

110 年身心障礙者數位發展現況

與需求調查報告

中文摘要

(一一〇年八月)

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

壹、前言

隨著資訊社會的來臨，創造為全民所共享之資訊社會已成為各國政府首要之務。為了妥善運用政府及民間資源，分享優質網路社會的效益，國家發展委員會(以下簡稱國發會)¹自 90 年起每年定期辦理數位相關調查，希望透過符合現代社會科學準則的調查研究方法，掌握我國數位發展變化情形，作為政府相關部會制定數位發展政策之參考。

除全國調查外，國發會自民國 94 年起，每三年另規劃執行一次針對身心障礙民眾數位機會(落差)調查，深入探究身心障礙者的資訊應用情形與數位生活需求。過往調查發現，身心障礙者的數位表現仍居於弱勢，以 109 年數位發展調查結果為例，領有身心障礙證明民眾的網路使用率落後全國近 20 個百分點(國家發展委員會，2020)，顯示身心障礙者的數位機會與數位需求值得持續關注。

依據衛生福利部統計處公布之資料，110 年 3 月我國有超過 119 萬身心障礙民眾，有鑑於 ICT 是身心障礙者重要增能工具，有助於提高生活便利性及品質，實有必要持續探討不同障礙類別民眾的數位應用情形、數位化應用對身心障礙民眾的助益及認知，因此，國發會續於本年度辦理身心障礙者數位發展現況與需求調查，希望深入了解處於弱勢的身心障礙者資訊運用現況與數位生活需求，及身心障礙者在使用資訊科技時所面臨的困難，提供政府作為擬訂縮減身心障礙者數位落差政策的參考。

貳、研究方法

一、調查對象

調查對象包括肢體障礙、聽覺機能障礙、多重障礙、視覺障礙、聲音或語言機能障礙、重要器官失去功能、輕度智能障礙、平衡機能障礙、顏面損傷、頑性癲癇症、輕度自閉症、罕見疾病、輕度慢性精神病及其他障礙者，共計涵蓋 14 類身心障礙者。

二、調查問卷架構

本年度調查主要依循「109年數位發展調查」問卷架構，將調查焦點集中於身心障礙民眾應用網路不同生活面向的情形；調查問卷於110年5月12日邀集學者專家共同討論修訂，並報主計總處核定後定案。

¹ 改組前為行政院研究發展考核委員會，以下略。

具體來說，「110 年身心障礙者數位發展現況與需求調查」調查項目包含二大部份，第一部份是瞭解身心障礙民眾對於數位生活方便性的認知、資訊化動機與設備課程需求，第二部份則是瞭解身心障礙民眾應用網路於「ICT 近用、使用與素養」、「居住」、「教育與技能」、「所得與財富」、「就業」、「工作與生活平衡」、「健康狀況」、「社會聯繫」、「政府治理與公民參與」、「環境品質」、「資訊安全」及「主觀幸福感」等不同生活面向的情形，指標架構如表 1 至 2 所示²。

表 1 身心障礙者「數位發展」構面指標架構及對應問項

主構面	次構面	指標	對應問項
ICT 近用、使用與素養	環境近用機會	家戶連網率	請問目前您或您的家人在家中可以上網嗎？是透過哪些方式連網？(Q1)
		家戶未上網原因	請問您家裡沒有連上網路最主要的原因是什麼？(Q2)
	網路使用率	個人上網率	請問您有沒有使用電腦或是手機、平板、電視等其他資訊設備上網的經驗？(Q3)
		上網頻率	請問您最近一次上網是多久之前？(Q11) 請問您一個禮拜大概有幾天會上網？(Q12)
	網路使用類型多樣性	(01)電子郵件	請問您最近三個月有沒有使用電子郵件，進行工作以外的私人用途通信？(Q17)
		(02)商品或服務資訊查詢	請問您最近三個月有沒有透過網路搜尋感興趣的商品或是服務訊息？(Q18)
		(03)下載軟體	請問您最近三個月有沒有透過網路瀏覽或下載遊戲以外的軟體？(Q20)
		(04)資訊查詢	請問您最近三個月有沒有查過維基百科(Wikipedia)或類似這種其他網友可以共同編輯的網路百科全書？(Q21)
		(05)網路銀行	請問您最近三個月有沒有使用網路銀行或行動銀行？(Q23)
		(06)即時通訊	請問您最近三個月有沒有透過即時通訊（如 LINE、臉書 Messenger 等）與他人聊天或使用網路電話與他人聯繫？(Q25)
		(07)網路影音娛樂	請問您最近三個月有沒有透過網路看影片、聽音樂或是玩遊戲？(Q27)
		(08)線上閱讀	請問您最近三個月有沒有在線上閱讀或下載新聞、電子報或是雜誌獲取新知？(Q26)
		(09)雲端空間	請問您最近三個月有沒有利用雲端空間進行資料儲存？(Q28)
		(10)行動支付	請問您最近三個月有沒有使用過行動支付，像是 LINE Pay、街口支付、Apple Pay、臺灣 Pay 之類的？(Q24)
(11)數位影音編輯		請問您最近三個月有沒有用美圖或是	

² 身心障礙者調查增問家戶連網率、線上課程、線上販售及社群網路參與等指標，未問職務數位化程度及自動化取代風險。

主構面	次構面	指標	對應問項
			剪輯這類軟體，編輯個人圖片或影片？(Q33)
		(12)數位創作	請問您最近一年有沒有使用電腦、平板或手機等進行繪圖、出版、或各類創作？(Q37)
		(13)線上購買商品或服務	不論是自行下單或是參加團購都算，請問您最近三個月有沒有上網購買商品、付費 APP 或軟體、還是使用訂餐、叫車或訂房等服務？(Q19)
		(14)網路內容參與情形	請問您最近三個月有沒有在社群媒體（如 LINE、臉書、IG 等）或是部落格 PO 文、張貼照片或影片？(Q34)
	資訊使用能力	(01)自助旅行資訊篩選能力	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、規劃路線及景點的能力，0 到 10 分，數字越大代表越有把握，您會給自己打幾分？(Q16-1)
	(02)餐廳美食資訊篩選能力	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，0 到 10 分，數字越大代表越有把握，您會給自己打幾分？(Q16-2)	
	(03)工作或學習新資訊篩選能力	從網路上彙整您原本不瞭解，但對工作、學校有用或是個人特別感興趣的新資訊的能力，0 到 10 分，數字越大代表越有把握，您會給自己打幾分？(Q16-3)	
居住	智慧居家	(01)使用智慧監控相關服務或應用	請問您家裡有沒有使用以下需要透過網路或人工智慧來控制的服務或應用？(Q42)
		(02)使用智慧家電相關服務或應用	
		(03)使用智慧照護相關服務或應用	
		(04)使用數位家庭娛樂相關服務或應用	
教育與技能	線上課程	線上課程參與	請問您最近三個月有沒有參與線上課程？(Q29)
所得與財富	線上販售	線上販售商品或服務	請問您有沒有透過網路販賣過東西？最近一次販售是什麼時候？(Q40)
就業	線上尋職	透過網路求職或寄履歷	請問您最近三個月有沒有透過網路查看求職資訊（訂閱求職資訊電子報）或投遞履歷？(Q31)
工作與生活平衡	遠距工作	遠距工作經驗	請問您最近三個月有沒有使用網路從事遠距工作？(Q32)
健康狀況	線上醫療預約	網路預約掛號	請問您最近一年有沒有使用網路預約掛號看診？(Q36)
	線上健康資訊	透過網路尋找健康資訊	請問您最近三個月有沒有使用網路搜尋健康相關的資訊，像是食品安全、

主構面	次構面	指標	對應問項
			醫療衛生、或是疾病、個人保健等資訊？(Q22)
社會聯繫	社群網路參與	社群網路參與情形	請問您最近三個月有沒有使用即時通訊軟體或社群網站，像 LINE、Facebook、IG 或是其他社群媒體？(Q30)
政府治理與公民參與	公民參與	針對公共議題在線上發表意見	請問您最近三個月有沒有在網路上發表您對於公共或政治議題的意見（包含政府或民間管道）？(Q35)
	數位政府服務	政府線上公共服務使用情形	請問您最近一年有沒有接觸過以下這些政府網路服務？(Q38)
		缺乏技能而未使用政府線上申請/申辦服務	請問您沒有透過網路向政府申請/申辦服務的原因是？(Q39)
主觀幸福感	網路近用對主觀滿意度提升的影響	生活滿意度分數	如果 0 分代表非常不滿意，10 分代表非常滿意，請問您會給您目前的生活打幾分？(Q55)
數位潮流感		跟上科技潮流分數	資訊科技的進步很快，如果 0 分代表完全趕不上，10 分代表您完全能跟上科技潮流，請問您會給自己打幾分？(Q56)

