

107 年個人家戶數位機會調查報告

中文摘要

(一〇七年十二月)

委託單位：國家發展委員會

執行單位：聯合行銷研究股份有限公司

107 年個人/家戶數位機會調查分析報告摘要

壹、調查目的

關懷弱勢族群及落實公平數位機會一直是政府推動資通建設及普及政府服務的施政重點。自民國 93 年起，國內陸續推動「縮減數位落差計畫(94-96 年)」、「創造數位機會(97-100 年)」、「深耕數位關懷(101-104 年)」、「普及偏鄉數位應用(105-108 年)」等政策計畫，正是希望運用政府及民間資源，提供所有地區、族群和產業平等的數位機會，分享優質網路社會的效益。

為了掌握國內數位發展情形，國家發展委員會每年定期辦理個人家戶數位機會調查，由賦能、融入與摒除切入瞭解資訊社會帶來的數位機會與危機，據以作為照顧弱勢族群、深耕數位關懷政策的依據。

貳、調查方法

(一) 調查對象

「107 年個人家戶數位機會調查」是以臺灣省、臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市及金門縣、連江縣等市內住宅用戶電話為調查範圍，並以居住之普通住戶內年滿 12 歲之本國籍人口為訪問對象。

(二) 調查架構

「107 年數位機會調查」調查項目是根據國發會「數位機會發展指標體系調整研究」新修訂的數位機會指標體系進行規畫。

延續歷年架構，「107 年數位機會調查」仍包含「賦能」、「融入」與「摒除」三部分內容，第一部分是探討國人資訊設備近用與使用情形（資訊近用）與資訊素養，尤其側重在資安及資訊篩選鑑別能力的討論；第二部分旨在瞭解網路族應用資訊於學習、社會生活參與、經濟、政治與健康促進等多生活面向的情形及頻率；第三部分則是由危機與權益侵害切入，觀察資訊社會帶來的負面影響。具體來說，問卷由「賦能」、「融入」、「摒除」及基本資料等四部分構成，指標構面如表 1 所示。

需要特別說明的是，基於 106 年調查結果，由於難以檢證資訊篩選及資訊鑑

別能力兩項賦能指標的設計是反映使用者信心或真實能力，故今年經專家學者同意，以新題型取代原問法。

表 1 107 年個人家戶數位機會調查指標架構

| 主構面 | 次構面 | 指標構面 |
|-----|-------|--|
| 賦能 | 資訊近用 | 個人上網設備擁有情形 無線或行動上網率 |
| | 技能與素養 | 網路存取權限認知 數位足跡認知 資訊篩選能力(修) 資訊鑑別能力(修) 程式設計能力 |
| 融入 | 學習活動 | 資訊利用與創造 線上課程使用情形 |
| | 社會生活 | 資訊取得 即時通訊及社群媒體使用情形 線上影音使用情形 線上遊戲使用情形 網路電話 網路創造內容 社群媒體的功能跨界 |
| | 經濟發展 | 線上評論或比價 網路購物經驗 網路創新商業模式 網購付款方式 網路販售經驗 近端付款使用經驗 網路或是行動銀行使用經驗 |
| | 公民參與 | 電子化政府主動服務接觸經驗 電子化政府被動服務使用經驗 電子化政府服務申請(修) 使用政府開放資料 官方網路管道公共參與 網路發表政策看法 網路異見提出 |
| | 健康促進 | 線上掛號或就診進度查詢 線上看就醫紀錄、病歷或檢查結果 自主健康管理 |
| 摒除 | 個人危機 | 網路焦慮程度 生理能力退化 社交能力退化 文字表達惡化 |
| | 社會危機 | 網路言論尺度 網路霸凌 |
| | 隱私侵害 | 個資外洩或帳號被盜(修) |
| | 權益受損 | 網路詐騙損害 資訊設備中毒 |

(三) 調查及抽樣方法

調查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，週一至週日皆於晚間六點後進行訪問。

抽樣係以臺灣地區 22 縣市住宅電話用戶名冊為副母體進行隨機抽樣，對於隨機抽出的電話號碼，再以尾數 2 位隨機方式變更之，以涵蓋未登記的住宅電話。

各縣市預定樣本數是以內政部統計處 107 年 6 月公佈之各縣市 12 歲以上人口數為計算標準，除連江縣配置 384 份樣本外，其餘各縣市在 95%信心水準、抽樣誤差不超過±4 個百分點的前提下配置樣本數，第一階段各縣市完成有效樣本如表 2 所示。

表 2 第一階段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 | 20,978,352 | ±0.9% | 12,984 | 12,992 |
| 新北市 | 3,597,050 | ±4.0% | 600 | 601 |
| 臺北市 | 2,374,757 | ±4.0% | 600 | 602 |
| 桃園市 | 1,941,292 | ±4.0% | 600 | 601 |
| 臺中市 | 2,471,547 | ±4.0% | 600 | 601 |
| 臺南市 | 1,700,923 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 高雄市 | 2,510,816 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 宜蘭縣 | 413,372 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 新竹縣 | 482,125 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 苗栗縣 | 496,170 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 彰化縣 | 1,148,265 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 南投縣 | 457,566 | ±4.0% | 600 | 601 |
| 雲林縣 | 457,566 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 嘉義縣 | 472,553 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 屏東縣 | 760,120 | ±4.0% | 600 | 601 |
| 澎湖縣 | 95,219 | ±4.0% | 600 | 601 |
| 花蓮縣 | 298,012 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 臺東縣 | 199,674 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 基隆市 | 340,446 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 新竹市 | 381,597 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 嘉義市 | 240,371 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 金門縣 | 127,105 | ±4.0% | 600 | 600 |
| 連江縣 | 11,806 | ±5.0% | 384 | 384 |

註：母體資料來源為內政部統計處。

完成第一階段樣本後，為確保數位發展偏遠鄉鎮也有足夠樣本數可供分析推論，另增補數位發展五級區域樣本 230 人。總計完成有效樣本 13,222 人，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在 ± 0.9 個百分點以內。

(四) 調查日期及接觸情形

調查於 107 年 7 月 4 日至 107 年 8 月 30 日晚間執行電話訪問調查作業。本次調查共計撥號 219,599 通，以實際電話數計算是 100,793 通(兩者差額為重撥、約訪電話)，扣除傳真機、非住宅、電話錄音、電話故障、空號、暫停使用及無合格受訪者電話戶等非人為因素撥號結果後，總計完成有效樣本 13,222 人，完訪率 64.7%，拒訪率 35.3%。

(五) 資料加權處理

為使調查得以推論我國 12 歲以上全體民眾的意見，調查樣本先按內政部公佈之 107 年 7 月各縣市 12 歲以上人口的性別、年齡結構進行縣市內樣本結構加權，以利縣市橫向；至於全國整體發展情況的推論，則再依各縣市 12 歲以上人口占全國 12 歲以上人口及各數位發展區域占全國 12 歲以上人口比率進行第二階段加權，以提高統計推估的合理性。

(六) 區域定義說明

本調查透過各種不同分類比較不同地理區域的數位發展程度，其中，最重要是觀察臺灣數位發展 1 級區域、數位發展 2 級區域、數位發展 3 級區域、數位發展 4 級區域及數位發展 5 級區域的數位發展是趨同或擴大差距。

該分類是根據國發會(前行政院研考會)100 年「鄉鎮數位發展分類研究報告」研究結論，與各鄉鎮市區在人力資源結構、社會經濟、教育文化發展、交通動能發展、生活環境發展與資訊基礎建設等六大構面廿五項指標的綜合表現進行分類，其中數位發展 1 級區域包含 32 個鄉鎮市區，數位發展 2 級區域共 93 個鄉鎮市區，3 級區域占 127 個鄉鎮市區，4 級區域及 5 級區域各涵蓋 49 及 67 個鄉鎮市區，其中以數位發展 1 級區域的數位發展程度最高。

參、重點指標

表 3 個人家戶數位機會調查重要指標統計表

| 項目 | 106 年 | 107 年 | 106 及 107 年比較 |
|--------------|-------|-------|----------------------|
| 個人上網率(A) | 82.3% | 86.5% | 增加 4.2 個百分點，成長 5.1% |
| 行動上網率(A) | 80.1% | 84.9% | 增加 4.8 個百分點，成長 6.0% |
| 居家連網率(A) | 85.1% | 84.9% | 比率持平 |
| 即時通訊應用(B) | 96.8% | 96.8% | 比率持平 |
| 線上金融應用(B) | 33.2% | 32.9% | 比率持平 |
| 電子化政府主動服務(B) | 50.2% | 60.0% | 增加 9.8 個百分點，成長 19.5% |

註：(A) 調查對象為 12 歲以上民眾 (B) 調查對象為 12 歲以上網路族

肆、調查結果摘要

一、 整體數位機會概況

(一) 賦能

「賦能」為我國數位機會指標架構第一層，其下包含「資訊近用」及「技能與素養」兩個次構面，民眾必須具備資訊近用的技能與素養、擁有近用設備的機會，始得以進入資訊社會，也才能談論後續的機會創造與風險承擔。

先看「賦能」的第一次構面「資訊近用」，107 年調查顯示，全臺 12 歲以上民眾的個人上網率為 86.5%，較去年(106 年)調查大幅增加 4.2 個百分點。從長期趨勢來看，從民國 94 年迄今，國內網路使用率由 62.7% 上升到 107 年的 86.5%，13 年來成長了 23.8 個百分點。

107 年的行動上網率也創新高，網路族有高達 98.2% 曾行動或無線上網；以 12 歲以上民眾為分母，臺灣平均每 100 人就有 85 人曾使用行動上網，較 106 年增加近五個百分點。

因應有越來越多人只仰賴手機上網，自 106 年起將只透過手機上網也列為家戶連網方式。今年調查顯示，近二年家戶連網率持平，今年為 84.9%。

從個人可近用的資訊設備來看，在可複選的情形下，全臺接觸過網路的 12

歲以上民眾中，持有智慧型手機、智慧電視、智慧型穿戴裝置及智慧家電的人都比 106 年略增，持有桌上型電腦、筆記型電腦、平板電腦的比率則變少了。【圖 1】

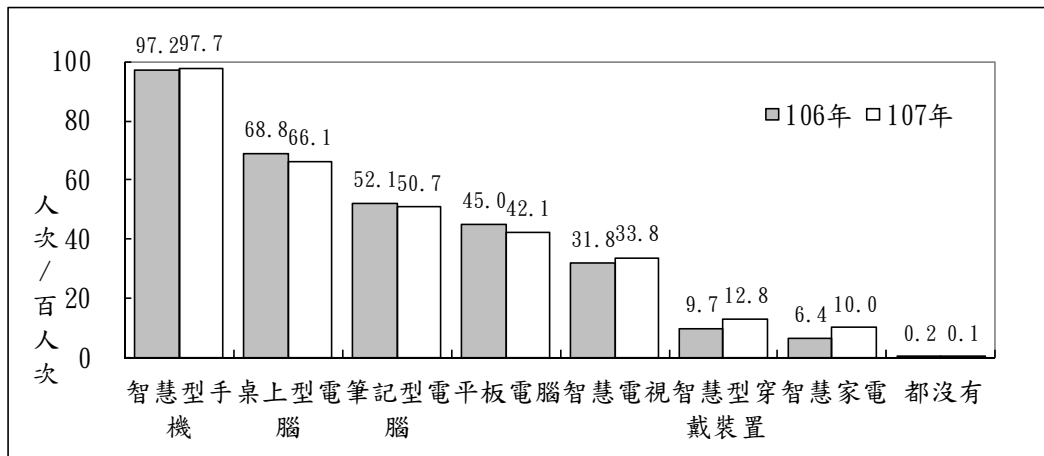


圖 1 網路族資訊設備擁有情形

若從網路使用時間長短來看，最常使用智慧型手機上網的網路族比率由 105 年的 66.7%、106 年的 73.3%，再增為 107 年的 75.3%，最常使用桌上型電腦的網路族則由 105 年的 21.4%逐年減為 107 年的 14.9%，佐證了上述資訊設備使用習慣的轉移。

從「技能與素養」來看，國內網路族的資訊安全認知仍有提升空間，雖有 75.5% 網路族自認清楚網路活動必留下足跡(26.5%非常清楚，49.0%還算清楚)，但僅 51.7%網路族知道自己使用的瀏覽器或應用程式可以存取那些個人資訊(11.5%非常清楚、40.2%還算清楚)。【圖 2】

