

104 年個人家戶數位機會調查報告

中文摘要

(一〇四年十一月)

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

104 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」、「創造公平數位機會」及「深耕數位關懷」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

「104 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

「104 年個人家戶數位機會調查」調查項目是根據國發會「建構我國數位機會發展指標體系之研究」¹建議的數位機會指標體系，並參考近年社會網路重要發展趨勢所擬定。

「104 年個人家戶數位機會調查」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）與一般基礎語言能力（基本技能與素養）；第二部分旨在瞭解網路族如何應用資訊於學習、社會生活參與、經濟、政治與健康促進等多生活面向，尤以公民參與的討論為今年重點；第三部分則是由個人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，指標架構如表 1、表 2 及表 3 所示。

¹ 本案係委託財團法人臺灣綜合研究院執行，行計畫主持人李安妮副院長，協同主持人吳齊殷與廖遠光教授。

表 1 104 年個人家戶數位機會「賦能」調查指標架構

主構面	次構面	指標層級	指標項目
賦能	資訊近用	設備擁有	電腦/上網設備擁有情形
			家戶電腦設備人機比
			行動載具擁有比例
			智慧型手機擁有數
		連線品質	寬頻使用情形
			無線寬頻使用情形
			家戶連線速度滿意度
		資訊設備近用概況	電腦使用情形
			網路使用情形
			無線/行動網路使用情形
	資訊近用程度	網路使用年數	
	基本技能與素養	瀏覽網站的語文能力	瀏覽外語網站情形
		資訊基礎素養	(104 年未問)
	環境整備度	網路費率可負擔性	行動網路費用

表 2 104 年個人家戶數位機會「融入」調查指標架構

主構面	次構面	指標層級	指標項目
融入	學習活動參與	雙向互動學習行為	遠距互動教學
		單向學習行為	線上課程使用
			網路資料查詢
	社會活動參與	Web 2.0 互動分享	即時通訊使用
			社群網站使用
		藝文活動應用	藝術資訊搜尋
		娛樂活動應用	娛樂活動參與
		日常生活應用	生活資訊搜尋
	經濟活動	電子商務	線上查詢價格
			線上金融服務
			網路購物經驗

		就業/創業行為	網路購物金額
			網路搜尋就業資訊
			網路創業經驗
	健康促進	衛教知識尋求	線上搜尋衛教知識
			線上健康諮詢服務
		醫療資訊尋求	線上搜尋醫生資訊
	公民參與	電子化政府使用狀況	政府公共資訊查詢
			電子化政府服務申請
			電子化政府論壇使用情形
		網路公民參與狀況	網路公共議題參與
網路投票參與			
網路意見代表性			

表 3 104 年個人家戶數位機會「摒除」調查指標架構

主構面	次構面	指標層級	指標項目
摒除	個人危機	網路焦慮	無網路焦慮程度
		生理能力退化	身體受影響情形
		社交能力退化	實體社交能力退化
		信任感損害	人際信任度下降
	權益侵害	個資隱私	個資外洩
			網路詐騙損害
		網路霸凌	遭受他人網路言論攻擊或公然侮辱

(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，週一至週五皆於晚間六點後進行訪問，周六及周日則於下午二點至晚上十點訪問。

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 104 年 7 月公佈之各縣市 12 歲以上人口數為計算標準，以各縣市在 95%信心水準、抽樣誤差不超過正負四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 4 所示。

表 4 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	21,000,976	±0.9%	8,448	8,493
新北市	3,562,689	±5.0%	384	386
臺北市	2,402,724	±5.0%	384	387
桃園市	1,840,382	±5.0%	384	384
臺中市	2,417,692	±5.0%	384	385
臺南市	1,699,416	±5.0%	384	386
高雄市	2,509,565	±5.0%	384	387
宜蘭縣	414,089	±5.0%	384	386
新竹縣	467,352	±5.0%	384	386
苗栗縣	503,270	±5.0%	384	387
彰化縣	1,152,453	±5.0%	384	385
南投縣	465,379	±5.0%	384	388
雲林縣	635,233	±5.0%	384	386
嘉義縣	479,846	±5.0%	384	389
屏東縣	770,717	±5.0%	384	384
澎湖縣	92,752	±5.0%	384	384
花蓮縣	300,074	±5.0%	384	386
臺東縣	201,566	±5.0%	384	384
基隆市	341,862	±5.0%	384	384
新竹市	372,341	±5.0%	384	386
嘉義市	241,154	±5.0%	384	384
金門縣	119,188	±5.0%	384	394
連江縣	11,232	±5.0%	384	385

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 915 人。總計完成有效樣本 9,403 人，在百分之九十五的信心水準下，抽樣誤差在正負一個百分點以內。

(四) 調查日期及接觸情形

調查於 104 年 7 月 20 日至 104 年 8 月 29 日晚間執行電話訪問調查作業。本次調查共計撥號 97,489 通，以實際電話數計算是 56,253 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 9,403 人，完訪率 67.2%，拒訪率 32.8%。

(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 104 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，確保調查結果的正確性。加權前後樣本之性別、年齡、縣市及區域配置如表 5 所示。

表 5 個人/家戶電調查加權前後樣本結構比較

項目別	實際訪問數	加權前百分比	加權後百分比
1. 性別			
男	4354	46.3	49.6
女	5054	53.7	50.4
2. 年齡			
12-14 歲	317	3.4	3.6
15-19 歲	831	8.8	7.2
20-29 歲	1054	11.2	15.2
30-39 歲	1314	14.0	18.8
40-49 歲	1766	18.8	17.3
50-59 歲	2041	21.7	17.1
60-64 歲	596	6.3	7.1
65 歲以上	1486	15.8	13.7
3. 縣市別			
新北市	515	5.5	17.0
臺北市	387	4.1	11.4
臺中市	387	4.1	8.8
臺南市	389	4.1	11.5
高雄市	447	4.8	8.0
宜蘭縣	414	4.4	11.9
基隆市	388	4.1	2.0
桃園縣	392	4.2	2.2

新竹縣	504	5.4	2.4
新竹市	418	4.4	5.5
苗栗縣	508	5.4	2.2
彰化縣	535	5.7	3.0
南投縣	421	4.5	2.2
雲林縣	587	6.2	3.7
嘉義縣	384	4.1	0.4
嘉義市	386	4.1	1.4
屏東縣	413	4.4	1.0
澎湖縣	384	4.1	1.6
花蓮縣	386	4.1	1.8
臺東縣	384	4.1	1.2
金門縣	394	4.2	0.5
連江縣	385	4.1	0.1
4. 數位發展區域			
數位發展一級區域	1551	16.5	34.3
數位發展二級區域	2830	30.1	40.1
數位發展三級區域	1872	19.9	19.3
數位發展四級區域	1927	20.5	3.6
數位發展五級區域	1228	13.1	2.7

(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，根據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、調查結果摘要

一、整體概況

1. 賦能

「賦能」為我國數位機會指標架構第一層，民眾必須具備資訊近用能力、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」，調查顯示，我國 12 歲以上民眾中，85.3% 家中擁有電腦設備，82.0% 家戶可連網，有電腦的家戶家中平均有 2.5 台的電腦(含桌上型電腦、筆電及平板電腦)，家戶電腦設備人機比為 0.73 台/人，國人近用資訊設備及網路的機會相當高。【圖 1】

另一方面，連網家戶有 77.3% 透過固網寬頻上網，可透過 3G、4G 行動上網的比率也提升至 75.7%，68.8% 在家戶內架設無線分享環境，顯示我國家戶連網品質及便利性都達一定水準。【圖 2】