註：1. 「資訊使用能力」次構面的 3 題對應問項採 Likert 10 點量表評分。

2. 「生活滿意度分數」及「跟上科技潮流分數」指標的對應問項採 Likert 10 點量表評分

表 2 身心障礙者「數位需求」構面指標架構及對應問項

主構面	次構面	指標	對應問項	
數位能力與需求	資訊技能與素養	獨立操作能力	請問您在操作電腦或手機、平板、電視等其他資訊設備上網的時候，比較接近以下那一種狀況？(Q4)	
		網路瀏覽難易度	請問您要瀏覽網路時，是覺得容易？還是困難？(Q13)	
		瀏覽網路遭遇問題	請問您在瀏覽網路的時候，會碰到哪些問題？(Q14)	
		生活助益認知	整體來說，請問您認為使用電腦或手機、平板、電視等其他資訊設備上網對您的生活有沒有幫助？(Q9)	
		網路活動參與障礙	請問前面提到的許多網路應用服務，有沒有哪些是您想參與或使用，但卻因為遇到障礙而無法使用的？(Q41)	
		求助對象	當您需要上網或遇到電腦使用、上網等問題時，您通常會找誰幫忙？(Q54)	
	輔助設備應用與需求	輔具或應用軟體安裝	請問您使用的電腦或手機、平板、電視等其他資訊設備有沒有安裝針對您的身心需求所設計的輔具或應用軟體(App)? (Q5)	
		輔具或應用軟體資訊來源	請問您是從什麼管道知道有為身心障礙者設計的輔助設備或軟體？(Q6)	
		獲取輔具所需協助	請問您在獲得這些輔助設備的過程中，需要哪些幫助？(Q7)	
		資訊設備設計需求	請問怎麼樣的設計可以讓您操作電腦或手機、平板、電視等其他資訊設備的時候更加便利？(Q8)	
		無障礙網頁需求	請問您使用網路的時候，網頁需要無障礙設計嗎？(Q15) 您目前有哪些想使用的服務，但卻因為網站或 APP 沒有提供無障礙網頁而沒辦法用？(Q15-1)	
	資訊課程需求	資訊教育訓練需求	請問您目前或是未來有沒有任何有關使用電腦或其他資訊設備上網的教育訓練需求？(Q10)	
		課程需求	請問您比較需要的是哪方面的訓練課程？(Q10-1)	
		資訊管道	如果要讓您知道課程或補助資訊，什麼樣的宣傳管道最有效？(Q10-2)	
	未上網因素與需求	增能需求	未上網原因	請問您沒有上網的原因是？(Q43)
			資訊落後感	請問您會不會擔心不懂電腦或不會上網，會落後別人太多、跟不上時代？(Q44)
			生活助益認知	如果您會使用電腦或手機、平板、電視等資訊設備上網，您覺得對於您的生活有沒有幫助？(Q45)
		資訊課程需求	學習興趣	請問您有沒有興趣學習使用電腦或手機、平板、電視等資訊設備上網？(Q46)
學習設備			請問您比較想學習透過什麼設備上網？(Q47)	
協助需求			就學習電腦或上網來說，您需要的協助是？(Q48)	

主構面	次構面	指標	對應問項
		資訊管道	如果要讓你知道電腦課程資訊，什麼樣的宣傳管道最有效？(Q49)
		課程目標	對您來說，您覺得學習上網應該以幫助就學、幫助就業、還是提供休閒娛樂為主要目標？(Q50)
	視障輔具需求	輔具知曉度	【僅問未使用網路之視障者】請問您知不知道現在有一些像擴視機、螢幕報讀軟體、點字觸摸顯示器等電腦輔助設備，可以幫助視覺障礙的朋友比較容易上網？(Q51)
		輔具需求	【僅問未使用網路之視障者】您個人上網會需要使用這些電腦輔助設備嗎？(Q52)
	資訊代理人	資訊代理人擁有情形	請問您同住家人中，有沒有人可以幫您處理需要透過網路才能取得的資訊或服務？(Q53)

三、抽樣設計與調查實施

本案係依身心障礙者資料庫母體資料，就十四類身心障礙類別分層隨機抽取受訪者進行電話訪問。需用郵寄方式執行調查的受訪對象，則先以電話徵詢身心障礙者本人或家屬的配合意願、確認聯絡住址是否無誤後，再郵寄相關問卷給指定受訪者。

根據衛生福利部統計處公布的 110 年第一季各類身心障礙者類別統計³，我國目前合計有 1,197,887 位身心障礙者，若只採計本案 12 歲以上之十四類身心障礙調查對象(包括肢體障礙、聽覺機能障礙、多重障礙、視覺障礙、聲音或語言機能障礙、重要器官失去功能、輕度智能障礙、輕度慢性精神病、平衡機能障礙、顏面損傷、頑性癲癇症、輕度自閉症、因罕見疾病而致身心功能障礙者及其他障礙者)，實際取得的調查母體總計 878,438 人⁴。【表 3】

³ 資料來源：<https://dep.mohw.gov.tw/dos/cp-2976-61124-113.html>

⁴ 依衛福部 110 年 6 月提供最新母體資料為準

表 3 十四類身心障礙者母體分布

單位：人，%

障別	人數	母體百分比
肢體障礙者	345,206	39.3%
聽覺機能障礙者	120,020	13.7%
多重障礙者	92,263	10.5%
視覺障礙者	54,245	6.2%
聲音機能或語言機能障礙者	14,259	1.6%
重要器官失去功能者	153,454	17.5%
智能障礙者【輕度】	36,647	4.2%
慢性精神病患【輕度】	37,148	4.2%
平衡機能障礙者	3,139	0.4%
顏面損傷者	4,450	0.5%
頑性癲癇症者	4,439	0.5%
自閉症者【輕度】	8,439	1.0%
罕見疾病	1,044	0.1%
其他障礙者	3,685	0.4%
合計	878,438	100.0 %

考量年長及青壯身心障礙者的資訊使用行為可能存在重大差異，肢體、聽覺、視覺、重要器官失去功能與平衡機能等障別若按實際母體年齡結構抽樣，將出現大量樣本集中於高齡人口，不利觀察世代差異，因此，本年度調查仍比照 107 年，肢體、聽覺、多重障礙、視覺、聲語機能障礙、重要器官失去功能與平衡機能等七類身心障礙民眾 60 歲以上者的實際訪問占比以三成為限，以確保有足夠的年輕及青壯樣本可供分析⁵。

「110 年身心障礙者數位發展現況與需求調查」於民國 110 年 7 月 8 日至 7 月 30 日進行，涵蓋平日及假日。合計完成 4,007 份有效樣本，其中電訪問卷占 96.6%，郵寄問卷占 3.4%。

電訪部分共撥出 20,989 通電話，若以電話號碼數計算，則 12,896 支電話，兩者差距為電話重撥。扣除戶中無合格受訪者、無人接聽、電話占線、停話、電話故障、空號與傳真機等非人為因素外，本次電訪調查總共接觸到 5,118 位合格受訪者，其中有 1,249 位拒訪，實際完成的有效樣本數為 3,869 人，訪問成功率為 75.6%。

⁵ 資料分析仍會以權數進行結構調整，以反映母體真實情況

訪問成功率 = 成功樣本數 / 實際接觸之合格受訪樣本數
 = 成功樣本數 / (成功樣本數 + 拒訪數)
 = 3,869 / 5,118 = 75.6%

郵寄問卷共寄出 198 份，回收 138 份，回收率 70.0%。

十四類身心障礙者實際完成樣本數如表 4 所示。

表 4 十四類身心障礙者有效樣本分布

障別	有效樣本數	百分比
肢體障礙者	384	9.6
聽覺機能障礙者	392	9.8
多重障礙者	388	9.7
視覺障礙者	385	9.6
聲音機能或語言機能障礙者	391	9.8
重要器官失去功能者	386	9.6
智能障礙者【輕度】	385	9.6
慢性精神病患【輕度】	386	9.6
平衡機能障礙者	151	3.8
顏面損傷者	150	3.7
頑性(難治型)癲癇症者	150	3.7
自閉症者【輕度】	156	3.9
罕見疾病	152	3.8
其他障礙者	151	3.8
總和	4,007	100.0