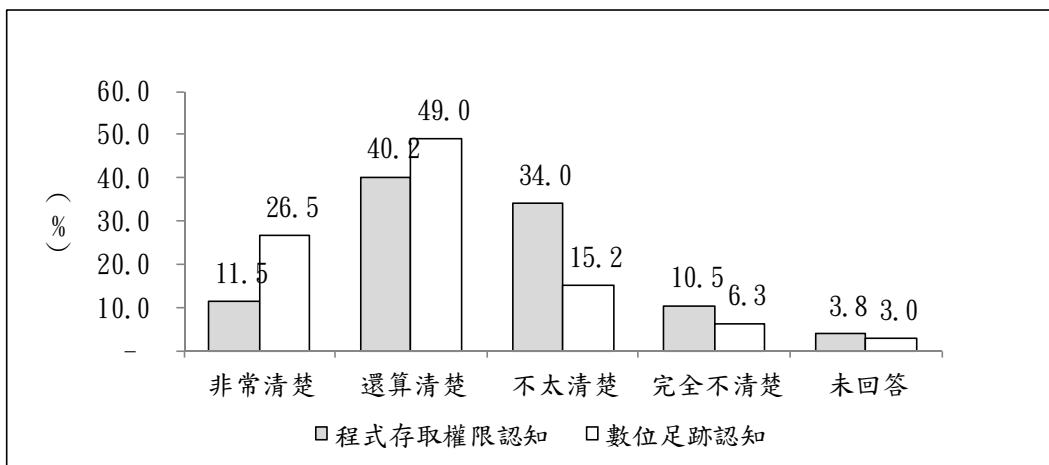


圖 2 網路族資訊安全認知

資訊篩選及鑑別資訊價值的能力上，有別於 106 年直接詢問網路族認為自己

篩選資訊能力及判斷資訊可信度的能力良窳，今年改以具體資訊提問，請網路族針對旅遊、美食及主題式資訊蒐集等能力進行評分，並瞭解遇到無法辨別真假網路消息的作法。

結果發現，分數越高代表自評能力越好，從 1 分到 10 分，國內 12 歲以上網路族對於三項指標的評分介於 6.2 分至 6.9 分。至於網路上不確定真假的網路消息或新聞，每三位網路族只有一位完全不查證 (34.8%)，53.0% 透過 google 等網路管道查證，34.9% 會跟周圍親友請益，9.3% 會查閱書籍。

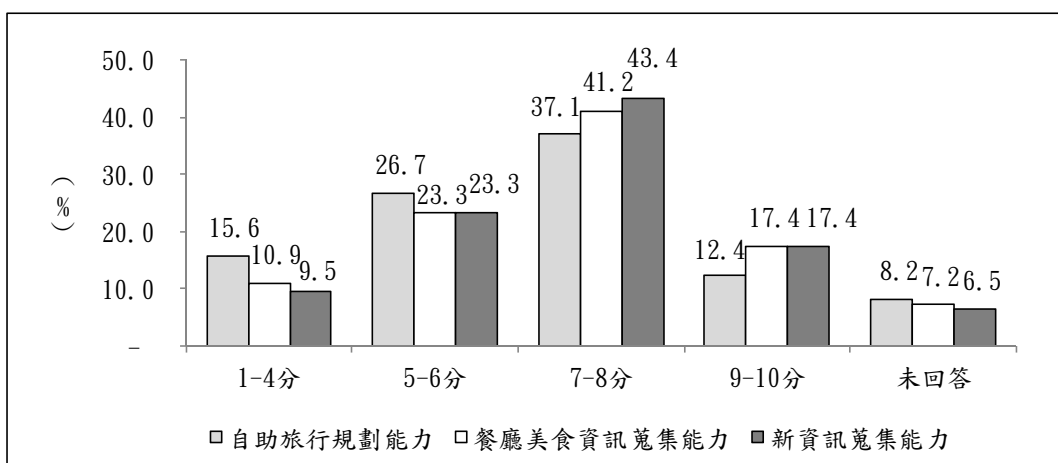


圖 3 網路族的資訊篩選及判斷能力自評

最後是程式設計學習經驗，結果發現，臺灣 12 歲以上網路族中，有 23.9% 曾經修習或自學程式設計。

(二) 融入

「融入」為我國數位機會指標架構第二主構面，主要由網路族最近一年在學習、社會生活、經濟、公民參與及健康促進等五大面向應用的參與情形來觀察 ICT 近用對於改善或提升生活福祉的可能影響。

「學習活動參與」側重於瞭解個人透過 ICT 進行單向或雙向教育學習的互動行為，並以「線上學習新技能」及「參與線上課程」為兩大測量指標。

調查結果顯示，透過網路學習新技能的進入門檻不高，合計有 11.7% 網路族以學習為目的，每天在網路上尋找資料或影片並因此學會新的技能 (6.9% 一天數次、4.8% 每天一次)，擴及其他使用頻率，過去一年來，合計有 47.9% 網路族曾參與線上自我學習。

參與線上課程部分，合計有 2.4% 網路族至少每天參與，6.4% 每周一次，6.8% 平均一個月參與一次，6.7% 使用頻率超過一個月，合計參與率為 22.3%。

從資訊來源管道觀察，線上學習新技能的頻率不只高於課程參與，資訊來源也較為廣泛，雖有 24.4% 網路族只看國內教學說明或影片，但其餘或多或少都有參考國外資訊；線上課程或測驗多集中於國內平台，64.9% 只參與國內學習平台。

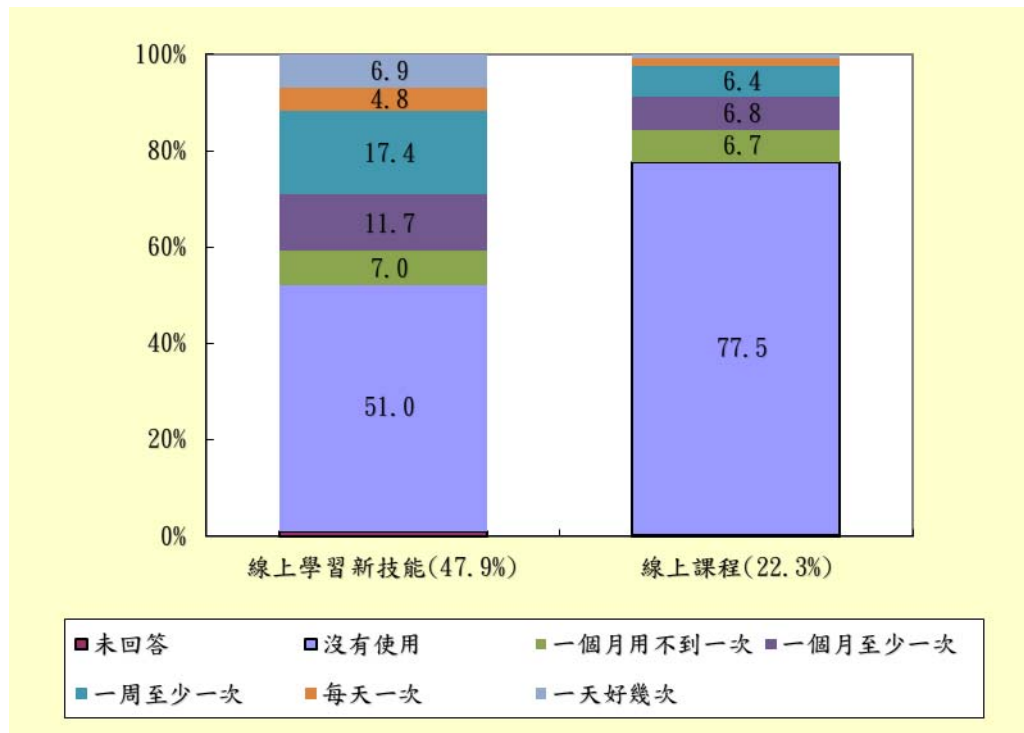


圖 4 網路族最近一年學習活動參與情形

「**社會生活參與**」側重於瞭解個人透過 ICT 進行單向的社會生活參與或雙向的互動行為，具體調查指標包含單向的查詢新資訊、參與影音娛樂活動，以及雙向互動的即時通訊、網路電話、網路貼文及線上遊戲。

調查結果顯示，網路族對於投入單向及雙向的網路社會生活都很熱絡。最近一年參與比率最高的是即時通訊與社群軟體(96.8%)，其次是使用網路電話(85.7%)、線上影音(83.1%)及查詢新資訊(79.7%)，46.0% 網路族過去一年曾於網路上張貼文章、照片或影片，參與網路內容創作，45.4% 參與手機或線上遊戲。

從使用頻率來看，應用比率最高的即時通訊，同時也是六項社會生活指標中使用頻率最高的項目，有 80.3% 網路族每天使用數次，10.1% 每天至少使用一次，合計每天使用率達 90.4%。每天使用居次的是透過手機或電腦觀賞影片或聽音樂(50.5%)、比率高於每天都會撥打網路電話的網路族(41.3%)及每天透過網路獲得

新資訊者(29.6%)。線上遊戲使用率雖然是社會生活構面指標中相對較低者，但21.4%每天玩數次、11.7%每天至少玩一次，使用頻率並不低。

進一步觀察國內網路族使用即時通訊/社群軟體的模式，調查發現，**社群媒體的跨界功能**應用並沒有更擴張勢力，76.3%收看社群平台供應的新聞，50.4%收看他人直播，35.6%透過社群平台購物，4.0%自己成為直播主，比率都較 106 年略降或持平。

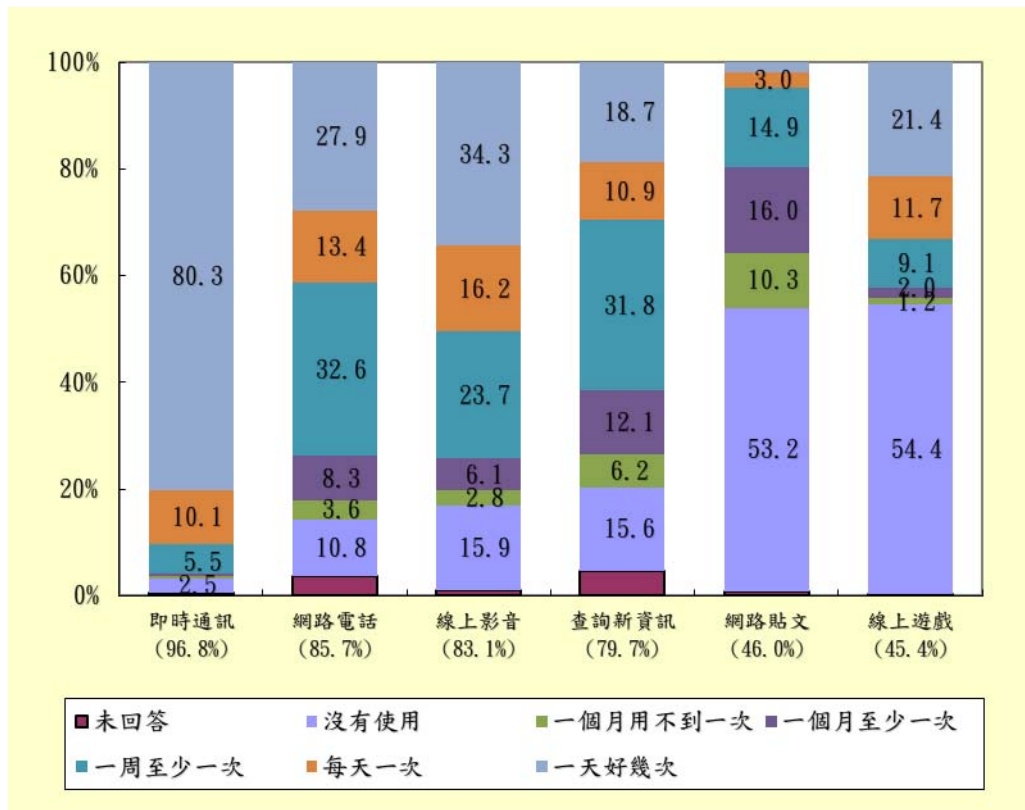


圖 5 網路族最近一年社會活動參與情形

「經濟活動參與」側重於瞭解個人透過 ICT 進行電子商務消費、銷售、投資與就業/創業之使用行為。具體調查指標包括產品查詢比價、網路購物、使用網路創新服務、網路銀行、網路販售商品及近端付款等六項指標。