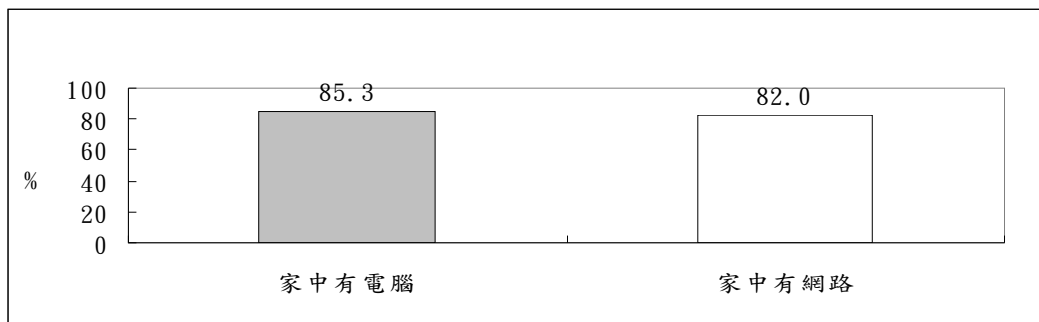


圖 1 臺灣家戶資訊設備擁有狀況

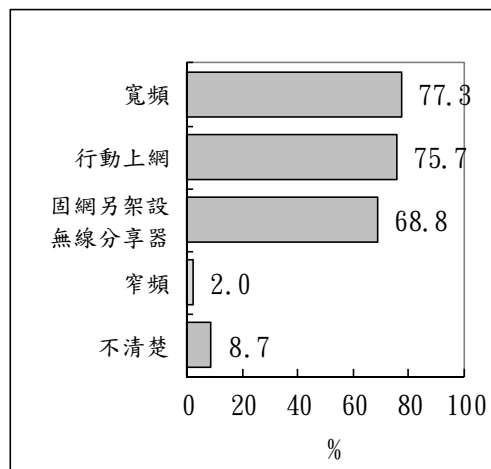


圖 2 臺灣家戶連網方式

與完善家戶資訊環境呼應的是國人的高資訊近用率，12 歲以上民眾有 78.3%

曾經使用電腦，78.0%曾使用網路(以下稱為網路族)，平均接觸網路年數為 10.5 年。【圖 3】

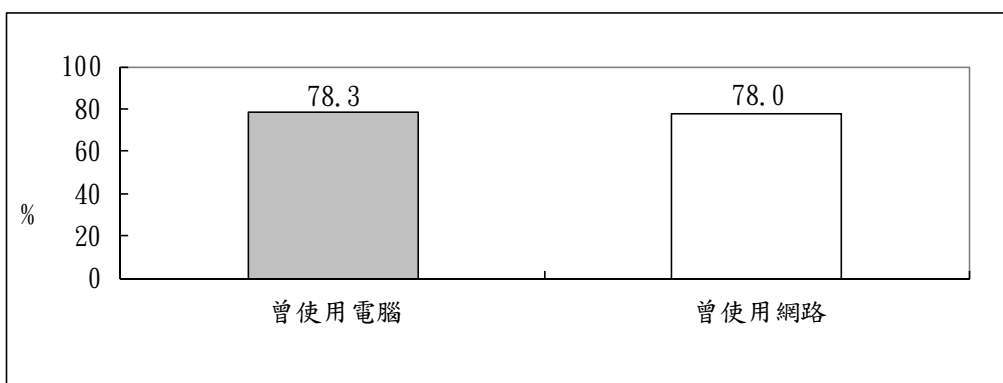


圖 3 臺灣 12 歲以上民眾資訊設備近用狀況

調查也發現，我國網路族可近用的個人資訊設備以智慧型手機占比最高(每百人次有 92 人)，其次才是桌上型電腦(每百人次 79 人)、筆電(每百人次 53 人)、平板電腦(每百人次 49 人)及智慧電視(每百人次 24 人)，每百人次僅 1 人沒有個人資訊設備。【圖 4】

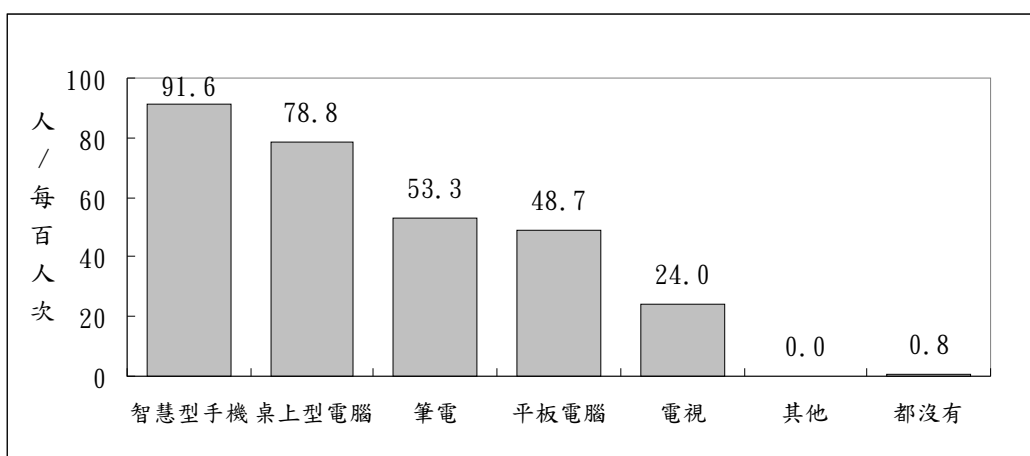


圖 4 臺灣網路族可連網資訊設備擁有情形

另一方面，行動上網是近幾年網路發展的主要趨勢，有 90.2%網路族曾使用過無線或行動上網，其中，29.7%曾使用政府提供的免費無線網路。以全體 12 歲以上民眾為計算分母，我國行動上網率已達 70.4%。【圖 5】

在可複選的情形下，曾使用無線或行動上網的網路族，所使用的行動設備以智慧型手機比例最高(每百人次 96 人)，每百人次有 46 人曾使用平板電腦上網，每百人次有 40 人曾使用筆電上網。

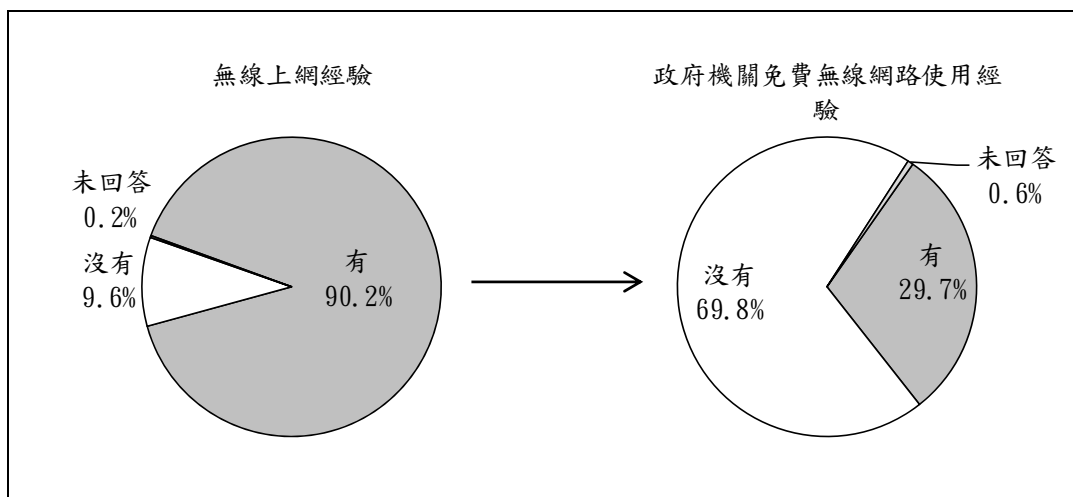


圖 5 臺灣網路族的無線/行動網路使用情形

「賦能」的第二次構面是評量網路族的基本素養，調查顯示，只有 40.9% 網路族會瀏覽外語網站，顯示臺灣網路族仍以吸收國內資訊知識為主。

2、融入

「融入」為我國數位機會指標架構第二層，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。

首先，**學習活動參與**部份顯示，臺灣網路族的學習活動仍以單向資訊查詢為主，網路族中每百人次有 49 人最近一年曾透過網路來找上課資料，每百人次有 23 人曾利用網路進行線上課程學習，每百人次有 14 人會透過網路互動討論課業進行雙向互動學習行為，另每百人次有 47 人最近一年都沒有利用網路參與以上學習活動。

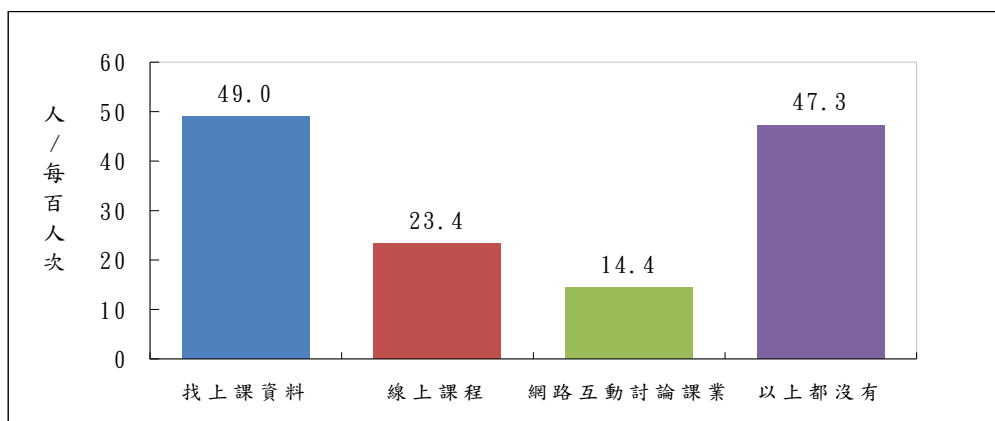


圖 6 臺灣網路族的網路學習活動參與情形

社會生活參與部份，調查結果顯示，網路族對於單向及雙向網路社會生活的

參與都很熱絡。其中，參與比率最高是使用即時通訊軟體或社群網站(每百人次 93 人)，其次是透過網路搜尋生活或新聞資訊(每百人次 81 人)、看線上影片(每百人次 69 人)、聽線上音樂(每百人次 67 人)、搜尋藝文資訊或活動訊息(每百人次 60 人)及玩線上遊戲(每百人次 46 人)。相對來說，網路族對於開放的網路討論區參與度較低，每百人次僅 19 人過去一年有參與。