參、調查結果摘要

一、身心障礙民眾數位發展現況

(一) ICT 近用、使用與素養

1. 環境近用機會

身心障礙者家戶上網率為 75.2%，較 107 年增加 9.2 個百分點，但仍落後全國 15.2 個百分點；連網方式以行動上網最普遍

調查發現，身心障礙者家戶可上網率由 101 年的 63.7% 上升為 104 年與 107 年的 66.0% 後，110 年再上升為 75.2%，但仍落後全國 15.2 個百分點。

進一步觀察連網途徑可發現，身心障礙者家戶中，以行動上網最為普遍，每百戶有 69 戶採用手機 4G 或 5G 行動上網，其次是申裝固網寬頻(每百戶有 49 戶)，再其次為固網寬頻另架設無線分享器(每百戶有 39 戶)。

2. 網路使用率

(1) 身心障礙者的上網率為 54.9%，較 107 年大幅成長 13.9 個百分點，落後全國幅度由 45.5 個百分點縮小為 31.7 個百分點

最新調查顯示，十四類身心障礙者的上網率為 54.9%，較 3 年前(107 年)大幅成長 13.9 個百分點；與全國 12 歲以上民眾有 86.6% 曾經使用網路相較，雖然仍有顯著差距，但落後幅度已由三年前的 45.5 個百分點縮小為 31.7 個百分點。

(2) 與 107 年相較，中高齡身心障礙者的上網率進步明顯，落後幅度較三年前縮小 8 至 18 個百分點

區分年齡來看，各年齡層身心障礙者與全國同齡世代的上網率差距介於 12.4~18.6 個百分點，落後幅度具一致性；與 107 年相較，中高齡身心障礙者的上網率進步明顯，落後幅度較三年前縮小 8 至 18 個百分點。

(3) 輕度自閉症者的資訊近用程度最高；多重障礙、視覺障礙及聽覺機能障礙等 3 類身心障礙者資訊近用比率較低

從障礙類別來看，輕度自閉症者的資訊近用程度最高，98.0% 曾經上網；其次是罕見疾病者(90.2%)及顏面損傷者(86.6%)。相對而言，多重障礙、視覺障礙及聽覺機能障礙等 3 類身心障礙者資訊近用比率較低，網路使用率則低於五成，介於 23.5%~46.6% 之間。

(4) 身心障礙民眾數位發展現況趨勢比較

趨勢資料顯示，從 101 年到 110 年，14 類身心障礙民眾的個人上網率逐步提升，由 101 年的 26.3% 增為 104 年的 35.2%、107 年的 41.0%，110 年再上升至 54.9%，十年來增加 28.6 個百分點。家戶連網率則是由 101 年的 63.7% 上升為 104 年與 107 年的 66.0% 後，110 年再上升為 75.2%。【表 5】

表 5 十四類身心障礙民眾資訊近用情形變化

指標	101 年	104 年	107 年	110 年
個人上網率	26.3%	35.2%	41.0%	54.9%
家戶連網率	63.7%	66.0%	66.0%	75.2%

從障別來看，整體上網率的提升反映在各障別中，考慮各類障別抽樣誤差在正負 5 至 8 個百分點之間，與 107 年相較，以顏面損傷、頑性癲癇症、輕度慢性精神病、肢體障礙者進步較多，上網率較 107 年增加 18.7~32.6 個百分點之間。【表 6】

表 6 十四類身心障礙民眾個人上網情形變化

單位：%

障別	101 年	104 年	107 年	110 年	增減 (110 年 -107 年)
全體	26.3	35.2	41.0	54.9	+13.9
肢體障礙	25.0	36.7	43.4	62.1	+18.7
聽覺機能障礙	15.0	23.4	39.2	37.5	-1.7
多重障礙	17.7	20.1	13.1	23.5	+10.4
視覺障礙	22.4	26.4	38.0	46.6	+8.6
聲音機能或語言機能障礙	27.1	40.9	42.2	56.7	+14.5
重要器官失去功能	29.3	44.6	48.6	60.4	+11.8
輕度智能障礙	47.2	68.0	61.0	74.1	+13.1
輕度慢性精神病患	47.6	54.3	48.2	71.9	+23.7
平衡機能障礙	13.7	39.5	51.6	62.9	+11.3
顏面損傷	42.9	71.6	54.0	86.6	+32.6
頑性癲癇症	51.5	54.8	50.0	78.0	+28.0
輕度自閉症	91.0	84.9	97.4	98.0	+0.6
罕見疾病	76.0	76.4	81.7	90.2	+8.5
其他障礙	51.8	64.0	86.4	85.4	-1.0

從各類身心障礙者家庭資訊環境的變化來看，不同障別身心障礙者家戶連網比率增加幅度在 1.1~18.3 個百分點之間。【表 7】

表 7 十四類身心障礙民眾家戶連網情形變化

單位：%

障別	101 年	104 年	107 年	110 年	增減 (110 年 -107 年)
全體	63.7	66.0	66.0	75.2	+9.2
肢體障礙	59.4	64.0	60.9	73.9	+13.0
聽覺機能障礙	60.4	67.6	74.8	75.9	+1.1
多重障礙	67.8	66.9	68.2	72.4	+4.2
視覺障礙	50.7	55.8	62.1	67.3	+5.2
聲音機能或語言機能障礙	74.0	68.6	74.2	81.2	+7.0
重要器官失去功能	68.6	70.5	64.8	76.8	+12.0
輕度智能障礙	76.1	77.0	72.9	80.6	+7.7
輕度慢性精神病患	68.5	69.5	70.6	78.9	+8.3
平衡機能障礙	49.0	60.3	66.9	76.5	+9.6
顏面損傷	74.0	78.8	70.4	88.7	+18.3
頑性癲癇症	69.8	75.4	72.3	86.6	+14.3
輕度自閉症	96.5	96.7	96.1	96.0	-0.1
罕見疾病	88.6	91.7	88.1	96.1	+8.0
其他障礙	81.5	90.8	88.9	94.0	+5.1

3. 資訊使用能力及上網頻率

(1) 身心障礙網路族有 51.2%表示自己可以獨立操作電腦上網、不需要他人在旁

調查發現，身心障礙網路族有 51.2%表示自己可以獨立操作電腦上網、不需要他人在旁，44.9%需要他人適時提供協助，3.0%需要有人一直從旁協助。

(2) 身心障礙網路族有 97.9%最近一次的上網時間是在三個月內，其中天天上網的比率雖然低於全國平均水準，但亦達 85.3%

從最近一次上網時間及上網頻率來看，曾接觸過網路的 12 歲以上身心障礙網路族，有 97.9%最近一次的上網時間是在三個月內，和全國平均值差異不大。

每周上網頻率方面，最近一次上網時間在三個月內的身心障礙網路族，天天

上網的比率雖然低於全國平均水準，但亦達 85.3%。

以「最近三個月幾乎天天長時間或高頻率上網」為活躍網路族定義，我國十四類身心障礙網路族中，有 45.8% 屬於活躍網路人口，比全國網路族中的活躍比率(64.7%)少了 18.9 個百分點。

2. 網路使用類型多樣性

- (1) 身心障礙網路族中，有 23.7% 最近三個月曾使用電子郵件(e-mail)對外進行私人用途通信，較全國網路族使用率(35.6%)低 11.9 個百分點**

調查發現，我國十四類身心障礙網路族中，有 23.7% 最近三個月曾使用電子郵件(e-mail)對外進行私人用途通信，較全國 12 歲以上網路族使用率(35.6%)低 11.9 個百分點。

- (2) 身心障礙網路族中，有 30.6% 最近三個月曾瀏覽或下載遊戲以外軟體，較全國網路族使用率(48.0%)低 17.4 個百分點**

我國十四類身心障礙網路族中，有 30.6% 最近三個月曾瀏覽或下載遊戲以外軟體，較全國 12 歲以上網路族使用率(48.0%)低 17.4 個百分點。

- (3) 身心障礙網路族中，有 31.7% 最近三個月曾利用雲端空間進行資料儲存，較全國網路族使用率(52.8%)低 21.1 個百分點**

我國十四類身心障礙網路族中，有 31.7% 最近三個月曾利用雲端空間進行資料儲存，比全國 12 歲以上網路族使用率(52.8%)低 21.1 個百分點。

- (4) 身心障礙網路族中，有 54.9% 最近三個月曾透過網路上搜尋感興趣的商品或是服務訊息，使用率較全國網路族(75.5%)少 20.6 個百分點**

調查發現，我國十四類身心障礙網路族中，有 54.9% 最近三個月曾透過網路上搜尋感興趣的商品或是服務訊息，使用率較全國 12 歲以上網路族(75.5%)少 20.6 個百分點。

