經常 (2)有，偶爾 (3)沒有 (8)不知道/拒答
- 29-2. 請問您過去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經驗？
(1)有，經常 (2)有，偶爾 (3)沒有 (8)不知道/拒答
30. 如果收到不認識的人寄來的郵件，你通常會怎麼處理？(提示選項)
(1)一律打開來看看 (2)有些會打開來看 (3)完全不開啟，直接刪除
31. 請問您知不知道如何設定或變更個人電腦密碼？
(1)知道 (2)不知道 (8)不知道/拒答
32. 請問您覺得在網路上抓圖、轉貼文章或下載未經授權的影音檔案，如果只是供個人使用，有沒有違法？
(1)違法 (2)沒有違法 (8)不知道/拒答

33. 如果政府在公共場所放置上網設備，請問您有可能去使用嗎？
(1)會，經常使用 (2)會，偶爾使用 (3)應該不會使用
(8)不知道/拒答

34. 請問您的家人、鄰居或朋友是否曾經幫您上網查詢您需要的生活資訊、購物或代您線上預約掛號或申訴？【可複選，本題只問不會上網的民眾，即第 5 題回答(2)及第 6 題回答(2)及(8)者】
(1)有，男性親友 (2)有，女性親友 (3)沒有

35. 請問您認為如果會用電腦或會上網，對您有沒有幫助？
(1)幫助非常大 (2)有一點幫助
(3)沒有幫助 (8)無意見

除了您個人電腦使用狀況外，還想請教您其他家人使用電腦及網路使用情形

36. 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)? _____ 人
37. 請問與您一起住的家人中，有幾位「在學學生」? _____ 位
38. 包括您在內，請問您家裏成員有幾位會使用電腦? _____ 位
39. 包括您在內，請問您家裏成員有幾位會使用網際網路? _____ 位

接下來請教您有關您家裡資訊設備環境狀況

40. 請問您家裏有沒有電腦？
(1)有 (2)沒有 (8)不知道/拒答

41. 請問您家裏有沒有連上網際網路？
(1)有(跳問 42 題) (2)沒有(續問 41-1 及 41-2 題) (8)不知道/拒答

41-1. 請問您有沒有可能自費申請網路？
(1)願意(續問第 41-2 題) (2)不願意(跳問第 43 題)
(8)不知道/拒答(跳問第 43 題)

41-2. 請問您每個月願意花多少錢上網? _____ 元

42. 請問目前您家中使用哪種上網方式(連線方式)？
(1)寬頻(ADSL 256K 以上、Cable Modem)

(2)窄頻(撥接)
(3)3G、Wi-Fi、Wimax 等無線上網
(8)不知道/拒答

42-1. 請問您家裡每個月上網(包括家中及手機等設備)要花多少錢?
元

42-2. 請問目前上網費會讓您覺得經濟負擔壓力很大嗎？
(1)壓力很大 (2)有一點壓力 (3)沒有壓力 (98)不知道/
拒答

42-3. [有壓力者] 請問您可負擔的每月上網費用是多少? _____ 元

接下來，想請教您一些個人基本資料

43. 請問您的教育程度是（包括目前正在就讀的）？
- (1)不識字或自修
 - (2)小學
 - (3)國中或初中
 - (4)高中、職(含五專前三年)
 - (5)專科
 - (6)大學
 - (7)研究所及以上
 - (8)不知道/拒答
44. 請問您家中主要經濟來源是誰？
- (1)受訪者（第 51-52 題不問）
 - (2)其他男性家人
 - (3)其他女性家人
 - (8)不知道/拒答（第 51-52 題不問）
45. 請問您目前有沒有工作？從事什麼行業？
- (1)農、林、漁、牧業
 - (2)礦業及土石採取業
 - (3)製造業
 - (4)電力及燃氣供應業
 - (5)用水供應及污染整治業
 - (6)營造業
 - (7)批發及零售業
 - (8)運輸及倉儲業
 - (9)住宿及餐飲業
 - (10)資訊及通訊傳播業
 - (11)金融及保險業
 - (12)不動產業
 - (13)專業、科學及技術服務業
 - (14)支援服務業
 - (15)公共行政及國防；強制性社會安全
 - (16)教育服務業
 - (17)醫療保健及社會工作服務業
 - (18)藝術、娛樂及休閒服務業
 - (19)其他服務業
 - (20)家管（跳答第 47 題）
 - (21)學生（跳答第 48 題）
 - (22)在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者（跳答第 48 題）
 - (23)退休（跳答第 48 題）
 - (97)其他（請說明）
 - (98)不知道/拒答（跳答第 48 題）
46. 請問您個人目前的職務？
- (1)現役軍人
 - (2)民意代表、行政主管、企業主管及經理人員
 - (3)專業人員
 - (4)技術員及助理專業人員
 - (5)事務工作人員
 - (6)服務工作人員及售貨員
 - (7)農林漁牧工作人員
 - (8)技術工及有關工作人員
 - (9)機械設備操作工及組裝工
 - (10)非技術工及體力工
 - (95)其他（請說明）
 - (98)不知道/拒答
- 46-1. 請問您工作時有沒有用到電腦？
- (1)有
 - (2)沒有（跳答 47 題）
- 46-2. 請問您工作時有沒有用到網路？
- (1)有
 - (2)沒有
47. 請問您工作的身分是？
- (1)僱主（跳問 48 題）
 - (2)自營作業者（跳問 48 題）
 - (3)受政府僱用者（續問 47-1 至 47-7 題）
 - (4)受私人僱用者（跳問 48 題）
 - (5)無酬家屬工作者（跳問 48 題）
 - (8)不知道/拒答（跳問 48 題）
- 47-1. 請問您服務機關所在縣市是？
- (01)台北縣
 - (02)宜蘭縣
 - (03)桃園縣
 - (04)新竹縣
 - (05)苗栗縣
 - (06)台中縣
 - (07)彰化縣
 - (08)南投縣
 - (09)雲林縣
 - (10)嘉義縣