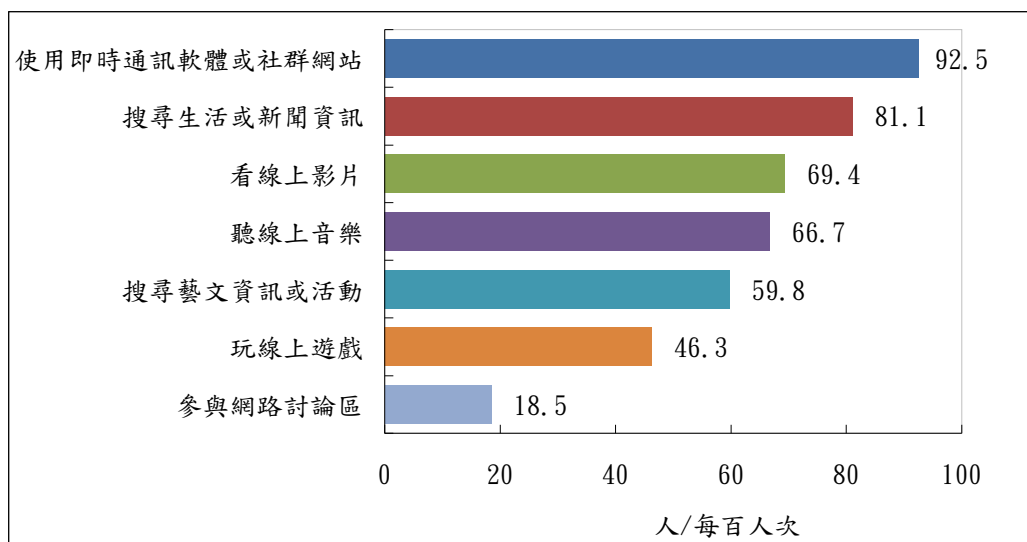


圖 7 臺灣網路族的網路社會生活參與情形

近一年曾使用即時通訊或社群網站的網路族，以使用 Line(每百人次 96 人)及 facebook(每百人次 89 人)為主；使用黏著度方面，有 33.8%的使用者幾乎無時無刻都在使用即時通訊或社群網站(1 小時至少 1 次)，1 至未滿 3 小時使用 1 次的比例亦達 24.5%，合計有近六成網路族每 3 小時以內會關注 1 次即時通訊或社群網站訊息。

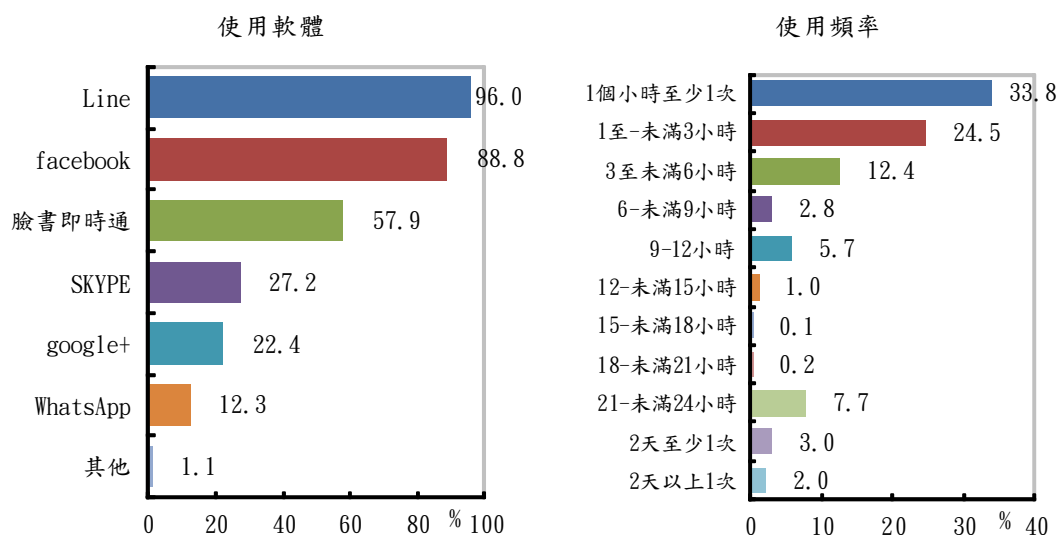


圖 8 臺灣網路社群參與民眾使用的軟體及頻率

經濟發展參與部份，過去一年以透過網路查詢商品資訊及價格和透過網路購

買物品最廣獲運用(每百人次都是 65 人)。從網購頻率及金額來看，網購族過去一年平均消費 15 次，年消費金額 26,142 元；網購消費中，91.7%為國內消費，團購占 28.2%。

另外，網路族中過去一年每百人次有 33 人使用網路金融，每百人次有 13 人曾透過網路投遞履歷或尋找職缺，每百人次有 6 人透過網路銷售商品從事網路創業。

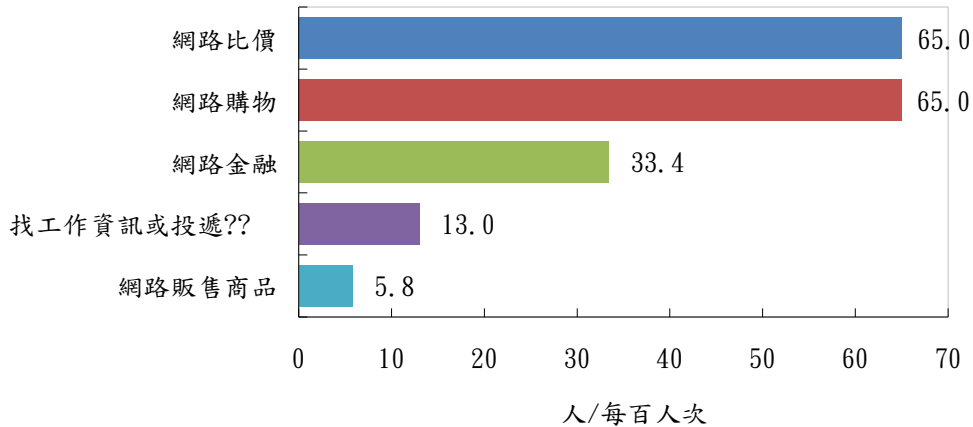


圖 9 臺灣網路族的網路經濟參與情形

健康促進參與部份，調查顯示，網路族過去一年每百人次有 70 人曾透過網路搜尋衛教、健康或是食品安全相關資訊，每百人次有 39 人曾透過網路線上掛號，每百人次有 28 人透過網路尋找特定醫生風評作為就醫參考，每百人次有 17 人線上找醫生進行健康諮詢服務。

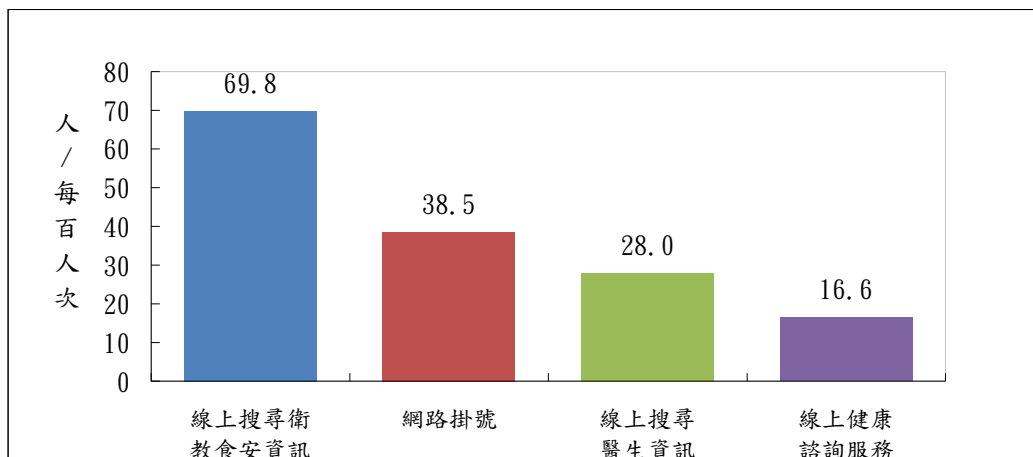


圖 10 臺灣網路族的網路健康促進參與情形

公民參與情形部份，電子化政府使用情形部份，過去一年有 37.3%網路族曾

線上查詢政府公共資訊，也有 32.0% 曾使用報稅等線上申請服務，0.8% 曾至政府機關網站或討論區發表意見。

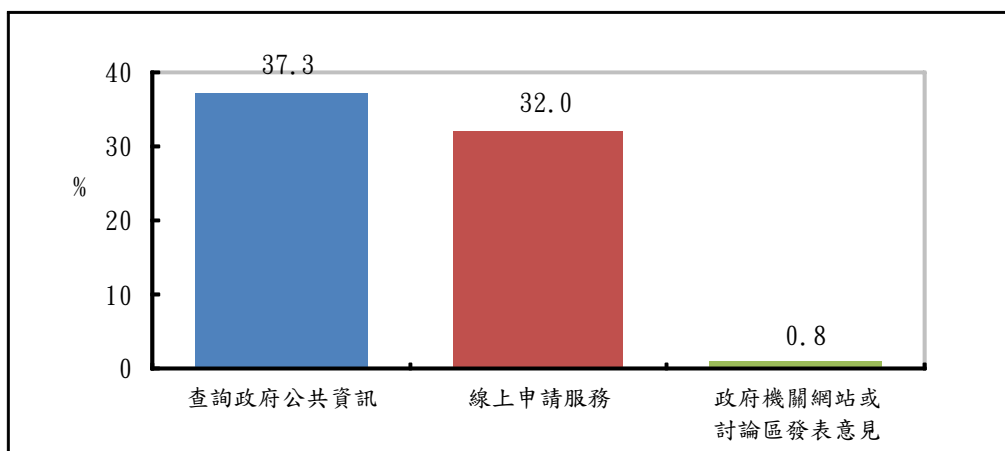


圖 11 臺灣網路族的電子化政府使用情形

至於網路族透過網路接觸政治、社會或政策議題的狀況來看，調查顯示，過去一年有超過半數網路族透過網路接觸到其他人對當前公共議題的評論 (54.7%)，17.0% 曾轉貼他人的公共議題見解，但會自行上網發表個人對當前公共議題看法者不到一成 (7.5%)。