調查結果顯示，網路購物是臺灣 12 歲以上網路族參與數位經濟的主要方式，過去一年來，59.8%透過網路查詢商品評價或比價，58.5%曾於線上購物；不過，網路族對網路銀行的接受度未見提升，近一年使用率 32.9%，11.2%曾經使用 AIRBnb、Uber 等網路創新服務，7.1%過去一年曾於網路銷售商品，比率較 106 年調查結果略降或持平。至於近端付款，則是過去一年少數見到明顯成長的應用，國內每百位網路族體驗人次由 10 人次增為 15 人次。

從使用頻率來看，合計有 9.1% 網路族每天查詢感興趣的商品或比價，24.5% 每周至少研究一次，是應用最頻繁的經濟活動；網路族透過網路購物則以每月一次最常見(26.1%)；合計 12.1% 網路族為網路銀行的經常利用者(3.9% 每天利用、8.2% 每週使用一次)，經常性使用網路創新服務及販售商品的網路族則不多，比率低於 0.6%。

至於網路購物如何付款？國內雖然目前仍以超商取貨付款最常見(每百人 85 人次)，但線上刷卡、網銀轉帳及手機感應付款都有成長，反倒是貨到付款、實體 ATM 轉帳、臨櫃匯款的傳統支付比率略減。

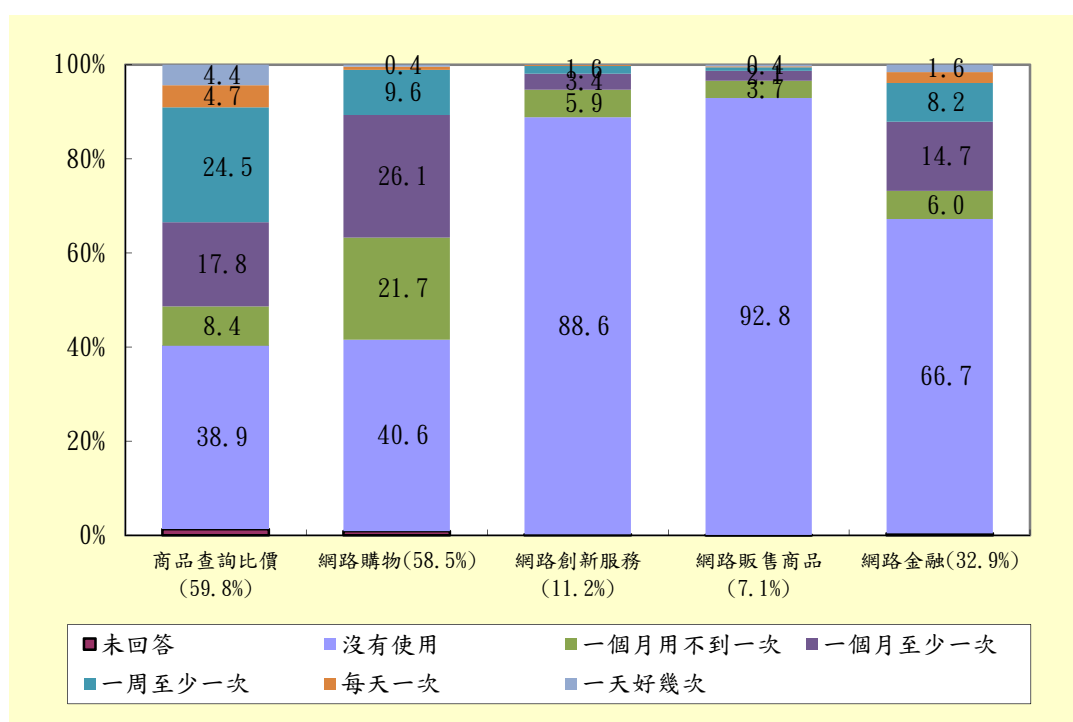


圖 6 網路族最近一年經濟活動參與情形

「公民參與情形」 探討個人透過 ICT 使用電子化政府資源及參與網路公共議題的行為，其中，電子化政府資源使用狀況包含接收政府資訊、線上查詢政府公共資訊、使用政府線上申請服務、下載政府公開資料等四項指標；網路公民參與則包含透過官方管道及非官方管道發表對於公共議題的看法等。

在電子化政府資源使用情形方面，過去一年以政府主動出擊提供網路族訊息的觸及率較 106 年增加近 10 個百分點，有 60.0% 網路族收到政府發送的防災通知或是電子報等公共資訊，比率高於其他電子化政府服務的使用率。線上查詢政府公共資訊的比率則由 35.4% 降為 32.7%；此外，27.8% 使用報稅等線上申請服務，10.1% 上網下載政府公開資料。

從使用頻率來看，網路族近一年收到政府主動通知訊息的比率雖然超過六成，但接觸頻率並不高，政府每周能觸及的網路族合計僅 3.7%，比每周主動上政府網站查詢所需資訊的比率低(6.4%)。至於線上申報及下載政府開放資料，使用頻率也都不高，以一個月用不到一次占多數。

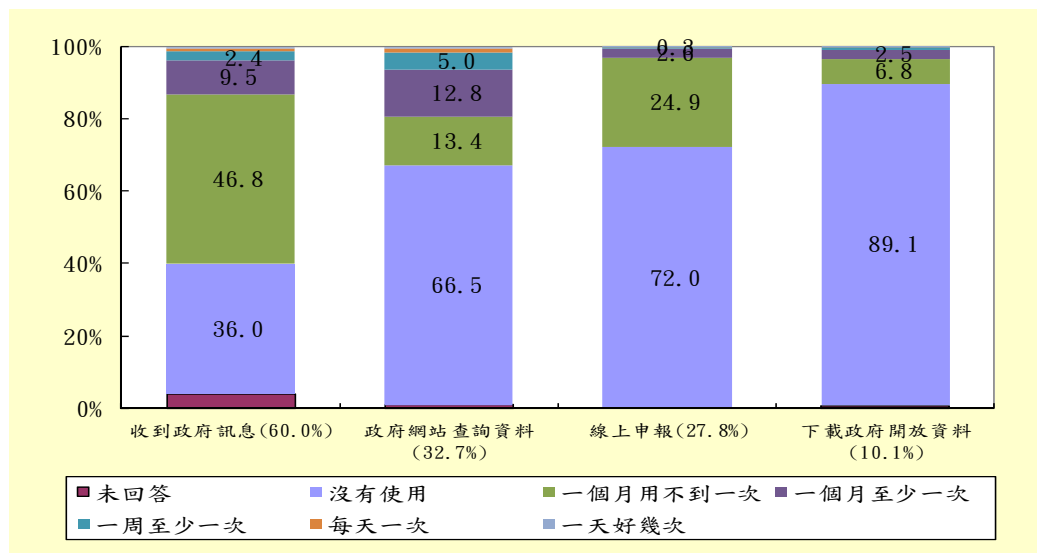


圖 7 網路族最近一年電子化政府資源使用情形

網路公民參與部份，網路族在網路上發表公共政策意見的比率依舊偏低，過去一年合計只有 5.8%在官方管道發聲、7.9%透過非官方管道表達意見，8.2%曾發表與他人不同的意見。願意透過官方或非官方管道發表個人對公共政策意見看法者，發言頻率都很低，每周熱中參與者低於百分之二(官方管道 0.2%、非官方管道 1.6%)。

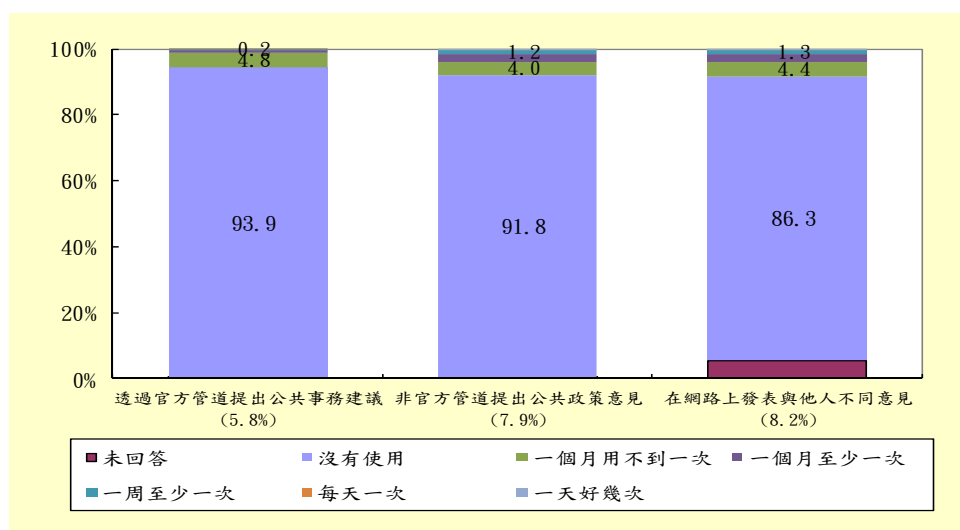


圖 8 網路族最近一年的網路公共參與情形

「**健康促進參與情形**」主要探討個人透過 ICT 得到相關醫療資源或醫療照護之行為，具體指標包含「網路掛號或查詢看診進度」、「線上看就醫紀錄、病歷或檢查結果」與「透過手機 APP 或健康手環進行自主健康管理」。

調查顯示，網路族有 50.1% 過去一年曾透過網路掛號或查詢看診進度，14.5% 有透過手機 APP 或健康手環進行自主健康管理，8.3% 線上看就醫紀錄、病歷或檢查結果。

從使用頻率來看，三項健康應用以透過 APP 自主健康管理的使用頻率最高，7.0% 每天使用且查看紀錄，網路掛號或查詢看診進度則與看診頻率相關，以每月一次(11.3%)或超過一個月為周期(37.5%)。

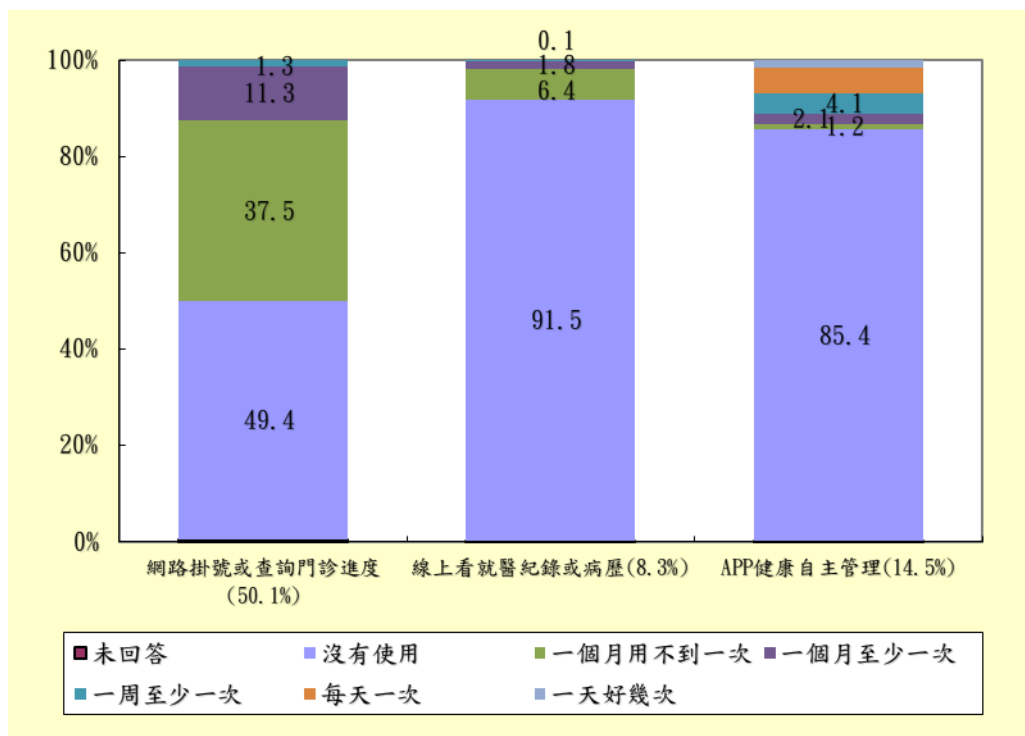


圖 9 網路族最近一年健康促進參與情形

(三) 摒除

「摒除」為我國數位機會指標架構第三主構面，主要探討個人是否因為使用 ICT 而造成使用危機或權益侵害。其中，個人危機包含網路沉迷、社交能力、身體狀況及文字表達能力退化等四項指標，社會危機則是匿名帶來的網路言論尺度及網路霸凌問題，權益侵害可分為隱私侵害與權益受損兩面向，前者探討個人是否因為使用網路導致個資外洩或帳號被盜等情形，後者則瞭解個人使用網路遭遇詐騙及資訊設備中毒的情形。