- (5) 身心障礙網路族中，有 15.6% 最近三個月曾使用行動支付，使用率較全國網路族(32.8%)低了 17.2 個百分點**

調查發現，我國十四類身心障礙網路族中，只有 15.6% 最近三個月曾使用行

動支付，使用率較全國網路族(32.8%)低了 17.2 個百分點。

- (6) 身心障礙網路族中，有 25.9%最近三個月曾使用網路銀行或行動銀行服務，使用率較全國(49.2%)低了 23.3 個百分點**

調查發現，我國十四類身心障礙網路族中，有 25.9%最近三個月曾使用網路銀行或行動銀行服務；使用率較全國(49.2%)低了 23.3 個百分點。

- (7) 身心障礙網路族中，32.2%最近三個月曾透過維基百科或其他網路用戶自創內容查詢資訊，比全國 (50.3%)低了 18.1 個百分點**

我國十四類身心障礙網路族中，32.2%最近三個月曾透過維基百科或其他網路用戶自創內容查詢資訊，比全國平均值(50.3%)低 18.1 個百分點。

- (8) 身心障礙網路族中，高達 93.3%最近三個月曾透過即時通訊與人聊天、網路電話與他人聯繫，和全國 96.5%的平均使用率差不多**

我國十四類身心障礙網路族中，高達 93.3%最近三個月曾透過即時通訊與人聊天、網路電話與他人聯繫，和全國 96.5%的平均使用率差不多。

- (9) 身心障礙網路族中，77.7%最近三個月透過網路看影片、聽音樂或是玩遊戲，比全國網路族使用率(87.8%)低 10.1 個百分點**

我國十四類身心障礙網路族中，77.7%最近三個月透過網路看影片、聽音樂或是玩遊戲，比全國網路族使用率(87.8%)低10.1個百分點。

- (10) 身心障礙網路族中，41.1%最近三個月曾透過網路購買商品或使用訂餐、叫車、訂房等服務，比全國網路族使用率(65.3%)低 24.2 個百分點**

調查發現，我國十四類身心障礙網路族中，每十人有四人最近三個月曾透過網路購買商品或使用訂餐、叫車、訂房等服務，線上購物比率為 41.1%；相較於全國 12 歲以上網路族有 65.3%線上購買商品或服務，比率低 24.2 個百分點。

- (11) 身心障礙網路族中，有 55.8%最近三個月透過網路閱讀或下載新聞、電子報或是雜誌以獲取新知，比全國網路族使用率(67.4%)少了 11.6 個百分點**

我國十四類身心障礙網路族中，有 55.8%最近三個月透過網路閱讀或下載新

聞、電子報或是雜誌以獲取新知；相較全國網路族有 67.4%最近三個月曾進行線上閱讀，使用率少了 11.6 個百分點。

(12) 身心障礙網路族中，有 31.7%最近三個月曾於社群媒體或部落格發表貼文、上傳照片或影片，參與網路內容的比率較全國(52.8%)低 21.1 個百分點

我國十四類身心障礙網路族中，31.7%最近三個月曾於社群媒體或部落格發表貼文、上傳照片或影片，參與網路內容的比率較全國(52.8%)低 21.1 個百分點。

(13) 身心障礙網路族中，有 17.2%最近三個月曾使用修圖或影音編輯圖片、影片，較全國數位影音編輯使用率(32.7%)低 15.5 個百分點

調查發現，我國十四類身心障礙網路族中，17.2%最近三個月曾使用修圖或影音編輯圖片、影片，較全國網路族數位影音編輯使用率(32.7%)低 15.5 個百分點。

(14) 身心障礙網路族中，最近一年曾使用電腦進行繪圖、出版、或各類數位創作者占 7.5%

我國 12 歲以上身心障礙網路族中，最近一年曾使用電腦進行繪圖、出版、或各類數位創作者占 7.5%；相對來說，全國網路族有 13.6%從事數位創作，差距有限。

3. 資訊使用能力

身心障礙者資訊篩選能力自信明顯較低，自行規劃旅行、美食餐廳資訊蒐集及新資訊蒐集能力自評的平均分數都落後全國 1.7 分~2.0 分之間

請身心障礙網路族分別針對自助旅行資訊、餐廳美食資訊及工作或學習新資訊篩選等三面向能力進行自評，排除未回答者計算能力自評分數，結果顯示，身心障礙網路族對於旅遊、美食及工作學習資訊能力自評分別為 4.8 分、5.5 及 5.7 分。對照臺灣 12 歲以上網路族，身心障礙者資訊篩選能力自信明顯較低，自行規劃旅行、美食餐廳資訊蒐集及新資訊蒐集能力自評的平均分數都落後全國 1.7 分~2.0 分之間。

(二) 教育與技能

身心障礙網路族中，有 18.7%最近三個月曾參與線上課程

調查發現，我國十四類身心障礙網路族中，有 18.7%最近三個月曾參與線上課程。

(三) 所得與財富

身心障礙網路族中，有 4.6%最近一年曾透過網路販售商品或服務

調查發現，我國十四類身心障礙網路族中，4.6%最近一年曾透過網路販售商品或服務。

(四) 健康狀況

(1) 身心障礙網路族中，有 42.1%最近一年曾使用網路掛號、預約看診，和全國網路族使用率(46.9%)相當接近

十四類身心障礙網路族中，有 42.1%曾使用網路掛號、預約看診。和全國 12 歲以上網路族最近一年有 46.9%使用網路預約掛號相比，比率僅略低 4.8 個百分點，差距有限。

(2) 身心障礙網路族中，有 57.0%最近三個月曾透過網路搜尋健康相關資訊，比全國使用率(70.0%)略低 13 個百分點

調查發現，最近三個月，我國十四類身心障礙網路族中，有 57.0%曾透過網路搜尋健康相關資訊；比全國使用率(70.0%)略低 13 個百分點。

(五) 社會聯繫

身心障礙網路族中，有 89.0%最近三個月曾使用即時通訊軟體或社群網站

我國十四類身心障礙網路族中，有 89.0%最近三個月曾使用即時通訊軟體或社群網站。

(六) 政府治理與公民參與

- (1) 身心障礙網路族中，9.0%最近三個月曾於官方或非官方線上管道發表公共議題意見，和全國 12 歲以上網路族於網路發表公共議題意見比率 (9.4%) 相近

調查發現，我國十四類身心障礙網路族中，9.0%最近三個月曾於官方或非官方線上管道發表公共議題意見，和全國 12 歲以上網路族於網路發表公共議題意見比率差不多(9.4%)。

- (2) 身心障礙網路族中，最近一年每百人有 77 人曾收到政府主動訊息通知，每百人有 35 人曾透過網路查詢政府資訊，每百人有 26 人曾透過網路申請申辦政府服務

政府提供的數位服務中，身心障礙網路族最近一年每百人有 77 人曾收到政府主動訊息通知，每百人有 35 人曾透過網路查詢政府資訊，每百人有 26 人曾透過網路申請申辦政府服務；與全國 12 歲以上網路族相較，身心障礙網路族透過行政機關網站查詢資料及從事線上申辦的比率落後 15.2~19.1 個百分點，差距明顯大於接收政府訊息通知的比率差距(6.5 個百分點)。

進一步詢問身心障礙網路族未使用數位政府服務的原因，調查發現，以沒有申請需求相對比率最高(每百人有 35 人)。

(七) 就業

身心障礙網路族中，12.8%最近三個月曾透過網路查看求職資訊(訂閱求職資訊電子報)或實際用於求職(如寄履歷)，僅比全國(15.1%)略低 2.3 個百分點

調查發現，我國十四類身心障礙網路族中，12.8%最近三個月曾透過網路查看求職資訊(訂閱求職資訊電子報)或實際用於求職(如寄履歷)，僅比全國(15.1%)略低 2.3 個百分點。

(八) 工作與生活平衡

身心障礙網路族中，9.1%最近三個月曾遠距工作，32.4%沒有此經驗，58.5%非就業人口⁶

⁶ 本案調查期間適逢 COVID-19 疫情，調查詢問「最近三個月」，受訪者遠距工作情形可能未必為常態，資料使用時宜留意。

調查發現，我國十四類身心障礙網路族中，有 9.1% 最近三個月曾遠距工作，32.4% 沒有此經驗，58.5% 非就業人口。身心障礙網路族因為就業率比全國低 23 個百分點，故有遠距工作經驗及沒有遠距工作經驗者的比率都低於全國。