此外，看到其他人對於公共議題的評論和自己不同時，近九成會保持沉默，僅 10.9% 會留言表達不同意見；會參與各類網站投票的人也不多，14.4%。

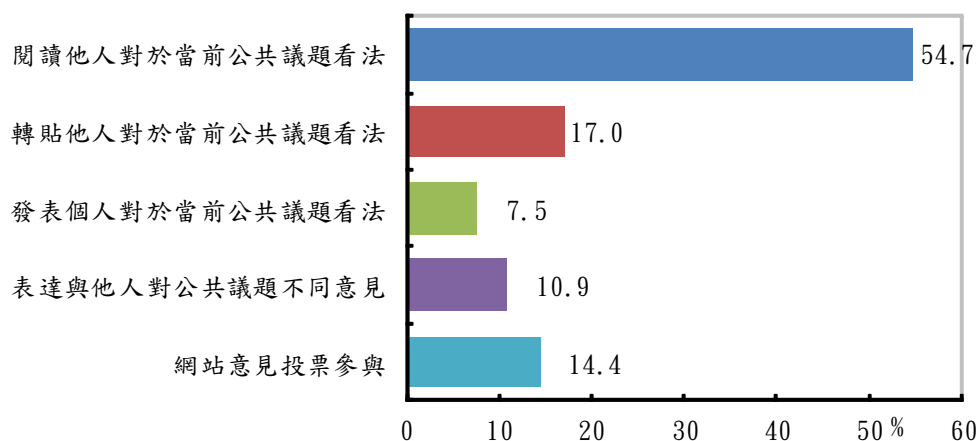


圖 12 臺灣網路族透過網路接觸公共議題的情形

由於多數網路族不會在網路發表個人的公共政策意見、接近半數不會接觸其他網友的公共議題評論，因此，只有 26.2% 同意網路意見可以代表多數人心聲，41.5% 同意網路意見可以代表多數人心聲，不到二成同意網路意見可以全部或大部份代表自己的心聲 (18.5%)。

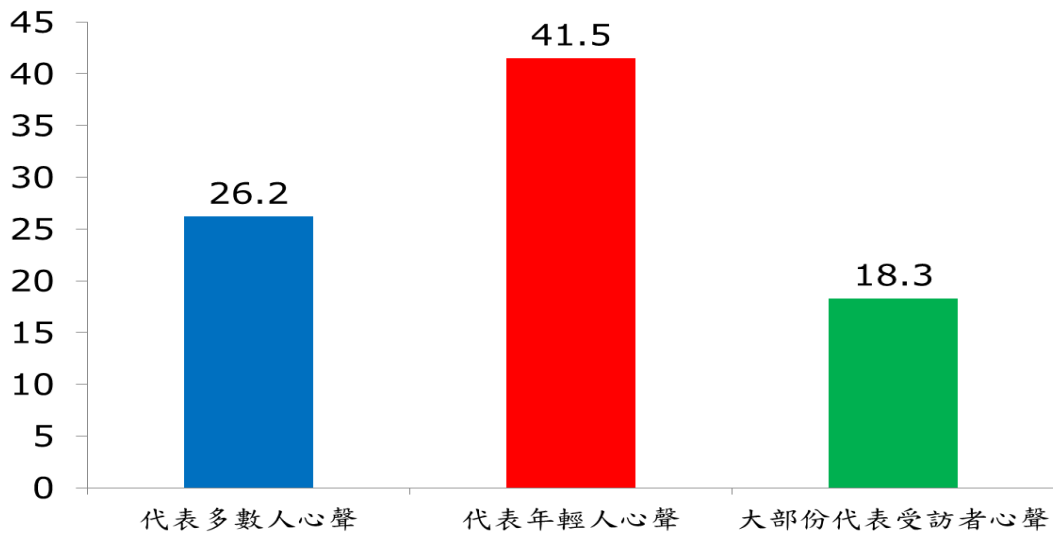


圖 13 臺灣網路族對於網路意見代表性的看法

3、摒除

「摒除」為我國數位機會指標架構第三層，主要探討個人是否因為使用 ICT 而造成個人危機或權益侵害。

個人危機部份，調查結果發現，有 12.7% 網路族表示和他人面對面互動的實體社交能力有因使用網路而變差，28.2% 網路族自覺因使用網路身體變差。

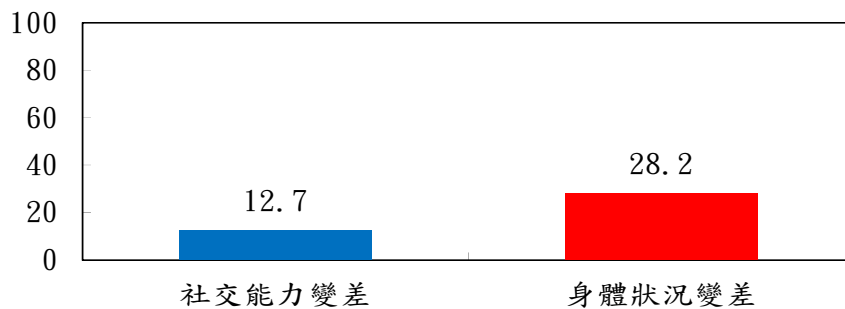


圖 14 臺灣網路族對於使用網路對個人社交能力及生理影響的自評

心理損傷部份，51.2% 網路族坦承超過一定天數不上網會產生擔心無法與外界聯繫的焦慮感，其中，完全無法忍受不上網的「重度依賴」者占全體網路族的 10.8%；另有 69.0% 網路族認為網友不能信任。

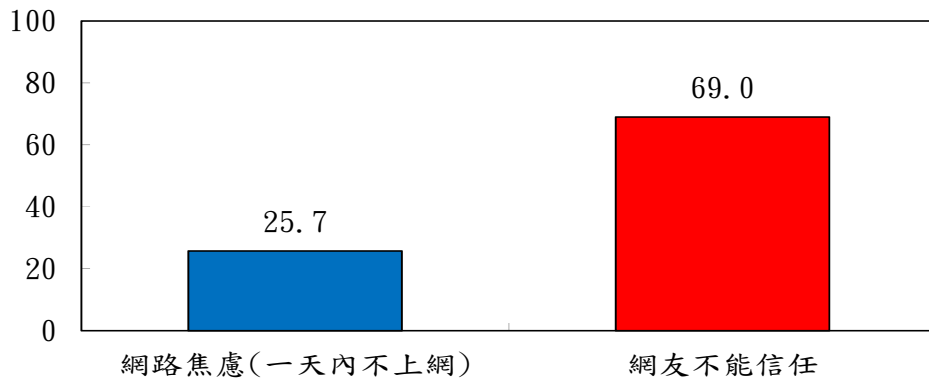


圖 15 臺灣網路族對於使用網路對於心理狀態的影響自評

權益侵害方面，網路族每百人次有 15 人表示最近一年有因使用網路造成個人資料外洩的情形，每百人次有 5 人最近一年曾因上網遭到網路詐騙，每百人次有 3 人最近一年曾遇過在網路上遭受言論攻擊的網路霸凌經驗。