- (11)台南縣 (12)高雄縣 (13)屏東縣 (14)台東縣 (15)花蓮縣
 (16)澎湖縣市 (17)基隆市 (18)新竹市 (19)台中市 (20)嘉義市
 (21)台南市 (22)台北市 (23)高雄市 (24)金門縣 (25)連江縣

47-2. 請問您服務機關是中央機關所屬單位？還是地方機關所屬單位？

- (01)中央機關 (02)地方機關

47-3. 請問您服務機關所屬層級是？【暫保留，視機關代碼區隔結果而定】

- (01)一級機關 (02)二級機關 (03)三級機關 (04)四級機關 (05)五級機關

47-4. 請問您服務機關的業務類別是？

- (01)一般行政 (02)軍警行政 (03)財稅行政 (04)文教行政
 (05)經建行政 (06)交通行政 (07)衛生行政 (08)社會福利
 (09)外交僑務 (10)司法行政 (11)事業機構類 (12)衛生醫療機構
 (14)其他

47-5. 請問您的工作需不需要使用 E-mail 對外聯繫？

- (1)需要，經常 (2)需要，偶爾 (3)不需要
 (8)不知道/拒答

47-6. 請問您的工作會使用電子化公文管理系統嗎？

- (01)會 (02)不需要

47-7. 請問您有沒有參加機關自辦的資訊技能訓練？

- (01)沒有辦理 (02)有辦理但沒參加 (03)有辦理也有參加

48. 請問您是哪裡人？客家、閩南、大陸各省或是原住民？

- (1)客家人 (跳問 49 題) (2)原住民 (續問 48-1 至 48-6 題)
 (3)以上皆非 (跳問 49 題) (8)不知道/拒答 (跳問 49 題)

48-1. 請問您屬於哪一族？

- (01)阿美族 (02)泰雅族 (03)排灣族 (04)布農族
 (05)卑南族 (06)魯凱族 (07)鄒族 (08)賽夏族
 (09)雅美族 (10)邵族 (11)噶瑪蘭族 (12)太魯閣族
 (13)撒奇萊雅族 (14)賽德克族 (98)拒答

48-2. 您想不想使用電腦？

- (1)想 (2)不想
 (8)不知道/拒答

48-3. 請問您知不知道政府在部落或教會中廣設置了部落圖書資訊站或數位機會中心，提供民眾免費使用電腦和上網？

- (1)知道 (2)不知道

48-4. 您有沒有到住家附近的部落圖書資訊站或數位機會中心使用電腦？

- (1)有 (2)沒有 (3)住家附近無部落圖書資訊站或數位機會中心

48-5. 請問您有沒有接受電腦或上網教育訓練的需求？

- (1)有 (2)沒有 (8)不知道/拒答

48-6. 請問您居住地區是手機上網比較方便？還是 ADSL 上網比較方便？

- (1)手機上網 (2)ADSL 上網 (8)不知道/拒答

49. 冒昧請問，您的家戶有外籍配偶嗎？

- (1)有 (2)沒有
(8)不知道/拒答

50. 請問您或您的家人是否領有身心障礙者手冊？

- (1)「本人」領有身心障礙手冊
(2)「家人」領有身心障礙手冊
(3)本人與家人皆領有身心障礙手冊
(4)本人與家人皆無
(8)不知道/拒答

接下來，想請教您一些家戶型態相關問題

51. 請問您家中主要經濟來源者，從事什麼行業？

- (1)農、林、漁、牧業 (2)礦業及土石採取業
(3)製造業 (4)電力及燃氣供應業
(5)用水供應及污染整治業 (6)營造業
(7)批發及零售業 (8)運輸及倉儲業
(9)住宿及餐飲業 (10)資訊及通訊傳播業
(11)金融及保險業 (12)不動產業
(13)專業、科學及技術服務業 (14)支援服務業
(15)公共行政及國防；強制性社會安全 (16)教育服務業
(17)醫療保健及社會工作服務業 (18)藝術、娛樂及休閒服務業
(19)其他服務業
(20)家管（跳答第 53 題）
(21)學生（跳答第 53 題）
(22)在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者（跳答第 53 題）
(23)退休（跳答第 53 題）
(97)其他（請說明）_____
(98)不知道/拒答（跳答第 53 題）

52. 請問您家中的主要經濟來源者，目前的職務？

- (1)現役軍人 (2)民意代表、行政主管、企業主管及經理人員
(3)專業人員 (4)技術員及助理專業人員
(5)事務工作人員 (6)服務工作人員及售貨員
(7)農林漁牧工作人員 (8)技術工及有關工作人員
(9)機械設備操作工及組裝工 (10)非技術工及體力工
(95)其他（請說明）_____ (98)不知道/拒答

53. 請問，您和您同住的家庭成員加起來，每月的總收入大約是多少？

- (01)未滿 17,280 元 (02)17,280 未滿 2 萬元
(03)2 萬 未滿 3 萬元 (04)3 萬 未滿 4 萬元
(05)4 萬 未滿 5 萬元 (06)5 萬 未滿 7 萬元
(07)7 萬 未滿 9 萬元 (08)9 萬 未滿 11 萬元
(09)11 萬 未滿 13 萬元 (10)13 萬 未滿 14 萬元
(11)14 萬元以上 (98)不知道/拒答

54. 受訪者的性別

- (1)男 (2)女