個人危機部分，受到大量 60 歲以上高齡網路族的加入，自認超過一定時間不上網會感到焦慮的網路族由 106 年的 54.2%略減為 52.0%；再從使用網路對實體社交能力、身體狀況及文字表達能力的影響來看，各 10.6%、28.3%及 17.4%自認有負面影響。【圖 10】

社會危機部分，網路高匿名性引起各界對酸民文化及網路霸凌的擔憂，是整個社會需要共同面對處理的問題。調查顯示，雖有合計有 81.8%網路族認為自己在網路世界的發言與真實世界差不多或不願意在網路發言，但有 2.8%網路族坦言自己的網路發言較真實世界激烈；另一方面，3.5%網路族表示最近一年有在網路上遭受他人言論攻擊的霸凌經驗。

權益侵害部分，有 9.8%網路族表示最近一年有因使用網路造成個人資料外洩的情形，5.5%最近一年曾因上網遭到網路詐騙，12.4%最近一年有遭遇電腦或手機中毒事件，與 106 年調查結果差不多，變動約為一個百分點。【圖 11】

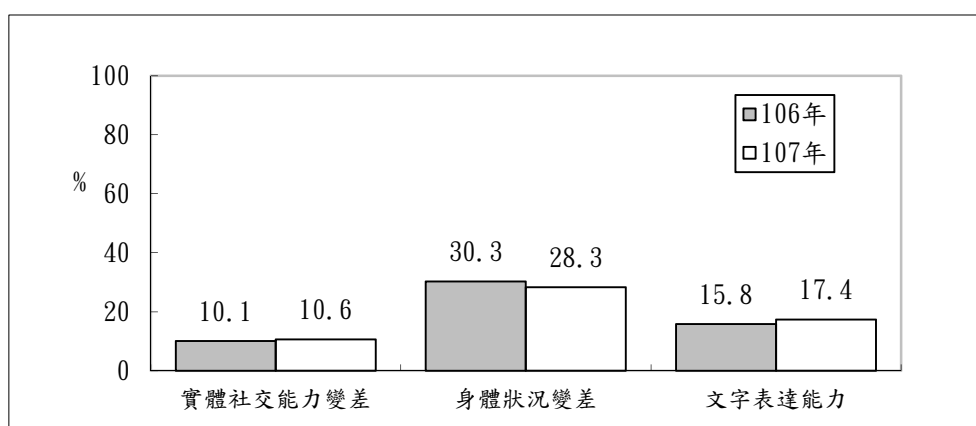


圖 10 網路族自認因使用網路造成能力退化的情形

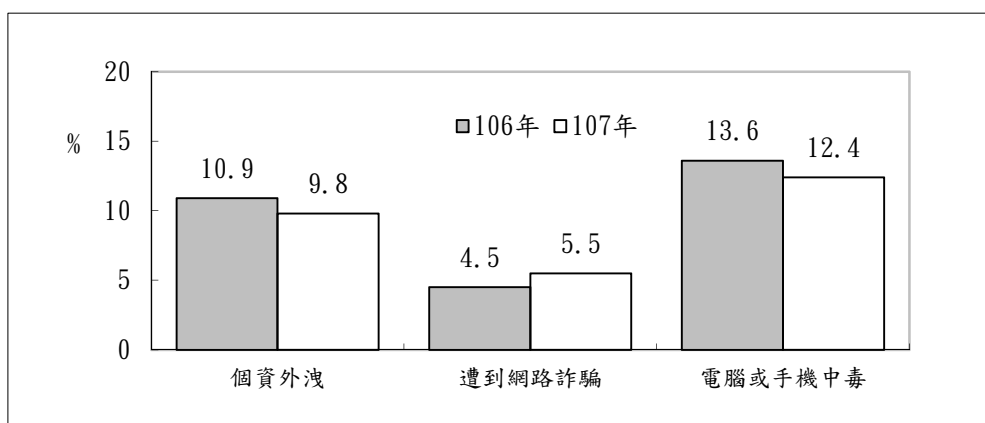


圖 11 網路族因使用網路造成權益侵害情形

二、分眾數位機會概況

(一) 性別數位機會差異

(1) 賦能

性別是學者用來解釋數位機會差距的重要變項，107 年調查顯示，女性上網率雖有提升，但因與男性增加幅度相仿，因此女性整體上網率仍維持落後男性 3.5 個百分點。進入網路世界後，女性行動上網經驗、對數位足跡認知或是資訊蒐集、判斷能力的自評雖與男性差異不大，但整體來說，男性持有的上網設備、對網路存取權限及程式設計學習經驗都優於女性。【表 4】

表 4 「賦能」之兩性異同彙整

單位：%

| 次構面 | 指標 | 男性 | 女性 | 整體 |
|-------|-----------------|------|------|------|
| 資訊近用 | 上網率 | 88.2 | 84.7 | 86.5 |
| | 手機使用 | 92.8 | 89.4 | 91.1 |
| | 個人上網設備擁有情形(項) | 3.16 | 3.10 | 3.13 |
| | 無線或行動上網率 | 98.6 | 97.9 | 98.2 |
| 技能與素養 | 網路存取權限認知(清楚%) | 55.6 | 47.8 | 51.7 |
| | 數位足跡認知(清楚%) | 76.9 | 74.2 | 75.5 |
| | 旅行資訊蒐集能力自評(分) | 6.4 | 6.1 | 6.2 |
| | 美食資訊蒐集能力自評(分) | 6.7 | 6.9 | 6.8 |
| | 主題式新資訊蒐集能力自評(分) | 6.9 | 6.8 | 6.9 |
| | 網路消息或新聞求證(項) | 0.93 | 1.01 | 0.97 |
| | 程式設計學習經驗 | 30.5 | 17.2 | 23.9 |

註：□表示高於或等於整體平均值；□表示低於整體平均值。

(2) 融入

從學習、社會生活、經濟、公民參與及健康促進等五大領域的融入情形來看，表 5 及表 6 可以看出，女性網路族對於非公共領域的網路 po 文、線上評論比價、網路購物及健康促進的參與較男性網路族活躍，男性網路族則是在線上遊戲及近端付款等有更高的興趣，也比女性願意針對公共領域政策發表個人意見。至於其他如資訊利用創造、線上課程、社群媒體或是線上影音等使用，不論是年使用率或是日使用率的性別差異都有限。

表5 「融入」之性別異同彙整¹

單位：%

| 次構面 | 指標 | 每天 | | 最近一年 | | 整體 |
|------|--------------|------|------|------|------|------|
| | | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | |
| 學習 | 資訊利用與創造 | 12.6 | 10.9 | 46.5 | 49.3 | 47.9 |
| | 線上課程使用情形 | 2.5 | 2.3 | 22.5 | 22.1 | 22.3 |
| 社會生活 | 資訊取得 | 29.7 | 29.5 | 78.6 | 80.8 | 79.7 |
| | 即時通訊及社群媒體使用 | 89.3 | 91.4 | 96.4 | 97.3 | 96.8 |
| | 線上影音使用情形 | 52.7 | 48.3 | 83.8 | 82.3 | 83.1 |
| | 線上遊戲使用情形 | 38.7 | 27.4 | 50.4 | 40.3 | 45.4 |
| | 網路電話 | 43.8 | 38.7 | 84.6 | 86.8 | 85.7 |
| | 網路創造內容 | 4.9 | 4.8 | 43.3 | 48.7 | 46.0 |
| | 社群媒體的功能跨界(項) | | | 1.58 | 1.74 | 1.66 |
| 經濟活動 | 線上評論或比價 | 8.5 | 9.6 | 56.9 | 62.7 | 59.8 |
| | 網路購物經驗(每週) | 7.4 | 14.0 | 52.6 | 64.4 | 58.5 |
| | 網路創新商業模式(每週) | 2.1 | 1.6 | 10.9 | 11.4 | 11.2 |
| | 網購付款方式(項) | | | 3.36 | 3.31 | 3.33 |
| | 網路販售經驗(每週) | 1.1 | 1.5 | 5.8 | 8.5 | 7.1 |
| | 近端付款使用經驗 | | | 15.6 | 13.7 | 14.6 |
| | 網路或行動銀行使用經驗 | 5.3 | 2.6 | 32.7 | 33.1 | 32.9 |

註：□表示高於或等於整體平均值；■表示低於整體平均值。

表6 「融入」之性別異同彙整

單位：%

| 次構面 | 指標 | 每月 | | 最近一年 | | 整體 |
|------|-------------|------|------|------|------|------|
| | | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | |
| 公民參與 | 電子化政府主動服務 | 14.6 | 11.9 | 61.8 | 58.3 | 60.0 |
| | 電子化政府被動服務 | 21.3 | 17.1 | 33.4 | 31.9 | 32.7 |
| | 電子化政府服務申請 | 3.7 | 2.2 | 28.7 | 26.9 | 27.8 |
| | 使用政府開放資料 | 4.2 | 2.5 | 10.9 | 9.4 | 10.1 |
| | 官方網路管道公共參與 | 1.2 | 0.8 | 6.0 | 5.6 | 5.8 |
| | 網路發表政策看法 | 5.5 | 2.3 | 9.9 | 5.8 | 7.9 |
| | 網路異見提出 | 5.7 | 2.0 | 11.0 | 5.5 | 8.2 |
| 健康促進 | 線上掛號或就診進度查詢 | 11.5 | 13.7 | 45.7 | 54.5 | 50.1 |
| | 線上看就醫紀錄、病歷等 | 2.3 | 1.7 | 8.6 | 8.0 | 8.3 |
| | 自主健康管理(每天) | 7.3 | 6.7 | 13.8 | 15.1 | 14.5 |

註：□表示高於或等於整體平均值；■表示低於整體平均值。

¹ 部分指標以每周合計，於指標名稱後標註，本章其餘各表皆同。

(3) 摒除

評估網路使用對於兩性帶來的風險差異，結果顯示，女性網路族反映身體狀況因使用網路退化的比率高於男性，男性網路族則是自承網路言論比現實生活激烈、曾在網路上遭受言論攻擊及設備中毒的比率則較女性略多一些。【表 7】

表 7 「摒除」之兩性異同彙整

單位：%

| 次構面 | 指標 | 男性 | 女性 | 整體 |
|----------|-------------|------|------|------|
| 個人 危機 | 網路焦慮程度 | 51.1 | 52.9 | 52.0 |
| | 生理能力退化 | 25.8 | 30.8 | 28.3 |
| | 社交能力退化 | 10.7 | 10.6 | 10.6 |
| | 文字表達惡化 | 17.1 | 17.7 | 17.4 |
| 社會危機 | 網路言論尺度(激烈%) | 4.0 | 1.5 | 2.8 |
| | 網路霸凌 | 4.6 | 2.4 | 3.5 |
| 隱私侵害 | 個資外洩或帳號被盜 | 9.3 | 10.3 | 9.8 |
| 權益受損 | 網路詐騙損害 | 5.8 | 5.1 | 5.5 |
| | 資訊設備中毒 | 14.5 | 10.3 | 12.4 |

註：□表示高於或等於整體平均值；□表示低於整體平均值。

(二) 世代數位機會差異

(1) 賦能

不同世代的數位能力差距則很明顯，65 歲以上民眾除了資訊近用機會明顯落後(上網率 42.8%，也只有 65.3%近三個月有使用手機)，已進入網路世界的 60 歲以上網路族，持有的資訊設備種類、資安認知、資訊篩選及鑑別能力也都明顯較弱，至於網路族的程式設計學習經驗，則是只有 30 歲以下較佳(都逾三成)。【表 8】