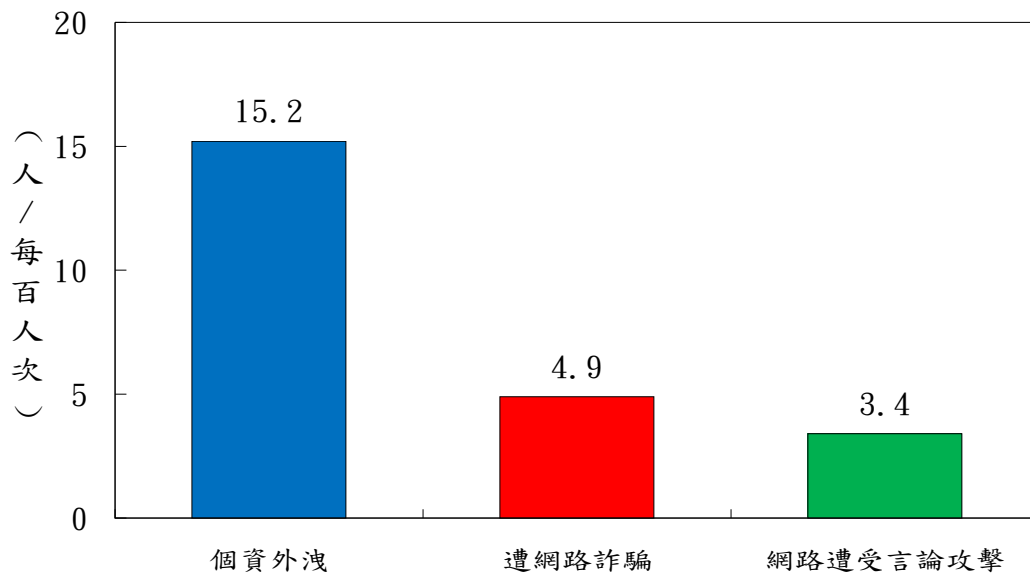


圖 15 臺灣網路族因為使用網路造成權益損害情形

二、分眾數位機會概況

1、性別數位機會差異

(1) 賦能

「性別」一直是學者用來解釋數位機會差距的重要變項，今年度調查顯示，臺灣女性資訊使用情形仍不如男性，12歲以上男性有80.8%曾使用電腦，79.8%曾使用網路，兩項比率分別較女性多了5.0與3.5個百分點。

表 7 「資訊近用機會」之兩性異同彙整

次構面	指標	男性	女性
資訊近用	電腦使用率	80.8	75.8
	網路使用率	79.8	76.3

不過，女性資訊近用狀況不如男性，其實一直是高齡婦女資訊使用率低所造成，圖 16 顯示，60歲以上女性的電腦及網路近用率分別較男性低11.3及6.2個百分點；至於其他年齡層，兩性的電腦及網路近用率差距都在2.2個百分點以下，且40歲以下世代呈現年輕女性使用率高於男性的現象。

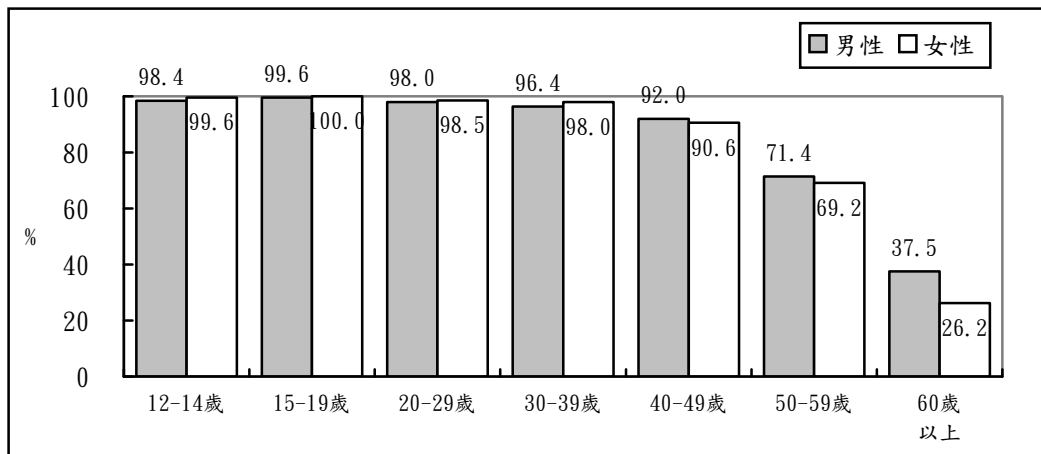


圖 16 兩性電腦使用率比較—以年齡層分

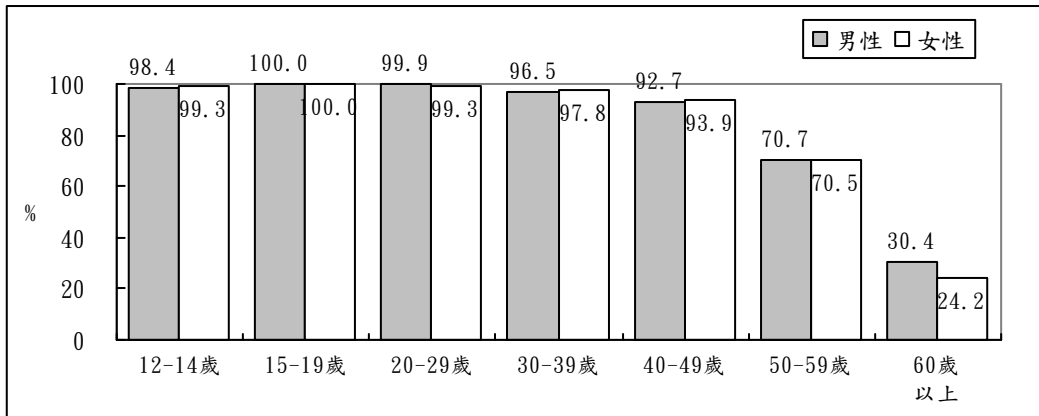


圖 17 兩性網路使用率比較—以年齡層分

進一步來說，兩性一旦進入網路世界，其餘「賦能」指標呈現的性別差異並不明顯。以行動上網率來看，兩性網路族都有約九成曾行動上網，網齡都在十年左右，差異不大；男性網路族(42.7%)瀏覽外語網站的比率略高於女性網路族(39.2%)，但差距僅 3.5 個百分點。【表 7】

表 7 資訊近用及基本技能素養之兩性異同彙整

單位：%，年

次構面	指標	男性	女性
資訊近用	行動上網率	90.6	89.8
	網齡(年)	10.9	10.2
基本技能素養	瀏覽外語網站	42.7	39.2

(2) 融入

從兩性在學習、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 8 可以看出，女性網路族除了透過網路查詢上課資料的比率略高於男性，其餘參與網路學習活動的狀況則相當類似。

社會生活部份，兩性主要差異出現在男性應用網路進行線上遊戲（每百人次有 54 人）的比率高於女性（每百人次有 39 人），女性搜尋藝文活動資訊（每百人次有 67 人）的情形高於男性（每百人次有 53 人）。至於其他五項指標，兩性參與情形類似。

經濟發展部份，兩性網路族每百人次都約有 65 人透過網路查詢商品資訊及價格，每百人次約 33 人使用網路金融服務、每百人次約 5 人透過網路販售商品，

差別不大，但女性網路族每百人有 62 人參與網路購物，較男性網路族高(每百人次有 55 人)。

公民參與部份，除了男性網路族接觸他人對於公共議題看法的機會及參與網路投票的比率略高於女性，其餘指標兩性比率皆相仿。

健康促進部份，女性網路族透過網路搜尋衛教健康資訊、搜尋醫生資訊及使用網路掛號的比率都略高於男性。

表 8 「融入」之兩性異同彙整

單位：%，人/每百人次

次構面	指標	男性	女性
學習	最近一年遠距互動教學使用率	14.1	14.7
	最近一年線上課程使用率	22.7	24.1
	最近一年網路查詢上課資料使用率	46.1	52.0
社會生活	最近一年即時通訊或社群網站使用率	91.5	93.5
	最近一年網路討論區使用率	18.8	18.2
	最近一年透過網路搜尋藝文活動資訊	53.2	66.5
	最近一年使用網路搜尋生活或新聞資訊	79.9	82.3
	最近一年線上影片使用率	69.3	69.5
	最近一年線上音樂使用率	65.6	67.8
	最近一年線上遊戲使用率	53.5	38.9
經濟發展	最近一年在網路上查詢商品資訊或比價	64.3	65.7
	最近一年網路金融使用率	34.5	32.2
	最近一年網購使用率	55.4	62.1
	最近一年透過網路找尋工作資訊或投遞履歷	12.4	13.6
	最近一年透過網路販售或是拍賣商品	6.4	5.2
公民參與	最近一年使用電子化政府查詢資訊	37.1	37.6
	最近一年使用電子化政府從事「線上申請」	32.7	31.2
	最近一年參與電子化政府論壇	1.1	0.7
	最近一年在網路上發表個人對公共議題看法	8.3	6.7
	最近一年在網路上閱讀他人對公共議題看法	58.3	51.1
	最近一年在網路上轉貼他人對公共議題看法	16.8	17.2
	最近一年網路投票參與	16.1	12.7
健康促進	最近一年透過網路搜尋衛教健康資訊	65.5	74.2
	最近一年使用網路進行線上健康諮詢服務	16.0	17.1
	最近一年使用網路搜尋醫生資訊	24.1	31.9
	最近一年網路掛號使用率	35.0	42.0

(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，但男性在網路上遭受他人言論攻擊的比率較女性略多一些。

表 9 「摒除」之兩性異同彙整

單：%，人/每百人次

次構面	指標	男性	女性
個人 危機	使用網路致面對面互動能力變差	12.5	12.8
	使用網路致身體狀況變差	23.7	32.9
	認為網友可信賴的比率	11.4	9.7
權益 侵害	最近一年因使用網路致個資外洩	15.2	15.2
	最近一年因使用網路遭到詐騙	5.1	4.6
	最近一年在網路上遭受他人言論攻擊	4.9	1.8