(九) 居住

身心障礙網路族家戶中，每百戶有 30 戶目前使用網路或人工智慧服務應用；和全國每百戶有 46 戶使用網路或人工智慧服務應用服務的比率相比，身心障礙者家戶的智慧服務應用率明顯較低

調查發現，身心障礙網路族家戶每百戶有 14 戶使用網路監控、生物辨識、防盜防災等智慧監控相關服務或應用，每百戶有 8 戶使用聯網家電、智慧感測、節能管理等智慧家電相關服務或應用，每百戶有 9 戶使用聯網醫材、照護系統、智能手環等智慧照護相關服務或應用，每百戶有 15 戶使用智慧電視、智慧音箱、連網遊戲機等數位相關家庭娛樂相關服務或應用。整體而言，每百身心障礙者家戶有 30 戶目前使用網路或人工智慧服務應用。

和全國每百戶有 46 戶使用網路或人工智慧服務應用服務的比率相比，身心障礙者家戶的智慧服務應用率明顯較低。

(十) 主觀幸福感及數位潮流感

(1) 身心障礙網路族對目前生活的滿意度評分平均為 6.6 分，較全國平均略低 0.4 分；有上網經驗者的生活滿意分數高於沒有上網經驗者

以 0 分代表非常不滿意，10 分代表非常滿意，結果發現，我國 12 歲以上身心障礙民眾對生活的滿意度評分以 8 分(18.4%)最多，平均滿意分數為 6.6 分。

和全國 12 歲以上民眾相比，身心障礙民眾無法回答生活滿意度的比率高，平均生活滿意度也略低 0.4 分。

其中，有上網經驗者的生活滿意平均分數(6.7 分)，略高於沒有上網經驗者(6.3 分)，反映出個人因為近用網路可能會帶來幸福感提升效應。

(2) 身心障礙網路族對跟上科技潮流的自評平均為 4.9 分，較全國平均低 1.4 分；有上網經驗者的生活滿意分數高於沒有上網經驗者

以 0 分代表完全趕不上，10 分代表完全能跟上，請受訪者為自己打分數，結果發現，我國十四類身心障礙民眾對跟上科技潮流的自評以 5 分(17.4%)最多，平均分數為 4.9 分。

相對於全國 12 歲以上民眾的科技潮流的自評以 8 分(20.4%)和 7 分(19.3%)較多，平均分數為 6.3 分來說，身心障礙民眾自評低了 1.4 分

4. 身心障礙網路族各項網路活動參與情形

若不以構面作區隔，表 8 可以看出身心障礙網路族的網路活動以對外溝通及資訊查詢的參與面向較為活躍，比率較高的前五項包括：使用即時通訊(93.3%)、社群網路參與情形(89.0%)、網路影音娛樂(77.7%)、收到政府主動訊息通知(77.2%)及透過網路尋找健康資訊(57.0%)與商品或服務資訊查詢(54.9%)。相對的，身心障礙網路族在線上販售商品或服務(4.6%)及網路創作(7.5%)的參與比率都較低。

表 8 身心障礙網路族各項網路活動參與情形

單位：%

主構面	次構面	指標	比率
ICT 近用、使用與素養	網路使用類型多樣性	(01)電子郵件	23.7
		(02)商品或服務資訊查詢	54.9
		(03)下載軟體	30.6
		(04)資訊查詢	32.2
		(05)網路銀行	25.9
		(06)即時通訊	93.3
		(07)網路影音娛樂	77.7
		(08)線上閱讀	55.8
		(09)雲端空間	31.7
		(10)行動支付	15.6
		(11)數位影音編輯	17.2
		(12)數位創作	7.5
		(13)線上購買商品或服務	41.1
		(14)網路內容參與情形	31.7
教育與技能	線上課程	線上課程參與	18.7
居住	智慧居家	(01)使用智慧監控相關服務或應用	14.4

主構面	次構面	指標	比率
		(02)使用智慧家電相關服務或應用	8.3
		(03)使用智慧照護相關服務或應用	9.1
		(04)使用數位家庭娛樂相關服務或應用	15.4
所得與財富	線上販售	線上販售商品或服務	4.6
就業	線上尋職	透過網路求職或寄履歷	12.8
工作與生活平衡	遠距工作	遠距工作經驗	9.1
健康狀況	線上醫療預約	網路預約掛號	42.1
	線上健康資訊	透過網路尋找健康資訊	57.0
社會聯繫	社群網路參與	社群網路參與情形	89.0
政府治理與公民參與	公民參與	針對公共議題在線上發表意見	9.0
	數位政府	收到政府主動訊息通知	77.2
		透過網路查詢政府資訊	35.3
		透過網路申請申辦政府服務	25.9

5. 身心障礙網路族各項網路活動參與情形與全國比較

在網路使用類型多樣性構面的14項指標中，12歲以上身心障礙網路族最常接觸的網路活動是即時通訊(93.3%)，居次的是網路影音娛樂，但使用率降為77.7%，排名第三及第四的應用項目是線上閱讀(55.8%)和商品或服務資訊查詢(54.9%)，使用率略高於五成。【表9】

和全國網路族的網路活動相比，身心障礙者除了即時通訊使用率與全國網路族無明顯差異，其餘指標都落後10.1~24.2個百分點，特別是經濟活動及生活分享，商品或服務資訊查詢、線上購物、網路銀行、網路內容參與的使用差距都在20個百分點以上。

其他網路活動參與情形構面，身心障礙網路族與全國網路族參與率最接近的

是針對公共議題在線上發表意見，比率都約9%左右，落後較多的是透過網路查詢政府資訊，差距19.1個百分點。

表9 身心障礙網路族各項網路活動參與情形與全國比較

單位：%

主構面	次構面	指標	身心障礙者 (A)	全國 (B)	差距 (A-B)
ICT 近用、使用與素養	網路使用 類型多樣性	(01)電子郵件	23.7	35.6	-11.9
		(02)商品或服務資訊查詢	54.9	75.5	-20.6
		(03)下載軟體	30.6	48.0	-17.4
		(04)資訊查詢	32.2	50.3	-18.1
		(05)網路銀行	25.9	49.2	-23.3
		(06)即時通訊	93.3	96.5	-3.2
		(07)網路影音娛樂	77.7	87.8	-10.1
		(08)線上閱讀	55.8	67.4	-11.6
		(09)雲端空間	31.7	52.8	-21.1
		(10)行動支付	15.6	32.8	-17.2
		(11)數位影音編輯	17.2	32.7	-15.5
		(12)數位創作	7.5	13.6	-6.1
		(13)線上購買商品或服務	41.1	65.3	-24.2
		(14)網路內容參與情形	31.7	52.8	-21.1
教育與技能	線上課程	線上課程參與	18.7	-	-
居住	智慧居家	(01)使用智慧監控相關服務或應用	14.4	18.6	-4.2
		(02)使用智慧家電相關服務或應用	8.3	16.7	-8.4
		(03)使用智慧照護相關服務或應用	9.1	16.0	-6.9
		(04)使用數位家庭娛樂相關服務或應用	15.4	29.3	-13.9
所得與財富	線上販售	線上販售商品或	4.6	-	-

主構面	次構面	指標	身心障礙者 (A)	全國 (B)	差距 (A-B)
		服務			
就業	線上尋職	透過網路求職或寄履歷	12.8	15.1	-2.3
工作與生活平衡	遠距工作	遠距工作經驗	9.1	15.2	-6.1
健康狀況	線上醫療預約	網路預約掛號	42.1	46.9	-4.8
	線上健康資訊	透過網路尋找健康資訊	57.0	70.0	-13.0
社會聯繫	社群網路參與	社群網路參與情形	89.0	-	-
政府治理與公民參與	公民參與	針對公共議題在線上發表意見	9.0	9.4	-0.4
	數位政府	收到政府主動訊息通知	77.2	83.7	-6.5
		透過網路查詢政府資訊	35.3	54.4	-19.1
		透過網路申請申辦政府服務	25.9	41.1	-15.2

註：表格中「-」表示全國調查未問

與全國同年齡層網路族相較，身心障礙網路族在雲端空間使用、網路內容參與、商品或服務資訊查詢、線上購買商品或服務及透過網路查詢政府資訊的參與比率也落後較多。【表 10】