表 8 「賦能」之世代異同彙整

單位：%

| 次構面 | 指標 | 12-14 歲 | 15-19 歲 | 20-29 歲 | 30-39 歲 | 40-49 歲 | 50-59 歲 | 60-64 歲 | 65歲 以上 | 整體 |
|---------------|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------|
| 資訊 近用 | 上網率 | 99.6 | 99.7 | 99.4 | 99.0 | 97.7 | 89.3 | 77.6 | 42.8 | 86.5 |
| | 手機使用 | 85.9 | 97.1 | 98.9 | 98.9 | 97.7 | 94.1 | 88.1 | 65.3 | 91.1 |
| | 個人上網設備擁有情形(項) | 2.55 | 3.00 | 3.22 | 3.40 | 3.38 | 3.03 | 2.83 | 2.54 | 3.13 |
| | 無線或行動上網 | 98.1 | 98.7 | 99.4 | 99.8 | 98.7 | 97.5 | 96.3 | 94.2 | 98.2 |
| 技能 與素 養 | 網路存取權限認知 | 59.6 | 68.5 | 71.1 | 61.8 | 50.7 | 33.8 | 30.5 | 26.6 | 51.7 |
| | 數位足跡認知 | 83.2 | 89.3 | 90.8 | 83.7 | 76.6 | 64.8 | 55.5 | 45.5 | 75.5 |
| | 旅行資訊蒐集能力自評(分) | 5.9 | 6.5 | 7.1 | 6.9 | 6.5 | 5.5 | 4.7 | 4.1 | 6.2 |
| | 美食資訊蒐集能力自評(分) | 6.2 | 6.9 | 7.6 | 7.3 | 7.1 | 6.1 | 5.4 | 4.9 | 6.8 |
| | 主題式新資訊蒐集能力自評(分) | 6.5 | 7.2 | 7.6 | 7.3 | 7.2 | 6.3 | 5.6 | 5.2 | 6.9 |
| | 網路消息或新聞求證(項) | 1.02 | 1.09 | 1.20 | 1.12 | 0.96 | 0.82 | 0.78 | 0.51 | 0.97 |
| | 程式設計學習經驗 | 31.8 | 37.4 | 33.1 | 25.3 | 22.6 | 16.7 | 15.4 | 11.7 | 23.9 |

註：□表示高於或等於整體平均值；□表示低於整體平均值。

(2) 融入

表 9 是不同世代網路族參與網路各項應用的情形比較，在學習次購面，以 15-29 歲網路族較熱衷。社會生活及經濟活動方面，各世代除了使用社群媒體無顯著差異外，其餘多以 20-39 歲的應用度最高。至於公民參與及健康促進，則以 30-49 歲網路族相對活躍。

表 9 「融入」之世代異同彙整(最近一年使用率)

單位：%

| 次構面 | 指標 | 12-14 歲 | 15-19 歲 | 20-29 歲 | 30-39 歲 | 40-49 歲 | 50-59 歲 | 60-64 歲 | 65 歲 以上 | 整體 |
|------|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| 學習 | 資訊利用與創造 | 65.0 | 68.6 | 64.6 | 51.2 | 46.2 | 36.2 | 30.7 | 22.7 | 47.9 |
| | 線上課程使用情形 | 36.1 | 39.2 | 34.8 | 23.3 | 20.2 | 14.5 | 10.1 | 4.7 | 22.3 |
| 社會生活 | 資訊取得 | 83.5 | 87.1 | 88.9 | 85.5 | 84.8 | 74.2 | 64.3 | 50.1 | 79.7 |
| | 即時通訊及社群媒體使用 | 91.9 | 98.1 | 99.1 | 98.2 | 97.4 | 96.2 | 92.7 | 93.2 | 96.8 |
| | 線上影音使用情形 | 94.9 | 96.4 | 94.9 | 89.9 | 84.5 | 73.4 | 63.8 | 58.3 | 83.1 |
| | 線上遊戲使用情形 | 88.6 | 76.6 | 69.0 | 50.1 | 40.6 | 24.4 | 20.6 | 15.4 | 45.4 |
| | 網路電話 | 63.0 | 82.2 | 90.8 | 89.9 | 87.3 | 85.4 | 81.2 | 77.3 | 85.7 |
| | 網路創造內容 | 42.7 | 44.9 | 60.0 | 59.3 | 49.1 | 31.6 | 31.3 | 21.9 | 46.0 |
| | 社群媒體的功能跨界(項) | 1.27 | 1.64 | 1.85 | 1.86 | 1.72 | 1.55 | 1.46 | 1.21 | 1.66 |
| 經濟活動 | 線上評論或比價 | 40.8 | 60.5 | 76.9 | 73.6 | 68.5 | 47.9 | 33.7 | 23.3 | 59.8 |
| | 網路購物經驗 | 22.4 | 57.6 | 75.8 | 74.1 | 68.1 | 46.7 | 33.6 | 22.8 | 58.5 |
| | 網路創新商業模式 | 3.2 | 8.2 | 19.7 | 16.4 | 10.4 | 6.5 | 4.5 | 3.3 | 11.2 |
| | 網購付款方式(項) | 1.86 | 2.27 | 3.46 | 3.64 | 3.57 | 3.20 | 2.89 | 2.35 | 3.33 |
| | 網路販售經驗 | 2.0 | 9.1 | 10.3 | 11.9 | 6.4 | 4.2 | 1.3 | 1.9 | 7.1 |
| | 近端付款使用經驗 | 5.9 | 8.6 | 21.3 | 21.6 | 17.5 | 10.4 | 4.9 | 3.0 | 14.6 |
| | 網路或行動銀行使用經驗 | 2.7 | 5.8 | 36.8 | 47.7 | 42.8 | 29.1 | 24.5 | 16.6 | 32.9 |
| 公共參與 | 電子化政府主動服務接觸經驗 | 39.6 | 56.4 | 59.7 | 63.2 | 66.8 | 60.8 | 55.3 | 51.0 | 60.0 |
| | 電子化政府被動服務使用經驗 | 22.7 | 22.3 | 33.7 | 39.9 | 39.6 | 31.7 | 23.7 | 19.3 | 32.7 |
| | 電子化政府服務申請 | 1.1 | 2.9 | 21.6 | 42.1 | 42.6 | 26.7 | 18.9 | 13.9 | 27.8 |
| | 使用政府開放資料 | 2.7 | 4.7 | 10.6 | 13.6 | 14.6 | 8.1 | 6.9 | 4.8 | 10.1 |
| | 官方網路管道公共參與 | 2.0 | 3.5 | 7.0 | 6.0 | 7.1 | 5.7 | 3.8 | 4.8 | 5.8 |
| | 網路(非官方)發表政策看法 | 5.8 | 8.8 | 9.5 | 9.5 | 8.7 | 5.9 | 6.9 | 3.9 | 7.9 |
| | 網路異見提出 | 9.2 | 7.2 | 8.8 | 9.3 | 7.1 | 8.4 | 9.1 | 6.6 | 8.2 |
| 健康促進 | 線上掛號或就診進度查詢 | 14.4 | 22.8 | 49.9 | 61.4 | 60.4 | 51.7 | 43.6 | 38.8 | 50.1 |
| | 線上看就醫紀錄、病歷等 | 4.8 | 6.0 | 10.2 | 11.7 | 8.8 | 5.7 | 6.2 | 6.1 | 8.3 |
| | 自主健康管理 | 16.3 | 14.2 | 18.5 | 16.9 | 16.4 | 11.8 | 8.8 | 5.2 | 14.5 |

註：□表示高於或等於整體平均值；□表示低於整體平均值。

(3) 摒除

從世代差異來看，15-29 歲網路族約七成坦言超過一段時間沒上網會焦慮，比率明顯高於其他世代，社交能力退化對 20-29 歲的影響較大，文字表達能力退化則是對 30-49 歲最明顯，至於網路使用對於生理的影響，則以 40-59 歲網路族感受較明顯。【表 10】

網路發言尺度部分，以 15-19 歲網路族坦言自己的網路發言比現實世界激烈的比率最高，12-14 歲年輕世代則是自認遭網路霸凌比率最高者。至於個資外洩或是網路詐騙，都以網路最活躍的 20-39 歲網路族受害比率最高，設備中毒以 50-59 歲網路族較常見。【表 10】

表 10 「摒除」之世代異同彙整

單位：%

| 次構面 | 指標 | 12-14 歲 | 15-19 歲 | 20-29 歲 | 30-39 歲 | 40-49 歲 | 50-59 歲 | 60-64 歲 | 65 歲 以上 | 整體 |
|----------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| 個人 危機 | 網路焦慮程度 | 60.0 | 69.7 | 70.1 | 61.9 | 51.5 | 36.7 | 28.2 | 24.6 | 52.0 |
| | 生理能力退化 | 16.3 | 21.2 | 28.2 | 29.0 | 34.3 | 30.6 | 23.0 | 22.9 | 28.3 |
| | 社交能力退化 | 4.2 | 11.8 | 14.5 | 12.6 | 10.7 | 8.4 | 7.6 | 6.6 | 10.6 |
| | 文字表達惡化 | 3.1 | 8.6 | 14.7 | 21.3 | 20.6 | 18.9 | 16.9 | 16.2 | 17.4 |
| 社會危機 | 網路言論尺度(激烈%) | 1.2 | 4.6 | 3.9 | 3.2 | 2.1 | 1.8 | 2.0 | 2.5 | 2.8 |
| | 網路霸凌 | 5.8 | 4.7 | 4.1 | 4.7 | 3.0 | 3.1 | 0.9 | 1.6 | 3.5 |
| 隱私侵害 | 個資外洩或帳號被盜 | 5.4 | 3.6 | 15.4 | 12.9 | 9.6 | 7.7 | 6.5 | 5.3 | 9.8 |
| 權益受損 | 網路詐騙損害 | 1.2 | 3.0 | 5.6 | 8.0 | 5.6 | 5.9 | 4.0 | 3.5 | 5.5 |
| | 資訊設備中毒 | 6.6 | 9.3 | 10.2 | 12.6 | 12.3 | 17.1 | 12.5 | 12.0 | 12.4 |

註：□表示高於或等於整體平均值；□表示低於整體平均值。

(三) 縣市/區域數位機會差異

(1) 賦能

縣市或區域對於資訊近用機會的影響部份，整體來說，主要仍是受到都市化發展、人口結構及生活需求所影響。

從縣市差異來看，新竹市及臺北市在賦能各次構面的表現都居 22 縣市之首，人口結構老化的農業縣市如嘉義縣、雲林縣民眾，雖然上網率已顯著提升，但整體發展仍相對落後。

從都市化發展程度來看，各地區大致符合都市化程度越高、賦能表現越好的模式，高齡化及偏遠鄉鎮都與核心都市發展有一段不小的落差。

從數位區域發展分類來看，除了無線或行動上網率外，各項賦能指標大多呈現數位發展 1 級區域表現最好、數位發展 2 級區域居次，數位發展 5 級區域居末的狀態；至於數位發展 4 級區域，因包含離島及東部等交通較不便的縣市，反而比數位發展 3 級區域居民更依賴網路及手機，但資安概念等技術素養則和數位發展 3 級區域類似，無明顯優勢。【表 11】

表 11 「賦能」之區域異同彙整

單位：%

| 次構面 | 指標 | 數位 1 級區域 | 數位 2 級區域 | 數位 3 級區域 | 數位 4 級區域 | 數位 5 級區域 | 整體 |
|----------|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|------|
| 資訊近用 | 上網率 | 90.0 | 87.9 | 81.5 | 84.3 | 62.1 | 86.5 |
| | 手機使用 | 93.2 | 92.0 | 88.3 | 89.9 | 76.1 | 91.1 |
| | 個人上網設備擁有情形(項) | 3.29 | 3.17 | 2.82 | 2.96 | 2.54 | 3.13 |
| | 無線或行動上網率 | 98.6 | 98.2 | 97.9 | 98.0 | 98.2 | 98.2 |
| 技能與素養 | 網路存取權限認知 | 52.1 | 52.4 | 49.6 | 52.7 | 47.9 | 51.7 |
| | 數位足跡認知 | 77.4 | 75.6 | 72.3 | 75.5 | 70.7 | 75.5 |
| | 旅行資訊蒐集能力自評(分) | 6.4 | 6.2 | 6.0 | 6.3 | 5.7 | 6.2 |
| | 美食資訊蒐集能力自評(分) | 7.0 | 6.7 | 6.6 | 6.6 | 6.1 | 6.8 |
| | 主題式新資訊蒐集能力自評(分) | 7.0 | 6.8 | 6.7 | 6.7 | 6.5 | 6.8 |
| | 網路消息或新聞求證(項) | 1.00 | 0.97 | 0.94 | 0.96 | 0.87 | 0.97 |
| 程式設計學習經驗 | 26.4 | 24.2 | 20.0 | 21.0 | 12.3 | 23.9 | |