2、世代數位機會差異

(1) 賦能

104 年調查顯示，不同世代的網路近用狀況仍存在顯著差異，40 歲以下民眾上網率逾九成七，40-49 歲民眾上網率也達 93.3%，50-59 歲民眾上網率降為 70.2%，60-64 歲 50.1% 曾上網，65 歲以上年民眾上網率為 21.7%。

行動上網使用經驗方面，15-49 歲世代有超過九成曾使用智慧型手機上網，比率超越筆電；60 歲以上網路族也有超過六成四曾行動上網，比率不低。

此外，各世代以 20-29 歲網路族最常瀏覽國外網站，比率為 52.4%。

表 10 「賦能」之世代異同彙整

單位：%，年

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
資訊近用	電腦使用率	98.9	99.8	98.2	97.2	91.3	70.2	50.1	21.7
	網路使用率	98.8	100.0	99.6	97.2	93.3	70.6	45.9	17.2
	行動上網率	77.7	92.7	96.1	94.9	92.5	84.3	74.2	64.6
	網齡(年)	3.9	6.3	10.3	13.3	12.1	10.2	8.9	7.6
基本技能素養	瀏覽外語網站	34.2	45.1	52.4	49.9	35.8	28.6	22.6	19.7

(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 11 可以看出，不同世代網路族參與網路的情形不盡相同。【表 11】

相對來說，不論是單向或是雙向學習，各世代都以 12-29 歲網路族的比率較高一些。

社會生活參與部份，不同世代在即時通訊應用情形的差異較少，網路討論區、搜尋藝文活動資訊、搜尋生活或新聞資訊等資訊活動則以 20-39 歲世代參與比率較高，看線上影片、聽線上音樂及線上遊戲等娛樂活動則以 30 歲以下世代相對較熱衷。

經濟發展參與部份，調查發現，參與網購或是透過網路販售商品以 20-39 歲世代參與度較高，網路金融以 30-49 歲民眾使用率最高，透過網路投遞履歷或找職缺則以 20-29 歲網路族應用度最高，每百人次有 36 人過去一年有網路求職經驗。

公民參與部份，和網路金融類似，30-49 歲網路族是使用電子化政府資源最活躍的一群，約四成五查詢政府公告，四成四從事線上申請。至於各世代公共議題訊息傳播的型態方面，以 20-39 歲網路族發表個人評論及轉貼他人意見的比率最高。

健康促進參與部份，以 40-49 歲網路族透過網路搜尋衛教或食品安全知識的比率最高，網路掛號以 30-49 歲應用度最高（每百人次有 40 人）。

表 11 「融入」之世代異同彙整

單位：%，人/每百人次

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
學習	最近一年遠距互動教學使用率	22.9	35.7	29.4	8.9	5.4	4.9	8.2	0.7
	最近一年線上課程使用率	19.9	28.1	35.2	22.2	23.5	14.4	10.8	11.1
	最近一年網路查詢上課資料	65.1	78.2	61.8	46.4	41.7	35.2	23.4	28.3
社會生活	最近一年即時通訊或社群網站使用率	89.1	97.0	98.4	95.8	93.6	86.1	76.1	69.1
	最近一年網路討論區使用率	6.6	17.9	28.4	26.8	15.0	8.4	3.6	6.3
	最近一年使用網路搜尋藝文活動資訊	33.8	56.2	63.2	67.5	64.6	57.3	40.4	33.8
	最近一年使用網路搜尋生活或新聞資訊	57.4	77.5	83.5	86.9	85.7	79.6	71.4	56.4
	最近一年線上影片使用率	83.8	92.4	86.9	74.0	62.6	49.5	33.1	26.9
	最近一年線上音樂使用率	78.1	86.0	84.1	65.8	58.0	52.5	51.3	39.4
	最近一年線上遊戲使用率	82.4	70.9	61.1	50.8	36.8	22.0	19.1	14.2
經濟發展	最近一年在網路上查詢商品資訊或比價	23.5	56.6	76.5	77.6	70.9	55.3	39.4	26.7
	最近一年網路金融使用率	0.3	5.7	32.8	49.0	41.4	31.4	23.6	18.8
	最近一年網購使用率	23.8	52.9	72.4	72.2	61.7	44.1	35.1	23.6
	最近一年透過網路找尋工作資訊或投遞履歷	2.3	15.1	35.7	11.5	6.0	3.5	1.2	1.6
	最近一年透過網路販售或是拍賣商品	0.7	5.4	9.3	9.0	4.1	2.8	0.7	1.3
公民參與	最近一年使用電子化政府查詢資訊	11.0	22.0	40.4	45.4	43.1	37.5	27.0	15.5
	最近一年使用電子化政府從事「線上申請」	0.2	4.7	25.7	44.2	43.9	35.4	26.0	18.6
	最近一年參與電子化政府論壇	0.1	0.6	0.7	1.3	1.0	1.0	0.3	0.3
	最近一年在網路上發表個人對公共議題看法	3.3	5.9	10.7	10.4	6.6	4.8	2.1	2.8
	最近一年在網路上閱讀他人對公共議題看法	29.7	59.5	69.2	60.2	52.7	45.8	36.2	27.7
	最近一年在網路上轉貼他人對公共議題看法	10.6	12.8	21.0	21.2	15.7	14.7	10.7	11.5
	最近一年網路投票參與	7.8	9.3	14.9	20.9	12.8	15.2	5.7	4.9
健康促進	最近一年透過網路搜尋衛教健康資訊	32.4	52.9	68.6	77.2	80.8	72.1	64.4	49.3
	最近一年使用網路進行線上健康諮詢服務	4.0	13.5	17.5	18.1	16.1	19.9	16.5	13.0
	最近一年使用網路搜尋醫生資訊	3.1	10.6	27.4	37.7	34.4	27.2	19.9	17.8
	最近一年網路掛號使用率	6.2	14.0	30.6	49.3	51.6	41.3	32.9	32.9

(3) 摒除

論及網路使用是否導致個人基本能力退化或心理損傷，結果顯示，20-59歲世代都有約三成表示因使用網路而出現腰酸背痛等不適症狀，比率較20歲以下及60歲以上世代略高一些。【表 12】

至於權益受侵害部份，以 20-29 歲世代個資外洩、遭詐騙的比率稍高。

表 12 「摒除」之世代異同彙整

單位：%，人/每百人次

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
個人 危機	使用網路致面對面互動能力變差	10.5	12.7	17.0	14.6	12.6	8.6	5.2	5.6
	使用網路致身體狀況變差	18.3	21.8	28.6	29.5	32.9	29.8	20.0	22.2
	認為網友可信賴的比率	15.6	14.7	10.4	9.7	10.0	8.5	10.2	12.6
權益 侵害	最近一年因使用網路致個資外洩	2.9	10.4	24.4	18.9	13.3	10.2	8.9	7.4
	最近一年因使用網路遭到詐騙	2.2	4.4	7.3	5.5	3.5	4.5	2.3	4.1
	最近一年在網路上遭受他人言論攻擊	4.4	4.3	4.5	3.1	2.6	3.4	1.4	1.6

3、區域數位機會差異

(1) 賦能

從數位發展區域來看，國內家戶資訊環境大致可區分為三類，第一類是數位發展 1 級與 2 級區域，大約有八成八成家戶擁有電腦、約八成四家戶可連網，第二類是數位發展 3 級與 4 級區域，約是八成家戶有電腦、約七成六可連網，至於數位發展 5 級區域家戶的電腦擁有率及連網率則降為 66.9% 及 63.6%，區域落差相當明顯。

從個人層次來看，除了以離島為主的數位發展 4 級區域外，大致呈現數位發展程度越高區域，個人資訊設備近用程度越高的趨勢。數位發展 1 級區域的電腦及上網使用率分別為 82.3% 及 82.0%，數位發展 5 級區域的電腦及上網使用率則降為 58.5% 及 58.9%，落差超過廿個百分點。

表 13 「賦能」之區域異同彙整

單位：%，年

次構面	指標	數位 1 級	數位 2 級	數位 3 級	數位 4 級	數位 5 級
		區域	區域	區域	區域	區域
資訊近用	家戶電腦擁有率	88.2	87.9	80.1	80.9	66.9
	家戶連網率	85.3	84.0	75.3	77.2	63.6
	電腦使用率	82.3	80.5	70.0	74.7	58.5
	網路使用率	82.0	80.1	69.9	74.5	58.9
	行動上網率	91.5	90.9	86.1	91.3	88.4
	網齡(年)	11.3	10.6	9.3	10.3	8.9
基本技能素養	瀏覽外語網站	45.2	42.8	29.6	38.3	27.8

將數位發展 3 至 5 級區域依有無設置數位機會中心後予以分類，結果發現，除了數位發展四級區域外，設置 DOC 區域民眾的電腦使用率及網路使用率都仍略低於未設置 DOC 的區域。