表 10 身心障礙網路族各項網路活動參與情形與全國比較—以年齡分

單位：%

項目別	身心障礙者				全國			
	全體	12-39歲	40-59歲	60歲以上	全體	12-39歲	40-59歲	60歲以上
網路使用類型多樣性								
(01)電子郵件	23.7	37.4	27.1	14.2	35.6	39.3	37.4	21.7
(02)商品或服務資訊查詢	54.9	67.0	61.7	43.2	75.5	82.8	77.5	51.0
(03)下載軟體	30.6	55.3	31.9	17.7	48.0	61.9	42.5	22.9
(04)資訊查詢	32.2	53.0	35.7	19.3	50.3	66.3	43.7	21.8
(05)網路銀行	25.9	36.1	30.0	17.4	49.2	58.1	49.5	24.3
(06)即時通訊	93.3	91.9	93.6	93.7	96.5	97.9	96.6	92.1
(07)網路影音娛樂	77.7	95.6	86.3	61.7	87.8	96.6	85.5	68.9
(08)線上閱讀	55.8	53.4	63.9	49.9	67.4	65.3	72.0	62.6
(09)雲端空間	31.7	49.0	35.1	20.4	52.8	64.9	48.0	30.8
(10)行動支付	15.6	22.0	20.8	8.0	32.8	41.7	30.9	12.7
(11)數位影音編輯	17.2	33.5	17.3	9.4	32.7	43.8	27.0	15.3
(12)數位創作	7.5	17.7	6.6	3.5	13.6	19.8	10.3	4.2
(13)線上購買商品或服務	41.1	55.2	48.7	27.8	65.3	77.0	65.6	32.6
(14)網路內容參與情形	31.7	47.8	34.8	21.4	52.8	63.7	47.2	36.0
教育與技能								
線上課程參與	18.7	37.2	18.0	10.4	-	-	-	-
居住								
(01)使用智慧監控相關服務或應用	14.4	12.4	15.7	14.3	18.6	20.8	17.6	14.7
(02)使用智慧家電相關服務或應用	8.3	12.8	8.5	5.8	16.7	20.2	15.5	9.9
(03)使用智慧照護相關服務或應用	9.1	12.8	11.4	5.4	16.0	19.2	15.4	8.8
(04)使用數位家庭娛樂相關服務或應用	15.4	25.4	17.5	8.7	29.3	38.0	25.5	14.3
所得與財富								
線上販售商品或服務	4.6	11.0	5.0	1.0	-	-	-	-
就業								
透過網路求職或寄履歷	12.8	24.7	12.7	7.2	15.1	22.0	12.0	3.5
工作與生活平衡								

項目別	身心障礙者				全國			
	全體	12-39歲	40-59歲	60歲以上	全體	12-39歲	40-59歲	60歲以上
遠距工作經驗	9.1	10.7	12.6	5.3	15.2	18.2	16.8	3.3
健康狀況								
網路預約掛號	42.1	40.9	50.1	35.7	46.9	43.7	53.7	40.0
透過網路尋找健康資訊	57.0	60.7	67.1	46.5	70.0	69.7	75.5	58.3
社會聯繫								
社群網路參與情形	89.0	92.3	90.8	86.0	-	-	-	-
政府治理與公民參與								
針對公共議題在線上發表意見	9.0	11.1	11.7	5.6	9.4	10.7	8.7	7.7
收到政府主動訊息通知	77.2	75.5	85.8	70.6	83.7	83.4	86.0	79.5
透過網路查詢政府資訊	35.3	38.9	44.4	25.6	54.4	57.1	58.3	38.1
透過網路申請申辦政府服務	25.9	27.2	35.8	16.8	41.1	43.2	46.3	23.7

6. 資訊近用弱勢人口背景分析

綜合調查結果，聽覺障礙與視覺障礙者資訊近用比率相對較低，經由人口背景分析可以發現，相對於其餘障別人口分布，聽障及視障者有高較比率年齡在60歲以上(聽障者老化情形更為嚴重)、學歷在小學以下、屬於無工作的非經濟人口、居住地區以北部地區較多。【表 11】

表 11 聽障及視障者人口背景分析

單位：人，%

項目	樣本數	聽障 (N=392)	視障 (N=385)	其他 (N=3,230)
總計	4,007	100.0	100.0	100.0
等級				
輕度	2,373	53.6	25.8	48.2
中度	720	29.8	28.7	23.9
重度	588	16.5	45.4	12.8
極重度	326	0.1	0.0	15.1
性別				
男性	2,330	49.9	54.7	57.2
女性	1,677	50.1	45.3	42.8
年齡				
12-19 歲	307	1.7	1.1	3.0
20-29 歲	537	2.6	4.0	5.8
30-39 歲	468	2.5	4.6	6.0
40-49 歲	678	3.5	9.0	10.1
50-59 歲	1,045	8.5	13.5	18.8
60 歲以上	972	81.2	67.9	56.2
教育程度				
小學及以下	674	51.1	36.6	31.5
國初中	691	10.4	16.0	16.4
高中職	1,417	15.8	25.2	26.8
專科及以上	1,165	19.7	21.6	22.9
未回答	60	3.0	0.6	2.4
職業別				
白領階級人員	761	10.0	13.7	15.2
農林漁牧體力工	660	11.9	9.6	11.8
家管	450	26.3	19.5	14.9
學生	356	1.8	1.7	3.2
待業	388	2.5	3.7	5.3
退休	521	38.0	34.3	28.3
因身心狀況無法工作	820	8.5	17.4	20.2
其他	7	0.1	0.2	0.1
未回答	44	1.1	0.0	1.0

表 11 聽障及視障者人口背景分析(續完)

單位：人，%

項目	樣本數	聽障 (N=392)	視障 (N=385)	其他 (N=3,230)
總計	4,007	100.0	100.0	100.0
月收入				
沒有收入	10	0.7	0.1	0.3
未滿 24,000 元	418	4.4	6.3	8.3
24,000 元～未滿 3 萬元	333	3.8	3.1	4.5
3 萬～未滿 4 萬元	296	4.8	7.4	5.6
4 萬以上	261	4.3	4.5	6.4
非經濟活動人口	2,535	77.0	76.5	71.9
未回答	154	4.9	2.1	3.1
居住地區				
北部地區	1,568	41.0	33.2	27.1
中部地區	1,213	32.7	33.1	38.8
南部地區	1,022	21.3	29.1	28.0
東部地區	142	2.7	3.7	3.9
金馬地區	21	0.8	0.2	0.5
未回答	41	1.4	0.6	1.8

二、身心障礙民眾的資訊設備及訓練需求

(一) 資訊設備

逾九成身心障礙網路族所使用的電腦或上網設備並沒有安裝輔具或輔助軟體；安裝輔具者的資訊來源以網路居多；最需要的幫助是學習如何使用輔具的課程

調查顯示，目前仍有 92.8% 身心障礙網路族所使用的電腦或上網設備並沒有安裝針對身心障礙者身心需求所設計的輔具或輔助軟體，每百人僅有 2 人有裝設硬體輔具，每百人有 3 人有添加輔助軟體。

和 107 年相比，我國身心障礙者使用硬體輔具或輔助軟體的比率並無明顯變化。

電腦或上網設備有裝設輔助軟體或硬體輔具的身心障礙者中，有關輔助設備的資訊來源，以來自網路者居多(每百人有 28 人)，其次依序為家人告知(每百人有 22 人)、朋友告知(每百人有 15 人次)、社福單位(每百人有 12 人)、各類身心障礙者團體組織(每百人有 9 人)、學校(每百人有 8 人)、社福單位(每百人有 9 人)各醫院(每百人有 5 人)等；和 107 年相比，人際網絡傳遞訊息的重要性上升，組織管道的重要性則相形下降。

在獲得輔助設備的過程中，身心障礙者最需要的幫助是費用補助(每百人有 42 人)，其次是輔具資訊(每百人有 30 人)與學習如何使用輔具的課程(每百人有 26 人)。和 107 年相比，身心障礙者網路族對於輔具課程的需求下降。

(二) 操作能力

1. 近八成身心障礙網路族認為遨遊網路容易；覺得瀏覽網路不易的身心障礙網路族以不懂外文最多

網路瀏覽能力方面，調查發現，合計有 79.1% 身心障礙網路族認為遨遊網路容易，比率和 107 年差不多(79.0%)，只有 13.4% 認為瀏覽網路有困難。

進一步詢問身心障礙者覺得網路使用有何困難之處，覺得瀏覽網路不易的身心障礙網路族所提及的障礙，除了打字輸入不便略為上升外，以不懂外文最多(每百人有 55 人)，其次為生理不適(每百人有 55 人)、找不到網頁(每百人有 50 人)、網頁字太小或太多(每百人有 52 人)，其他困難還包括不清楚有哪些值得看的網