註：□表示高於或等於整體平均值；■表示低於整體平均值。

(2) 融入

至於其他變項對於融入應用的影響，整體仍是，臺北市、新竹市或核心都市的應用度最佳。

從數位區域差異來看，學習次構面部分以數位 4 級區域表現最好，但和其他區域的落差不大。社會生活次構面部分，除了新資訊取得，其他指標幾乎都沒有區域落差，是數位機會最均等的面向。【表 12】

至於經濟生活及公民參與，儘管離島及東部居多的數位 4 級區域網購比率也很高，但其餘指標多以數位 1 級最活躍。【表 12】

表 12 「融入」之區域異同彙整(最近一年使用率)

單位：%

| 次構面 | 指標 | 數位 1 級區域 | 數位 2 級區域 | 數位 3 級區域 | 數位 4 級區域 | 數位 5 級區域 | 整體 |
|------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|
| 學習 | 資訊利用與創造 | 48.8 | 48.2 | 45.8 | 49.5 | 42.0 | 47.9 |
| | 線上課程使用情形 | 22.7 | 23.3 | 19.0 | 24.9 | 18.4 | 22.3 |
| 社會生活 | 資訊取得 | 81.6 | 79.7 | 77.6 | 77.2 | 68.5 | 79.7 |
| | 即時通訊及社群媒體使用 | 97.5 | 96.7 | 95.9 | 96.0 | 98.2 | 96.8 |
| | 線上影音使用情形 | 84.5 | 82.5 | 81.7 | 82.9 | 82.3 | 83.1 |
| | 線上遊戲使用情形 | 44.0 | 46.5 | 45.5 | 45.5 | 46.1 | 45.4 |
| | 網路電話 | 85.8 | 85.9 | 84.9 | 84.9 | 86.3 | 85.7 |
| | 網路創造內容 | 47.9 | 44.5 | 45.7 | 46.2 | 43.8 | 46.0 |
| | 社群媒體的功能跨界(項) | 1.63 | 1.66 | 1.72 | 1.70 | 1.75 | 1.70 |
| 經濟活動 | 線上評論或比價 | 61.4 | 60.4 | 56.9 | 55.4 | 50.3 | 59.8 |
| | 網路購物經驗 | 58.7 | 60.4 | 54.5 | 59.4 | 52.2 | 58.5 |
| | 網路創新商業模式 | 13.6 | 10.9 | 7.6 | 9.3 | 5.8 | 11.2 |
| | 網購付款方式(項) | 3.42 | 3.34 | 3.12 | 3.41 | 2.90 | 3.33 |
| | 網路販售經驗 | 8.0 | 6.0 | 7.6 | 7.4 | 7.7 | 7.1 |
| | 近端付款使用經驗 | 16.9 | 14.0 | 12.1 | 14.9 | 9.2 | 14.6 |
| | 網路或行動銀行使用經驗 | 38.4 | 31.8 | 26.5 | 28.8 | 19.2 | 32.9 |
| 公民參與 | 電子化政府主動服務接觸經驗 | 61.2 | 59.3 | 58.5 | 62.0 | 63.8 | 60.0 |
| | 電子化政府被動服務使用經驗 | 34.4 | 32.8 | 29.9 | 31.6 | 25.1 | 32.7 |
| | 電子化政府服務申請 | 31.2 | 27.6 | 23.6 | 25.6 | 13.2 | 27.8 |
| | 使用政府開放資料 | 11.4 | 10.1 | 8.4 | 10.1 | 3.9 | 10.1 |
| | 官方網路管道公共參與 | 7.5 | 4.8 | 4.5 | 7.6 | 2.4 | 5.8 |
| | 網路(非官方)發表政策看法 | 8.6 | 7.3 | 7.9 | 9.6 | 3.8 | 7.9 |
| | 網路異見提出 | 8.5 | 7.5 | 9.3 | 8.7 | 8.1 | 8.2 |
| 健康促進 | 線上掛號或就診進度查詢 | 53.7 | 50.5 | 43.5 | 49.4 | 35.5 | 50.1 |
| | 線上看就醫紀錄、病歷等 | 9.4 | 7.7 | 7.9 | 6.5 | 7.3 | 8.3 |
| | 自主健康管理(每天) | 16.0 | 14.7 | 11.5 | 12.8 | 11.0 | 14.5 |

註：□表示高於或等於整體平均值；□表示低於整體平均值。

(3) 摒除

從數位區域發展差異來看，數位發展 5 級區域網路族是最少感受到網路焦慮情形的一群，自認生理能和文字表達受影響的比率也相對較低。網路言論尺度和

網路霸凌部分，以數位 1 級及 3 級區域網路族的比率略高一些。至於隱私或權益受損，各級區域在個資外洩及網路詐騙方面以數位 1 級區域受害比率相對略高一些，但資訊設備中毒情形則以數位 5 級區域網路族較常見。【表 13】

表 13 「摒除」之區域異同彙整

單位：%

| 次構面 | 指標 | 數位 1 級區域 | 數位 2 級區域 | 數位 3 級區域 | 數位 4 級區域 | 數位 5 級區域 | 整體 |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|
| 個人 危機 | 網路焦慮程度 | 54.3 | 52.0 | 48.4 | 50.7 | 43.3 | 52.0 |
| | 生理能力退化 | 29.4 | 27.9 | 27.3 | 28.3 | 25.0 | 28.3 |
| | 社交能力退化 | 9.9 | 10.9 | 11.5 | 10.9 | 10.1 | 10.6 |
| | 文字表達惡化 | 17.9 | 17.6 | 16.2 | 17.6 | 12.4 | 17.4 |
| 社會危機 | 網路言論尺度(激烈%) | 3.3 | 2.6 | 2.0 | 3.1 | 2.1 | 2.8 |
| | 網路霸凌 | 4.4 | 3.2 | 2.4 | 4.1 | 1.9 | 3.5 |
| 隱私侵害 | 個資外洩或帳號被盜 | 11.5 | 9.6 | 7.2 | 9.3 | 7.9 | 9.8 |
| 權益受損 | 網路詐騙損害 | 6.4 | 5.4 | 4.1 | 5.7 | 3.1 | 5.5 |
| | 資訊設備中毒 | 12.3 | 11.8 | 13.7 | 12.5 | 15.6 | 12.4 |

註：□表示高於或等於整體平均值；□表示低於整體平均值。

伍、跨年度調查結果的趨勢比較

(一) 賦能

(1) 家戶資訊近用機會

因應有越來越多人只仰賴手機上網，106 年調查正式將只透過手機上網也列為家戶連網方式，結果發現，家戶連網率逐年下滑的趨勢隨著定義改變而更改，由 105 年的 81.1%回升至 106 年的 85.1%，今年仍有 84.9%家戶可連網²。【圖 12】

觀察各縣市家戶資訊環境改善情形，過去一年間，22 縣市家戶連網率則以嘉義縣及臺東縣增加較多(逾 3 個百分點)。【表 14】

² 107 年調查有 9.0%受訪者不清楚家中能否或連網方式，比率較 106 年多了 3 個百分點。

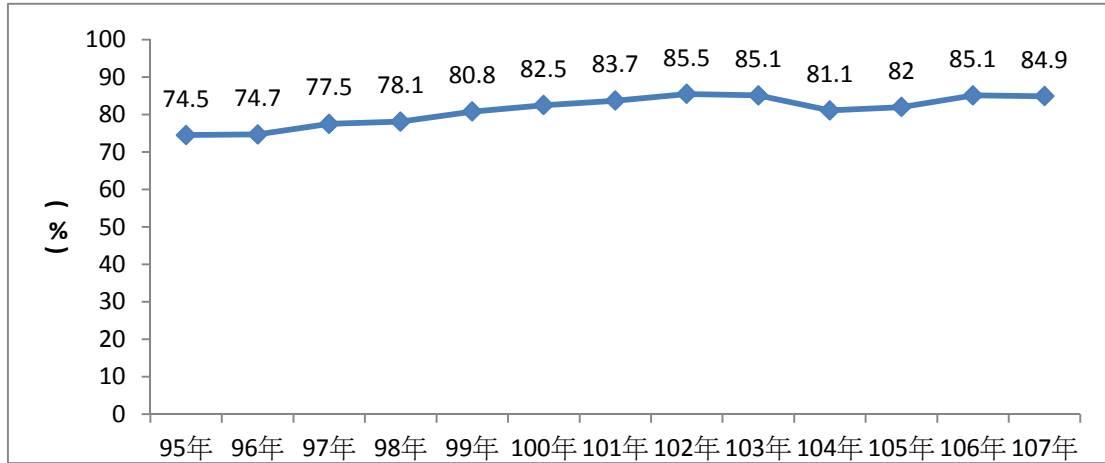


圖 12 臺灣家戶資訊環境的跨年度比較

表 14 各縣市家戶資訊環境的跨年度比較

單位：%

| | 104 年 | 105 年 | 106 年 (A) | 107 年 (B) | 增減% (B-A) |
|-----|-------|-------|--------------|--------------|--------------|
| 全國 | 82.0 | 81.1 | 85.1 | 84.9 | -0.2 |
| 新北市 | 85.5 | 84.6 | 87.6 | 88.1 | 0.5 |
| 臺北市 | 86.4 | 87.1 | 90.7 | 91.1 | 0.4 |
| 桃園市 | 84.2 | 83.8 | 88.8 | 89.1 | 0.3 |
| 臺中市 | 83.5 | 82.5 | 88.7 | 84.0 | -4.7 |
| 臺南市 | 79.5 | 76.1 | 81.3 | 82.8 | 1.5 |
| 高雄市 | 79.9 | 80.3 | 82.8 | 83.8 | 1.0 |
| 宜蘭縣 | 79.0 | 79.2 | 80.7 | 80.2 | -0.5 |
| 新竹縣 | 84.1 | 83.2 | 87.7 | 89.5 | 1.8 |
| 苗栗縣 | 79.9 | 78.3 | 83.6 | 84.3 | 0.7 |
| 彰化縣 | 80.8 | 75.8 | 81.9 | 79.7 | -2.2 |
| 南投縣 | 76.9 | 75.2 | 80.3 | 81.7 | 1.4 |
| 雲林縣 | 73.7 | 73.3 | 75.6 | 78.2 | 2.6 |
| 嘉義縣 | 70.9 | 71.0 | 73.6 | 76.7 | 3.1 |
| 屏東縣 | 74.6 | 73.2 | 79.8 | 79.7 | -0.1 |
| 澎湖縣 | 71.8 | 76.0 | 78.1 | 78.4 | 0.3 |
| 花蓮縣 | 79.0 | 78.9 | 84.8 | 85.2 | 0.4 |
| 臺東縣 | 72.7 | 75.4 | 79.8 | 83.5 | 3.7 |
| 基隆市 | 85.3 | 83.9 | 85.6 | 85.4 | -0.2 |
| 新竹市 | 88.7 | 88.2 | 90.1 | 90.5 | 0.4 |
| 嘉義市 | 81.0 | 81.3 | 85.2 | 85.9 | 0.7 |
| 金門縣 | 80.6 | 79.5 | 85.6 | 83.9 | -1.7 |
| 連江縣 | 77.9 | 82.9 | 85.6 | 84.1 | -1.5 |

(2) 個人資訊近用機會

107年調查顯示，全臺12歲以上民眾曾經使用網路的比率為86.5%，較去年(106年)調查增加4.2個百分點，成長幅度為歷年最快。從長期趨勢來看，從民國94年迄今，國內網路使用率由62.7%上升到107年的86.5%，13年來成長了23.8個百分點。【圖13】