無線上網經驗部份，除了設置 DOC 的數位 3 級區域民有較高的無線上網率外，其餘都是以未設置 DOC 區域的無線上網情形略高一些；另外，不論是數位發展 3 級或是 4、5 級區域，設置 DOC 區域的民眾，曾使用政府機關免費無線上網資源的比率都較未設置區域略低一些。

以上顯示，目前設置 DOC 區域仍是相對弱勢中的弱勢。

表 14 臺灣網路族資訊近用情形：依數位發展及 DOC 設置情形區分

單位：%

	曾使用電腦		曾使用網路	
	未設置數位機會中心	有設置數位機會中心	未設置數位機會中心	有設置數位機會中心
數位發展三級區域	71.3	65.8	71.1	65.9
數位發展四級區域	72.0	75.1	72.6	74.8
數位發展五級區域	60.0	58.2	60.2	58.7

表 15 臺灣網路族無線上網經驗：依數位發展及 DOC 設置情形區分

單位：%

	無線上網經驗		政府機關免費無線上網經驗	
	未設置數位機會中心	有設置數位機會中心	未設置數位機會中心	有設置數位機會中心
數位發展三級區域	85.0	90.0	25.6	21.7
數位發展四級區域	92.6	91.1	39.0	34.9
數位發展五級區域	90.6	87.9	26.0	19.3

(2) 融入

觀察不同數位發展區域網路族的網路活動應用是否存在歧異，調查發現，線上課程以數位發展 4 級區域較熱絡，查詢上課資料都以數位發展 1 級與數位發展 4 級區域比率較高。

社會生活參與部份，除了搜尋藝文活動資訊及生活、新聞資訊比率以數位發展 1 級區域最高外，其餘指標在數位發展程度區域間的差異都不明顯。

經濟參與部份，數位發展 5 級區域透過網路查價、使用網路金融及網購的比率都是各區域中最低，但投遞履歷、網拍則無明顯區域差別。

公民參與部份，民眾使用電子化政府查詢資訊或申請服務都以數位發展 1 級區域及 4 級區域最高，數位發展 5 級區域最低；但參與公共議題傳播的模式則沒有太大的區域差別。

健康參與部份，線上搜尋衛教或是食品安全相關知識的比率，以離島為主的數位發展 4 級區域較高(每百人次 74 人)；但上網尋找醫生風評作為就醫參考的比率，則會隨數位發展 1 級區域最高。

表 16 「融入」之區域異同彙整

單位：%，人/每百人次

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
學習	最近一年遠距互動教學使用率	13.8	14.9	14.2	15.3	12.8
	最近一年線上課程使用率	24.5	23.6	20.3	30.4	14.4
	最近一年網路查詢上課資料	51.3	49.2	44.3	51.0	39.1
社會生活	最近一年即時通訊或社群網站使用率	93.2	92.9	90.9	91.8	88.5
	最近一年網路討論區使用率	19.9	18.4	16.7	18.0	11.8
	最近一年使用網路搜尋藝文活動資訊	62.0	60.5	54.9	59.8	45.7
	最近一年使用網路搜尋生活或新聞資訊	83.7	80.0	78.4	83.1	74.3
	最近一年線上影片使用率	71.0	69.3	67.3	66.4	64.6
	最近一年線上音樂使用率	66.8	67.5	65.3	67.5	59.9
	最近一年線上遊戲使用率	45.2	46.5	47.3	46.3	53.0
經濟發展	最近一年在網路上查詢商品資訊或比價	67.9	65.5	59.0	66.1	52.8
	最近一年網路金融使用率	39.9	32.0	25.4	31.6	17.6
	最近一年網購使用率	61.6	58.6	53.0	66.0	46.8
	最近一年透過網路找尋工作資訊或投遞履歷	12.3	14.3	12.6	10.1	9.2
	最近一年透過網路販售或是拍賣商品	6.9	5.1	5.0	5.6	6.4
公民參與	最近一年使用電子化政府查詢資訊	41.6	36.9	30.0	39.5	28.1
	最近一年使用電子化政府從事「線上申請」	37.3	30.4	25.8	33.2	20.7
	最近一年參與電子化政府論壇	0.7	0.9	1.0	1.6	0.9
	最近一年在網路上發表個人對公共議題看法	8.8	6.7	6.5	8.5	5.9
	最近一年在網路上閱讀他人對公共議題看法	56.8	54.8	51.6	55.8	41.8
	最近一年在網路上轉貼他人對公共議題看法	32.2	31.2	27.8	32.2	31.9
	最近一年網路投票參與	16.0	14.8	10.6	14.2	9.8
健康促進	最近一年透過網路搜尋衛教健康資訊	71.1	69.6	67.7	73.9	62.8
	最近一年使用網路進行線上健康諮詢服務	17.8	15.6	16.2	16.5	16.1
	最近一年使用網路搜尋醫生資訊	30.8	28.0	23.2	25.1	20.9
	最近一年網路掛號使用率	40.8	38.0	34.6	42.8	31.8

(3) 摒除

相對於「赋能」及「融入」存在明顯的區域差異或特色，「摒除」層次的區域差異情形都不明顯。

表 17 「摒除」之區域異同彙整

單位：%，人/每百人次

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
個人危機	使用網路致面對面互動能力變差	11.5	13.2	14.2	14.2	8.7
	使用網路致身體狀況變差	28.1	29.4	26.4	25.6	25.7
	認為網友可信賴的比率	9.6	11.0	11.2	11.2	11.5
權益侵害	最近一年因使用網路致個資外洩	15.6	15.1	14.4	17.7	11.4
	最近一年因使用網路遭到詐騙	5.1	4.3	5.6	6.8	3.8
	最近一年在網路上遭受他人言論攻擊	4.0	3.2	2.6	3.0	4.3

三、跨年度調查結果的趨勢比較

1. 賦能

(1) 家戶資訊近用機會

圖 18 是民國 94 至 104 年台灣家戶電腦擁有率及家戶連網率的變動情形。結果顯示，台灣家戶電腦擁有率從 94 年至 102 年間大致呈現逐年上升趨勢，電腦擁有率由 79.5% 上升為 88.5%，增加九個百分點。不過，從 102 年起，家戶電腦持有率則連續兩年走跌，104 年只剩 85.3% 家戶擁有電腦，減少 3.2 個百分點。

國內家戶電腦擁有率走跌的時機，不僅與全球 PC 市場出貨量自 2013 年起連續三年下滑的趨勢吻合，也和臺灣民眾大量使用智慧型手機上網的時機呼應(見後文分析)，顯示智慧型手機已動搖臺灣網路族固有的電腦使用行為。

民國 94 至 104 年的家戶連網率和家戶電腦持有率變動情形類似，民國 94 年至 102 年大致呈現「逐年穩定成長」的趨勢，比率由 70.6% 增加為 85.5%，但 102 年後家戶內有申裝網路的比率連續兩年走滑，降至 104 年的 82.0%，這應該也與單純仰賴手機行動上網者越來越多，家戶未必要再申裝網路有關。

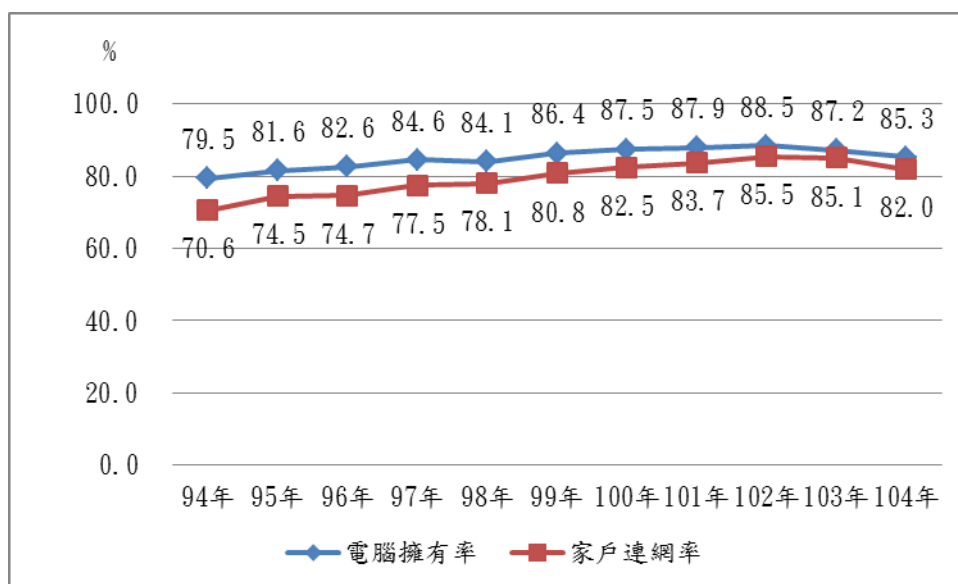


圖 18 家戶資訊近用機會變化趨勢：94-104 年

(2) 個人資訊近用機會

從國內家戶電腦擁有率來看，台灣至少有八成五以上民眾在家中有機會接觸電腦。不過，從個人接觸經驗來看，94 年至 104 年個人電腦使用率介於 66.8% 至 80.7%，與家戶電腦擁有率始終存在一段差距，顯示家戶內有資訊設備卻未必人人可使用的狀況。不過，此現象在過去十年來其實已有改善，家戶電腦擁有率超越個人電腦使用率的比率由 13 個百分點縮小為 7 個百分點。