頁(每百人有 33 人)、打字輸入不便(每百人有 50 人)、想看的網頁沒有無障礙設計(每百人有 20 人)等。

2. 11.5%表示瀏覽網頁時需要無障礙設計，其中以肢體障礙者占比最高(28.1%)

本調查也針對身心障礙網路族詢問對無障礙網頁或無障礙行動裝置軟體的使用需求，調查發現，身心障礙網路族中，11.5%表示瀏覽網頁時需要無障礙設計，78.4%無此需求，10.2%未回答。

分析需要無障礙網頁的身心障礙者組成，以肢體障礙者占比最高(28.1%)，聽覺障礙、視覺障礙及重要器官失去功能者各約 16%左右。

詢問這些曾因網站沒有無障礙設計而無法使用者的經驗，以發生在線上購物(每百人有 9 人)，其次是線上掛號(每百人有 8 人)。

3. 身心障礙網路族需求較高的硬體設計是聲控或語音輸入裝置、較大字體及手寫輸入設備

什麼樣的電腦設計能讓身心障礙者操作電腦更為方便？調查發現，身心障礙網路族需求較高的是聲控或語音輸入裝置(每百人有 10 人)、較大字體(每百人有 8 人)及手寫輸入設備(每百人有 6 人)，對觸控螢幕、合適電腦螢、語音辨識/報讀軟體、全中文化作業環境有需求的都是每百人有 3 人之間，需要擴音、簡化功能按鍵、專用鍵盤、提供操作語音說明都約每百人有 2 人。

(三) 資訊訓練需求

20.3%會上網身心障礙網路族有電腦軟硬體教育訓練的需求；學習內容以電腦基本操作需求最多，其次是基本網路操作及文書軟體應用

調查顯示，有 20.3%會上網的身心障礙者表示目前或未來有電腦軟硬體教育訓練的需求，需求較 107 年減少 5.3 個百分點。

進一步詢問需要教育訓練者的課程需求，希望學習電腦基本操作者最多(每百人有 29 人)，其次是基本網路操作(每百人有 25 人)、文書軟體應用每百人有 21 人)、照片、繪圖軟體(每百人有 16 人)等。

至於獲取課程資訊的管道，有學習意願的身心障礙網路族，107 年以覺得直接寄發文宣最恰當的比率最高，110 年調查則被手機簡訊取代 (25.8%)，比率居次的是透過網路(20.8%)，10.3%希望由公所或鄰里長通知，9.5%希望透過及媒體

宣傳，也有 6.6% 希望社福單位通知，5.8% 希望透過政府就業服務或職訓機構，其他管道的需求則都低於 5%。

(四) 使用電腦或上網對生活的幫助

會使用網路的身心障礙者，多數肯定資訊應用對生活的助益。認為使用電腦或網路對生活幫助非常大和還算有幫助者分別占 34.8% 和 52.7%，合計有 87.5%，和 107 年看法接近(86.9%)。

三、未上網身心障礙者分析

(一) 資訊隔離原因

45.1% 的身心障礙者不曾上網，未上網身心障礙者具多重弱勢身分；身體狀況受限、年齡太老或太小是未上網主要原因

本次調查顯示，十四類身心障礙者中，有 45.1% 不曾上網。調查顯示，未用網路的身心障礙民眾集中在 60 歲以上、小學及以下學歷、且多為沒有工作的非經濟活動人口。

瞭解身心障礙受訪者沒有上網的原因，比率最高的三項理由依序是：身體狀況受限(每百人有 27 人)、年齡太小或太老(每百人有 23 人次)、認為沒有需要(每百人有 16 人)。

(二) 數位生活便利性認知與資訊焦慮

1. 未上網身心障礙者 37.3% 無法想像資訊對生活便利性的助益，直接否定上網效益的比率較 3 年前大幅下降，取而代之是對於上網效益的不確定感

調查發現，沒有上網的身心障礙者，有 37.3% 無法想像資訊社會能不能為生活帶來助益，15.4% 認為學會電腦或上網對生活完全沒有幫助，21.3% 認為不太有幫助，合計比率為 74.0%；認為會電腦或上網有助生活便利性者合計占 26.1%。

和 107 年調查結果相比，未上網的身心障礙者直接否定上網效益的比率大降近 20 個百分點，取而代之是對於上網效益的不確定感。

2. 未上網身心障礙者 37.5%完全不擔心落後別人、跟不上時代，資訊焦慮感較 3 年前增加

未上網的身心障礙者會不會擔心落後別人、跟不上時代？77.9%受訪者的答案是否定的(40.4%不太擔心，37.5%完全不擔心)，合計只有 9.2%未上網的身心障礙者會有資訊焦慮感(1.5%非常擔心、7.7%還算擔心)。

和 107 年調查結果相比，未上網身心障礙者完全不擔心落後別人的比率由 57.5%降為 37.5%，顯示資訊焦慮感其實較 3 年前增加。

(三)接受資訊教育意願與需求

1. 未上網身心障礙者中 10.9%有興趣接受資訊課程，希望透過智慧型手機學習者最多，38.6%認為學習電腦應以提供休閒娛樂為重

調查發現，未上網的身心障礙民眾中，10.9%有興趣學習用電腦或上網，82.4%沒有興趣，另有 6.6%未回答。

進一步詢問有興趣學習的身心障礙民眾想學習上網的資訊設備，每百人有 36 人希望學用智慧型手機，每百人有 12 人想學用桌上型電腦，每百人有 10 人想學平板電腦，比率較高。

詢問有意願學習上網的身心障礙者認為電腦學習的目標應以幫助就學、就業為優先？還是提供休閒娛樂為重？結果發現，38.6%受訪者覺得應以提供休閒娛樂為重(38.6%)，11.1%認為應以幫助就業優先，0.9%認為以幫助就學優先，45.5%未回答。

2. 有學習意願未上網身心障礙者最需要補助購買行動載具、補助購買電腦及提供交通接送；公所或鄰里長通知為宣傳課程或補助資訊的最適管道

有學習意願的未上網身心障礙者在學習電腦方面需要哪些協助？調查發現，以希望補助購買行動載具的相對比率最高(每百人有 15 人)，其次是補助購買電腦及提供交通接送(都是每百人有 14 人)。

對有意願學習上網的身心障礙者而言，如果要宣傳課程或補助資訊，公所或鄰里長通知是最佳管道(16.5%)，其次為媒體(13.0%)及郵寄文宣(10.6%)。

(四) 電腦輔助設備認知

僅 21.7%未上網視障者對電腦或上網輔助設備有認知，10.8%有需求

本研究針對未上網之視覺障礙者詢問對電腦或上網輔助設備的認知，調查發現，多數視障者表示不知道，僅 21.7%有概念，比率和 107 年差不多；對於這類輔助設備，有 10.8%未上網的視障者表示有需求。

(五) 家人資訊代理情形

50.5%未上網身心障礙民眾家中有資訊代理人，較 107 年增加 6.1 個百分點

詢問未上網身心障礙民眾同住家人是否能協助取得透過網路才能享有的資訊或服務，有 50.5%表示家戶內有資訊代理人，較 107 年增加 6.1 個百分點。

本次調查也詢問身心障礙者遇到網路使用問題時的求助對象。調查發現，對全體身心障礙者來說，家人仍是最主要的協助來源(每百人有 60 人)，其次是朋友(每百人有 10 人)。

肆、建議

一、後續研究建議：持續進行追蹤調查

本年度調查發現，十四類身心障礙者的上網率為 54.9%，較 3 年前大幅成長 13.9 個百分點；與全國 12 歲以上民眾有 86.6% 曾經使用網路相較，雖然仍有顯著差距，但落後幅度已由三年前的 45.5 個百分點縮小為 31.7 個百分點。

為能更深入瞭解身心障礙民眾上網情形的轉變，本次調查嘗試針對三年前之受訪者進行追蹤調查，共完成 1,304 份有效樣本⁷。分析顯示，107 年原本未上網身心障礙者中，有 17.9% 已轉為有上網經驗，分析各年齡層的變化情形發現，50 歲以上中高齡身心障礙者加入網路族的比率較高，其中，50-59 歲未上網者有 26.0% 轉為已上網，60 歲以上未上網者有 17.9% 轉為已上網。顯示整體上網率的提升，確應歸功於更多中高齡身心障礙者開始近用網路。