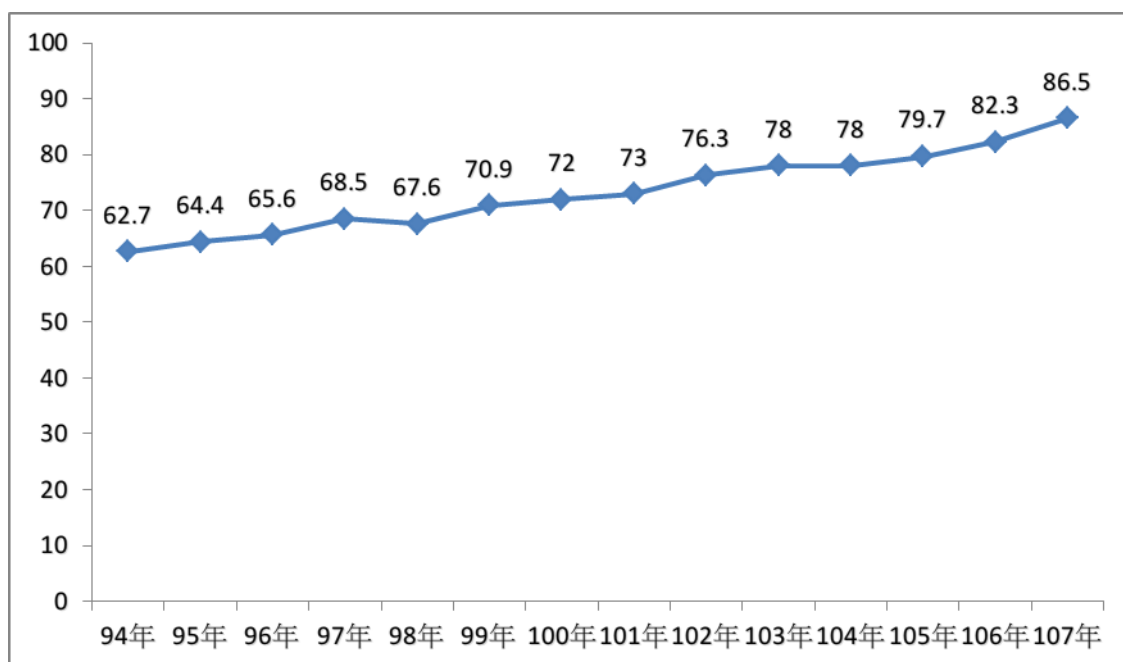


圖13 臺灣12歲以上民眾網路使用情形的跨年度比較

從各縣市網路使用率的變化情形來看，22縣市的上網率都較106年成長，其中又以歷年上網率最低的嘉義縣成長最快，上網率增加7.9個百分點，高雄市、臺東縣、南投縣、屏東縣及雲林縣的上網率也有亮眼表現，較去年增加5個百分點以上。【表15】

從鄉鎮市區數位發展程度觀察，過去一年來，以數位發展3級區域民眾網路使用率的成長最明顯，較106年增加7.2個百分點；數位發展5級區域民眾上網率較106年略減，但變動在抽樣誤差內。【表16】

表 15 各縣市民眾網路使用率的跨年度比較

單位：%

| 縣市別 | 94 年 | 95 年 | 96 年 | 97 年 | 98 年 | 99 年 | 100 年 | 101 年 | 103 年 | 104 年 | 105 年 | 106 年 (A) | 107 年 (B) | B-A 增減 |
|-----|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|--------------|-----------|
| 總計 | 62.7 | 64.4 | 65.6 | 68.5 | 67.6 | 70.9 | 72.0 | 73.0 | 78.0 | 78.0 | 79.7 | 82.3 | 86.5 | 4.2 |
| 新北市 | 67.9 | 70.1 | 70.9 | 72.6 | 71.7 | 74.6 | 77.0 | 77.0 | 81.6 | 79.8 | 82.4 | 85.8 | 90.6 | 4.8 |
| 臺北市 | 72.2 | 72.8 | 71.6 | 75.5 | 73.0 | 77.6 | 80.1 | 78.5 | 85.0 | 82.6 | 85.4 | 87.0 | 90.6 | 3.6 |
| 桃園市 | 66.6 | 69.8 | 69.6 | 73.7 | 72.3 | 75.9 | 74.4 | 76.9 | 80.4 | 82.0 | 84.3 | 87.1 | 90.0 | 2.9 |
| 臺中市 | 66.6 | 67.1 | 69.4 | 70.8 | 71.2 | 74.1 | 73.7 | 74.3 | 79.1 | 81.7 | 82.4 | 83.3 | 88.0 | 4.7 |
| 臺南市 | 58.6 | 58.4 | 61.8 | 63.3 | 64.5 | 66.7 | 66.8 | 68.5 | 75.5 | 74.4 | 74.4 | 80.2 | 83.5 | 3.3 |
| 高雄市 | 62.3 | 63.1 | 62.6 | 67.7 | 66.4 | 70.3 | 71.3 | 70.3 | 76.8 | 76.6 | 77.8 | 79.3 | 85.4 | 6.1 |
| 宜蘭縣 | 57.6 | 59.5 | 62.0 | 64.0 | 61.4 | 66.6 | 65.0 | 68.6 | 74.9 | 77.0 | 78.3 | 78.9 | 83.6 | 4.7 |
| 新竹縣 | 65.3 | 64.8 | 68.0 | 69.6 | 68.9 | 72.0 | 74.4 | 74.2 | 81.3 | 80.9 | 82.3 | 83.4 | 87.9 | 4.5 |
| 苗栗縣 | 55.9 | 59.5 | 64.1 | 63.3 | 66.2 | 67.1 | 69.9 | 71.4 | 72.3 | 75.3 | 76.9 | 81.1 | 85.9 | 4.8 |
| 彰化縣 | 54.1 | 56.9 | 56.9 | 63.1 | 59.4 | 63.0 | 64.9 | 69.2 | 76.0 | 73.6 | 74.1 | 79.1 | 82.9 | 3.8 |
| 南投縣 | 52.1 | 56.0 | 58.5 | 60.9 | 63.1 | 64.6 | 65.3 | 68.3 | 71.1 | 73.2 | 74.4 | 77.3 | 82.8 | 5.5 |
| 雲林縣 | 49.5 | 48.6 | 53.2 | 56.3 | 53.1 | 58.7 | 61.0 | 65.4 | 67.1 | 68.7 | 71.3 | 73.5 | 78.7 | 5.1 |
| 嘉義縣 | 48.6 | 51.0 | 52.2 | 56.2 | 54.5 | 56.8 | 59.5 | 63.1 | 64.2 | 65.4 | 68.5 | 70.0 | 77.9 | 7.9 |
| 屏東縣 | 50.6 | 56.1 | 56.0 | 59.5 | 58.0 | 59.5 | 61.9 | 66.1 | 69.4 | 69.3 | 72.0 | 77.4 | 82.6 | 5.1 |
| 澎湖縣 | 49.3 | 53.7 | 55.4 | 58.0 | 55.4 | 62.9 | 61.2 | 64.9 | 68.3 | 74.4 | 75.0 | 76.7 | 81.2 | 4.4 |
| 花蓮縣 | 57.1 | 59.8 | 61.8 | 63.8 | 65.5 | 68.8 | 69.4 | 71.5 | 74.9 | 75.0 | 78.1 | 81.8 | 85.4 | 3.6 |
| 臺東縣 | 54.6 | 57.6 | 61.8 | 64.9 | 64.4 | 67.3 | 66.3 | 68.9 | 71.0 | 73.1 | 75.5 | 78.2 | 84.0 | 5.8 |
| 基隆市 | 62.8 | 65.7 | 71.1 | 70.8 | 69.1 | 73.8 | 72.8 | 72.8 | 77.6 | 83.1 | 83.2 | 83.5 | 87.9 | 4.4 |
| 新竹市 | 70.0 | 73.2 | 75.5 | 75.9 | 76.0 | 76.6 | 78.0 | 79.7 | 84.0 | 84.7 | 86.1 | 89.3 | 90.9 | 1.6 |
| 嘉義市 | 62.8 | 64.6 | 67.2 | 71.1 | 67.9 | 72.1 | 74.5 | 75.3 | 81.0 | 80.0 | 81.9 | 82.6 | 86.7 | 4.1 |
| 金門縣 | 54.0 | 59.8 | 61.3 | 64.5 | 62.0 | 67.5 | 66.6 | 69.4 | 75.5 | 77.7 | 77.7 | 83.8 | 85.6 | 1.8 |
| 連江縣 | 63.2 | 68.8 | 67.5 | 70.1 | 66.8 | 72.6 | 75.8 | 76.3 | 77.8 | 78.8 | 83.3 | 84.3 | 85.7 | 1.4 |

註：102 年調查因各縣市樣本數較少，故未納入分析。

表 16 各數位發展區域民眾網路使用率的跨年度比較

單位：%

| 項目別 | 數位發展 1 級區域 | 數位發展 2 級區域 | 數位發展 3 級區域 | 數位發展 4 級區域 | 數位發展 5 級區域 |
|----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 102 年 | 84.3 | 81.4 | 73.6 | 72.0 | 59.9 |
| 103 年 | 82.6 | 79.2 | 70.8 | 72.3 | 58.1 |
| 104 年 | 82.0 | 80.1 | 69.9 | 74.5 | 58.9 |
| 105 年 | 83.8 | 81.5 | 73.1 | 76.4 | 57.8 |
| 106 年(A) | 87.2 | 83.8 | 74.2 | 80.0 | 65.1 |
| 107 年(B) | 90.0 | 87.9 | 81.5 | 84.3 | 62.1 |
| B-A 增減 | 2.8 | 4.1 | 7.3 | 4.3 | -3.0 |

二、行動上網率

從行動上網經驗來看，網路族曾使用任一項行動設備上網的比率由 99 年的 53.0%逐年攀升，今年行動上網使用率再創新高，達 98.2%；以 12 歲以上民眾為分母，臺灣曾使用行動上網的比率由 106 年的 80.1%增為 84.9%。【圖 14】

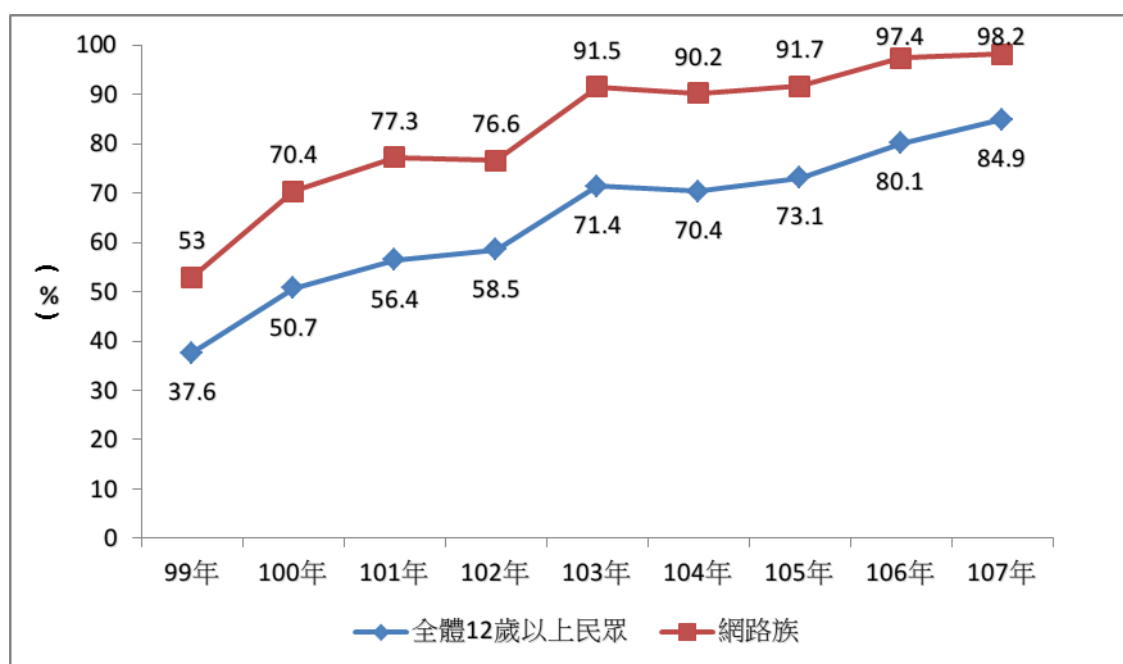


圖 14 臺灣 12 歲以上民眾行動上網使用情形的跨年度比較

(二) 融入

觀察網路族網路應用於學習活動參與、社會活動參與、經濟活動、健康促進及公民參與等融入構面指標的趨勢變化。與賦能層面觀察到的現象類似的是，由

於網路世界新進者以 60 歲以上高齡民眾為主，他們對於網路的使用仍以社群應用為主，是以，除了即時通訊或社群媒體使用情形維持 96.8% 的高參與率外，健康促進大致維持 106 年水準外，其餘指標應用率多數都較 106 年略為下滑，其中又以資訊取得、線上遊戲、網路創造內容下滑最多。

在多數指標下滑或維持的趨勢中，較特別的是電子化政府主動服務接觸經驗及近端付款使用經驗。前者觸及率較 106 年成長 9.8 個百分點，反映政府更積極與民眾接觸的成果，後者則是因為 20-49 歲年輕民眾開始嘗試近端付款。【表 17】

表 17 數位機會資訊「融入」指標跨年度比較

單位：%，項

| 主構面 | 次構面 | 指標 | 106 年 | 107 年 | 增減 |
|------|-----------------|---------------|-------------------|-------|-------|
| 融入 | 學習活動參與 | 資訊利用與創造 | 49.4 | 47.9 | -1.5 |
| | | 線上課程使用情形 | 21.2 | 22.3 | +1.1 |
| | 社會生活參與 | 資訊取得 | 84.4 | 79.7 | -4.7 |
| | | 即時通訊或社群媒體使用情形 | 96.8 | 96.8 | 0.0 |
| | | 線上影音使用情形 | 84.6 | 83.1 | -1.5 |
| | | 線上遊戲使用情形 | 48.8 | 45.4 | -3.4 |
| | | 網路電話 | 86.3 | 85.7 | -0.6 |
| | | 網路創造內容 | 49.8 | 46.0 | -3.8 |
| | 經濟發展 | 社群媒體的功能跨界 | 1.73 ³ | 1.66 | -0.07 |
| | | 線上評論及比價 | 61.3 | 59.8 | -1.5 |
| | | 網路購物經驗 | 59.2 | 58.5 | -0.7 |
| | | 網路創新服務 | 10.2 | 11.2 | +1.0 |
| | | 網購付款方式 | 3.36 ⁴ | 3.33 | -0.03 |
| | | 網路販售經驗 | 7.3 | 7.1 | -0.2 |
| | | 近端付款使用經驗 | 10.1 | 14.6 | +4.5 |
| | 公民參與 | 網路或是行動銀行使用經驗 | 33.2 | 32.9 | -0.3 |
| | | 電子化政府主動服務接觸經驗 | 50.2 | 60.0 | +9.8 |
| | | 電子化政府被動服務使用經驗 | 35.4 | 32.7 | -2.7 |
| | | 電子化政府服務申請 | 27.6 | 27.8 | +0.2 |
| | | 使用政府開放資料 | 11.4 | 10.1 | -1.3 |
| | | 官方網路管道公共參與 | 6.3 | 5.8 | -0.5 |
| | | 網路發表政策看法 | 8.5 | 7.9 | -0.6 |
| | 網路異見提出 | 8.9 | 8.2 | -0.7 | |
| 健康促進 | 線上掛號或就診進度查詢 | 49.0 | 50.1 | +1.1 | |
| | 線上看就醫紀錄、病歷或檢查結果 | 7.6 | 8.3 | +0.7 | |
| | 自主健康管理 | 14.3 | 14.5 | +0.2 | |

(三) 摒除

³ 為社群使用者的跨界項目平均數

⁴ 為曾網購者使用的付款途數量平均

摒除構面係從上網危機與權益侵害切入，觀察資訊社會帶來的負面影響。整體來看，整體上網危機也隨著大量年長網路族加入而呈現緩解現象。表示自己沒有上網會感到焦慮的網路族從 106 年的 54.3%略減為 52.0%。【表 18】

至於網路族因使用網路所帶來的生理和實體社交能力退化等損害情形，生理退化比率較去年略減 2.0 個百分點，社交能力退化問題持平，文字表達能力則略呈惡化。

權益侵害方面，網路族最近 1 年因使用網路而造成個資外洩、設備中毒、詐騙或是遭遇網路言論霸凌等比率的變動都不大，增減多在一個百分點以內。

表 18 數位機會資訊「摒除」指標跨年度比較

單位：%

| 主構面 | 次構面 | 指標 | 106 年 | 107 年 | 增減 |
|-----|------|----------------|-------|-------|------|
| 摒除 | 個人危機 | 網路焦慮程度 | 54.3 | 52.0 | -2.3 |
| | | 生理能力退化 | 30.3 | 28.3 | -2.0 |
| | | 社交能力退化 | 10.1 | 10.6 | +0.5 |
| | | 文字表達惡化 | 15.8 | 17.4 | +1.6 |
| | 社會危機 | 網路言論尺度(較激烈批判%) | 2.2 | 2.8 | +0.6 |
| | | 網路霸凌 | 3.7 | 3.5 | -0.2 |
| | 隱私侵害 | 個資外洩 | 10.9 | 9.8 | -1.1 |
| | 權益受損 | 網路詐騙損害 | 4.5 | 5.5 | +1.0 |
| | | 資訊設備中毒 | 13.6 | 12.4 | -1.2 |

陸、建議

根據 107 年調查結果，以下由研究及政策兩方面提出未來值得思考的方向：

一、政策建議

(一) 鼓勵 60 歲以上民眾固定持有智慧型手機，深化需求

去年（106 年）個人家戶數位機會調查顯示，15-59 歲民眾的手機持有率及上網率幾乎已達飽和，若期待臺灣上網率繼續提升，只有鼓勵 60 歲以上民眾接觸手機才能帶來下一波翻轉契機。上述觀察，很快地在 107 年調查中獲得印證。

近二年調查指出，臺灣 60 歲以上民眾持有手機比率由 106 年的 66.3%增為 72.6%，一年增加 6.3 個百分點，而伴隨手機持有率上升的另一個好消息是，60 歲以上民眾的上網率也由 106 年的 39.4%增為今年的 53.9%，增加 14.5 個百分點。

進一步分析發現，雖然資深公民上網率的提升幅度在高中、專科學歷資深公民中最明顯，但小學及以下學歷資深公民的上網率也比去年增加近七個百分點，從職業身份來看，過去上網率始終停滯的農林漁牧、退休族群，今年也都觀察到 9 至 14 個百分點的增幅，是今年最重要的翻轉。

這個翻轉，在國發會今年另一個針對資深公民數位機會的調查也獲得印證，106 年資深公民上網率上網率低於三成的六個縣市(宜蘭縣、彰化縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣與澎湖縣)，短短一年，上網率上升至 39.3%。

儘管翻轉力量不明⁵，不過，近幾年手機行動浪潮確實清楚地一波一波縮減著淺層數位落差，從原住民、新住民，到目前推向高齡及農林漁牧者。政策若能持續鼓勵 60 歲以上民眾持有智慧型手機，創造環境，機會種子顯然終會發芽。只是，今年度另一個資深公民調查可發現，資深網路族因為資訊融入層面較為侷限，會產生退用問題。建議以政策力量，鼓勵從年長者角度開發銀髮生活 APP，方能深化需求，延續資深公民探索網路世界的動機。

(二) 數位機會分數融入構面得分仍低，政策支持能帶來效果

107 年調查顯示，除了即時通訊或社群媒體使用情形維持 96.8%的高參與率外，健康促進大致維持 106 年水準外，其餘指標應用率多數較 106 年略為下滑，其中又以資訊取得、線上遊戲、網路創造內容下滑最多。

應用率下滑，其實與網路世界新進者以 60 歲以上高齡民眾為主有關，意即：國內上網人口雖然明顯增多，但當原本網路族未大幅擴及使用其他新應用，新進者又以社群應用為主時，新近網路族就會起「稀釋」效果，導致各項比率下滑。

研究以為，伴隨我國上網率突破八成六，行動上網率達八成五，政府應該走在需求前，除了思考如何利用這些無所不在的手機及行動網路為國人擘畫更便利的 e 化生活藍圖外，也要嘗試瞭解並排除近用障礙。

以近端付款為例，目前約一成五網路族使用，是過去一年成長最明顯的項目，顯示政策支持的重要性，不過，另一項針對手機族的調查則顯示，無信用卡或無現金卡可綁定是無法使用近端付款的主要原因，相關金融法規鬆綁或調整或許能為近端付款帶來更多可能。

(三) 電子化政府主動出擊觸及率提升十個百分點，資訊風險宣導或可循此管道

⁵ 國內 4G 用戶數由 106 年約 2097 萬增為 107 年的 2553 萬，107 年 5 月也發生 499 費率大戰

107 年調查顯示，在各項電子化政府服務中，以政府主動出擊提供網路族訊息的觸及率最高，有 60.0%網路族曾收到政府發送的防災通知或是電子報等公共資訊，較 106 年成長近十個百分點。另一方面，因為個人需求而主動查詢電子化政府資訊服務的比率由 35.4%降為 32.7%，透過官方及非官方管道進行公共參與的比率也略為下滑。

研究以為，政府服務使用率雖然未必應以追求使用者極大化為目標，不過，資安觀念及資訊社會風險宣導若能針對資安高風險群循主動發送訊息模式，或能為國人帶來更健康參與資訊社會的知識與態度。

二、研究方法

(一) 數位機會分數解讀需注意指標更動影響

「107 年個人家戶數位機會調查」為採行調整後數位機會發展指標內涵後，第二次辦理的大規模電話調查。儘管跨期調查最好保持指標一致性，但由於 106 年調查顯示，專家學者最關心的資訊篩選及資訊鑑別能力兩項賦能指標，因問法採「請問您覺得自己過濾出有用資訊的篩選能力好不好？」及「網路上有很多未經查證的消息，請問您覺得自己判斷資訊可信度的能力好不好？」等籠統的主觀評比，以致有高達 63.9%網路族認為自己篩選資訊能力尚佳，71.7%認為自己判斷資訊可信與否能力佳，無從檢證這些結果是反映使用者信心還是真實能力。

是以，今年度調查特修正題目問法，雖然仍採主觀自評題型，但依專家學者建議，資訊篩選以三項網路族最常蒐集的具體資訊進行自我評分，包括「如果要去一個您從來沒去過的陌生國家或臺灣其他縣市，請問您認為自己利用網路資訊安排三至五天旅行，就是包含預訂交通、住宿、規畫路線及景點的能力，1 到 10 分，您會給自己打幾分？」、「研究一家沒去過的餐廳，包含地點、評價、價位及必點菜色的能力，1 到 10 分，您會給自己打幾分？」及「從網路上彙整您原本不瞭解，但是工作、學校或是個人特別感興趣的新資訊的能力呢？您會給自己打幾分？」，資訊鑑別能力則直接詢問網路族遇到無法辨視真假消息時的具體行動。

結果發現，採用具體資訊及具體行動方案自評，大幅修正了原本高度樂觀的數值，進而導致「技能與素養構面」平均得分由 106 年的 50.4 分大降為 107 年的 42.2 分，後續資料解讀時，宜注意今年度變動並非指國人資訊賦能下降，而是指標問法變動帶來的效果。

(二) 建議增問是否為最近一年始上網的新進網路族

其次，受到手機行動上網普及及費率下降的影響，近二年上網率飆升的速度，甚至較平板電腦流行時更快。很可惜的是，由於近年問卷未問上網年數，無法篩選新進網路族進行應用行為的獨立分析，建議明年調查可增問。

另外，針對資訊或網路退用者，也可考慮在例行調查中增加相關題項，以瞭解資訊或網路退用者的特性和可能原因，進一步觀察網路近用發展變化。

(三) 建議辦理線上調查，定期追蹤網路族應用行為變化

本公司過往承辦數位機會調查，曾多次規畫追蹤調查，追蹤調查的優點是更有利於勾勒國內網路使用者的融入型態演變，缺點是追蹤成本頗高，調查內容也會因為時間受到限制，難以經常性辦理。只是，考量 50 歲以下民眾上網率已逾 99%，協助國人擴大資訊融入範圍應是後續更重要的政策課題，因此，建議可小規模針對有意願的民眾，採用頻率更高的線上問卷方蒐集其資訊融入內容，以利追蹤網路族應用行為變化。

(四) 網路使用頻率的分類方式應否調整，可列為未來調查研究的修訂參考

由於目前調查各項「融入」指標的網路應用行為已改為詢問每日一次、每週一次或每月一次等使用頻率，從近 2 年的調查結果來看，部分網路應用指標會有集中在某一個使用頻率的情形，如即時通訊及社群軟體逾九成每天至少使用一次，但接收政府主動訊息通知的情形可能近半數一個月用不到一次，網路應用使用頻率的分類方式是否合宜或應否調整，可列為未來調查研究的修訂參考。