追蹤調查結果提供的數據對觀察身心障礙者數位發展情況變化有極大助益，然由於調查指標的修訂，本次僅能就上網情形與三年前進行對照，無法進一步比較身心障礙者參與各項網路活動的變化，殊為可惜。因此建議未來調查可持續採用追蹤樣本，對於身心障礙者參與網路社會的變遷情形應能有更清楚的掌握。

二、政策建議

1. 4G 行動通訊普及應用，提供身心障礙民眾更佳數位機會，建議無論政府服務及課程設計都應優先考量行動化模式需求

從 107 年至 110 年，國內資訊環境一項重大的變革是 107 年 12 月 31 日終止 3G 服務，108 年開始，4G 行動通訊普及使用，智慧型手機成為上網的主要載具，也因此，可望提供身心障礙民眾更佳的數位機會。

關於持有手機為資訊近用弱勢群體帶來的機會反轉，在先前國發會的數位機會調查中即有相關例子，107 年的個人家戶數位機會調查指出，60 歲以上民眾持有手機比率由前一年的 66.3% 增為 72.6%，上升 6.3 個百分點，伴隨而來的是，60 歲以上民眾的上網率也由前一年的 39.4% 增為 107 年的 53.9%，增加 14.5 個百分點。

本年度調查，十四類身心障礙者的上網率為 54.9%，較 3 年前大幅成長 13.9 個百分點，由過往手機持有率可能帶動資深公民上網率的觀察來看，4G 行動通

⁷ 共計追蹤 1,964 筆，完成率 66.4%

訊普及，應也為身心障礙者上網率的提升扮演重要角色。

面對資訊環境的快速進化，甚至未來 5G 網路將提供更多服務功能，建議政府相關單位在思考政府服務或課程設計時，能夠有前瞻性的思考，滿足身心障礙者的行動化模式需求，讓身障者更能融入資訊社會。

2. 身心障礙者上網情形較三年前明顯提升，與全國差距已見縮小；中高齡身心障礙者的課程設計可強化社群應用

最新調查顯示，十四類身心障礙者的上網率為 54.9%，較 3 年前大幅成長 13.9 個百分點，落後全國的幅度亦縮小為 31.7 個百分點。

無論是從總體趨勢看，或追蹤樣本資料分析，都顯示三年來整體上網率的提升，確應歸功於更多中高齡身心障礙者開始近用網路。追蹤調查的結果更顯示，在新增的身障網路族中，大多數集中於 50 歲以上者，中高齡身障者加入資訊社會的意願及潛力值得重視。

在本次調查十四項網路活動參與的情形中，60 歲以上身心障礙者使用即時通訊的比率與全國同年齡層者幾無差距，在資訊課程需求學習興趣中，社群應用及網路電話或視訊亦是僅次於電腦或智慧型手機基本操作及基本網路操作的學習項目，顯示透過網路對外溝通對中高齡身心障礙者的重要性。因此，未來若針對中高齡身心障礙者進行課程設計，可考慮從強化社群應用與即時通訊軟體使用等內容著手。

此外，人口背景分析發現，處於資訊弱勢的聽覺及視覺障礙者，結構也較偏向中高齡，探詢未上網的原因，聽障者以年紀問題比率較高，視障者則多表示是身體狀況受限。如何能夠協助更多中高齡視聽障者克服學習障礙，應有賴相關單位更妥善的資訊課程規劃。

3. 鼓勵民間網站加強滿足無障礙網頁需求

讓身心障礙者能使用各種閱讀網頁的軟體或載具可以無誤的呈現資訊，並可透過輔助器具順利瀏覽網頁內容，是無障礙網頁的設計目標。

從需求面而言，本次調查發現，身心障礙網路族中，有超過一成(11.5%)表示瀏覽網頁時需要無障礙設計。從障礙類別來看，視覺障礙網路族有 34.6%表示瀏覽網頁時需要無障礙設計，比率最高，其次為聽覺機能障礙網路族，22.6%有此需求。

基於對網頁親和性的重視，我國無障礙網頁相關條文已於 100 年 1 月 10 日經立法院三讀通過，納入「身心障礙者權益保障法」，將公共資訊無障礙入法，致力為身心障礙者營造一個無障礙的網路環境。國家通訊傳播委員會亦於民國 106 年公布「網站無障礙規範 2.0 版」及「行動版應用程式(APP)無障礙開發指引」。為與國際接軌，再依據 Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 版，納入新增內容並修正名稱為「網站無障礙規範」，自 110 年 7 月 1 日起正式實施，擴展原本規範內容，將網頁內容無障礙的議題從桌上型電腦延伸至行動裝置，期望能提升使用者體驗、網站的親和性和包容性。

然而，調查發現，需要無障礙網頁設計的身心障礙者仍有約三分之一瀏覽網頁時會因缺乏無障礙設計而遭遇阻礙。其中，以發生在線上購物(每百人有 9 人)較高，其次是線上掛號(每百人有 8 人)，再其次為找資料(每百人有 7 人)。不同障別中，聽覺機能障礙者曾因線上掛號(每百人有 30 人)、線上購物(每百人有 27 人)、身障課程及補助查詢(每百人有 20 人)、網路新聞(每百人有 18 人)與政府線上申請申辦服務(每百人有 12 人)沒有無障礙設計而無法使用的相對比率較高；視覺障礙者則是在找資料時因沒有無障礙設計而受阻者較多(每百人有 12 人)。

從本調查的網路活動參與情形來看，使用線上購物、線上掛號及查詢資料的身心障礙網路族都在三成至四成左右，參與程度僅次於即時通訊、網路影音娛樂與線上閱讀，屬於相當受到依賴的網路活動。目前或許受限於無障礙網頁的推動主力多在公部門，民間網站所受規範較少，但基於網頁的順暢使用，是協助更多身心障礙者融入資訊社會的重要條件之一，建議政府相關單位於持續推動無障礙網頁規範與認證的同時，更能鼓勵民間網站加強滿足使用者的無障礙需求。

4. 未上網者抗拒資訊教育態度鬆動，開設課程可考慮強調上網效益及休閒娛樂導向以增加吸引力

調查發現，未上網的身心障礙民眾中，10.9%有興趣學習用電腦或上網，82.4%沒有興趣。和 107 年調查結果相比，完全沒有興趣的未上網身心障礙民眾由 79.3%降為 62.5%，抗拒資訊教育的態度已有鬆動跡象。

然而，沒有上網的身心障礙者，有 37.3%無法想像資訊社會能不能為生活帶來助益，15.4%認為學會電腦或上網對生活完全沒有幫助，21.3%認為不太有幫助，合計比率為 74.0%，和 107 年調查結果相比，未上網的身心障礙者直接否定上網效益的比率大降近 20 個百分點，取而代之是對於上網效益的不確定感。

此外，和 107 年調查結果相比，未上網身心障礙者完全不擔心落後別人的比

率由 57.5%降為 37.5%，顯示資訊焦慮感其實較 3 年前增加。

綜上顯示，雖然未上網身心障礙者對接受資訊課程的排斥度降低，但對於上網效益的概念似更為模糊、資訊焦慮感也上升。

因此，對於未上網者資訊課程的開設，若希望增加吸引力，可考慮從宣導上網效益及減低資訊落後焦慮入手。至於開課方向，調查結果顯示，認為應以提供休閒娛樂為重的比率(38.6%)，明顯高於認為應以幫助就業及幫助就學優先者，故建議先以介紹網路休閒娛樂功能為入門項目，激發學習興趣後再逐步引導。

5. 因應數位化時代之基本能力需求，建議政府妥善規劃推廣措施

分析發現，和全國網路族的網路活動參與情形相比，身心障礙者除了即時通訊使用率與全國網路族無明顯差異，其餘指標都落後 10.1~24.2 個百分點，特別是經濟活動，商品或服務資訊查詢、線上購物、網路銀行等的使用差距都在 20 個百分點以上。

身處數位時代，身心障礙民眾如能更為善用網路於日常生活，應更有助於提升生活便利性。因此對於未來可能應用範圍日廣的網路活動，如網路銀行、行動支付等，儘管目前身心障礙者的課程需求並不高，但建議政府相關單位仍能妥善規劃教育訓練推廣措施，同時設法釐清與排除身心障礙者的使用障礙，為身礙者儲備更多基本數位能力。