圖 19 顯示出的另一個值得關切的議題是，個人電腦使用率從 94 年 66.8% 上升至 103 年 80.7% 的新高點後，104 年略減為 78.3%²，此下降雖不確定是否與不同調查機構對於「電腦」定義不同有關，但隨著智慧型手機功能越來越強大、螢幕尺寸越來越大，確實有更多人可以略過傳統電腦，直接透過其他載具進入資訊世界，以電腦做為資訊近用指標的適用性在未來幾年可能會備受挑戰。

至於個人上網率，從長期趨勢來看，國內網路使用率由 94 年的 62.7% 上升為 104 年的 78.0%，11 年來成長 15.3 個百分點。不過，在歷經 102 年及 103 年因智慧型手機帶動的兩波上網率成長後，最新上網率似已出現停滯，104 年維持 78.0%³。

² 電腦使用率下降可能與 103 年與 104 年調查執行機構不同，對「電腦」涵蓋範圍未加以明確定義有關。104 年關心傳統桌上型或筆電的使用經驗，以便觀察國人略過電腦設備，直接透過手機、平板上網的比率。

³ 個人家戶數位機會調查顯示，啟用智慧型手機是近三年新近網路者參與上網的主因；不過，尚未上網者，僅 10.3% 有意願學習上網，上網率的提升空間變的相當有限。

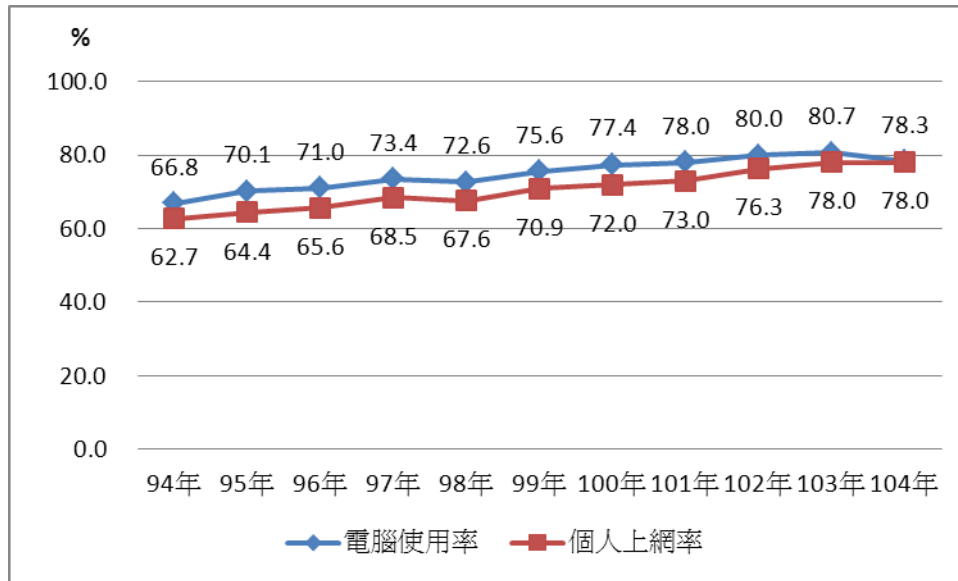


圖 19 個人資訊近用情形變化趨勢：94-104 年

圖 20 是民國 99 至 104 年全台 12 歲以上民眾行動上網的變化情形，從圖中不難發現，行動上網是臺灣近五年來最蓬勃的資訊趨勢，行動上網率由 99 年的 37.6%、100 年的 50.7% 上升至 102 年的 58.5%，103 年再度躍升至七成左右，五年成長近三十三個百分點。

進一步分析行動上網使用設備也可發現，民眾使用的行動載具基本上反映了 ICT 產業的設備更迭。

民國 99 年，當時行動上網者主要是依賴筆電無線上網(28.1%)，手機連網並不普遍(16.6%)。民國 99 年底，iPad 正式在台開賣，翌年透過平板電腦上網的比率立刻攀升至 15.1%，與手機行動上網的比率只差 6.5 個百分點。

民國 101 年及 102 年，平板電腦上網率成長至二成七左右，主要改變是手機首次取代筆電成為行動上網的主要設備，且比率達到半數。民國 103 年，透過平板電腦行動上網的比率增加至 36.8%，手機上網也成長 66.2%，但透過筆電無線連網卻仍然維持四成左右。

民國 104 年，我國曾經行動上網人口及使用平板電腦上網的人口都出現停滯，變動不大。

這樣的發展，其實與 IDC 報告吻合，該報告指出，在 2012 年與 2013 年的兩年間，全球平板電腦出貨量都以快速兩位數字成長率在成長，可是 2014 年卻急速反轉，萎縮速度令人驚訝。如全球 2014 年第四季平板電腦出貨量 7610 萬台，

比起 2013 年第四季 7860 萬台出貨量下滑 3.2%，是 2010 年平板電腦問世以來第一次見到的情景⁴。不過，平板電腦出貨量衰退的同時，2014 年智慧型手機出貨量卻呈現大幅度成長 27.5%，可見得，各家業者在智慧型手機螢幕越做越大的影響之下，已動搖平板電腦出貨量的動力。只是，全球智慧型手機 2015 年出貨量也出現疲軟現象，2015 年成長率可能跌破 10% 的關卡，遠低於 2014 年的 27.5%⁵。

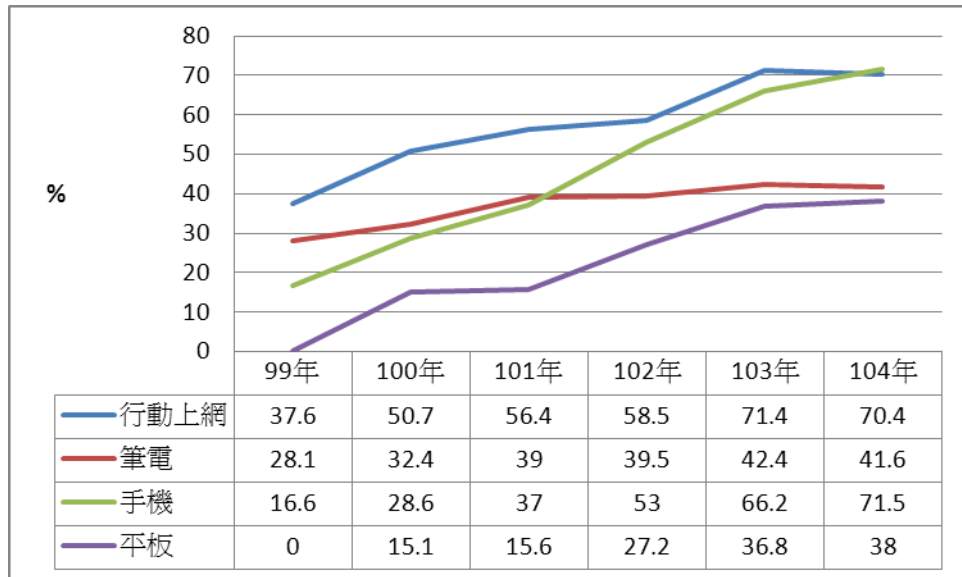


圖 20 臺灣 12 歲以上民眾行動上網使用情形的跨年度比較

2. 融入

我國數位機會指標架構中，資訊融入包含應用網路於學習活動參與、社會活動參與、經濟活動、公民參與及健康促進等不同構面。各活動都是詢問網路族過去一年的應用狀況，因此，研究可從應用度的轉變，看出國內網路族過去一年的熱門應用。

圖 21 至圖 23 不依活動類型區分，而改以各活動從 101 年調查以來的改變趨勢，將各類活動分為「上升應用(即越來越多網路族使用)」、「持平應用(網路族各年度使用穩定)」及「下降應用(即越來越少網路族使用)」。

從結果不難看出，即時通訊、網路購物及線上遊戲是三個越來越受臺灣網路族歡迎的網路應用，遠距教學使用比率雖然也有成長，但因為比率偏低，應用不算普遍。(圖 21)

⁴ <http://iknow.stpi.narl.org.tw/Post/Read.aspx?PostID=10700>

⁵ <http://iknow.stpi.narl.org.tw/post/Read.aspx?PostID=11517>

持平應用包括線上金融、線上搜尋醫生資訊、網路掛號與網路申請，這些都與財務、健康及電子化政府業務相關的使用項目，近四年使用率都介於三至四成，一方面雖顯示需求人口很穩定，但也反映了國內網路族透過網路處理生活事務的習慣尚未形成。

至於下降應用部份，幾乎占了機會指標的半數，包含資訊搜尋(生活資訊、商品比價、藝文資訊、政府公告、就業資訊)、線上課程、網路討論區、健康諮詢及網路拍賣或創業等等。

上述的融入模式改變趨勢，其背後的意涵或許是，在時間有限的情形下，當社群、購物、遊戲變成上網重心，反倒排擠了網路族對於其他資訊的興趣。

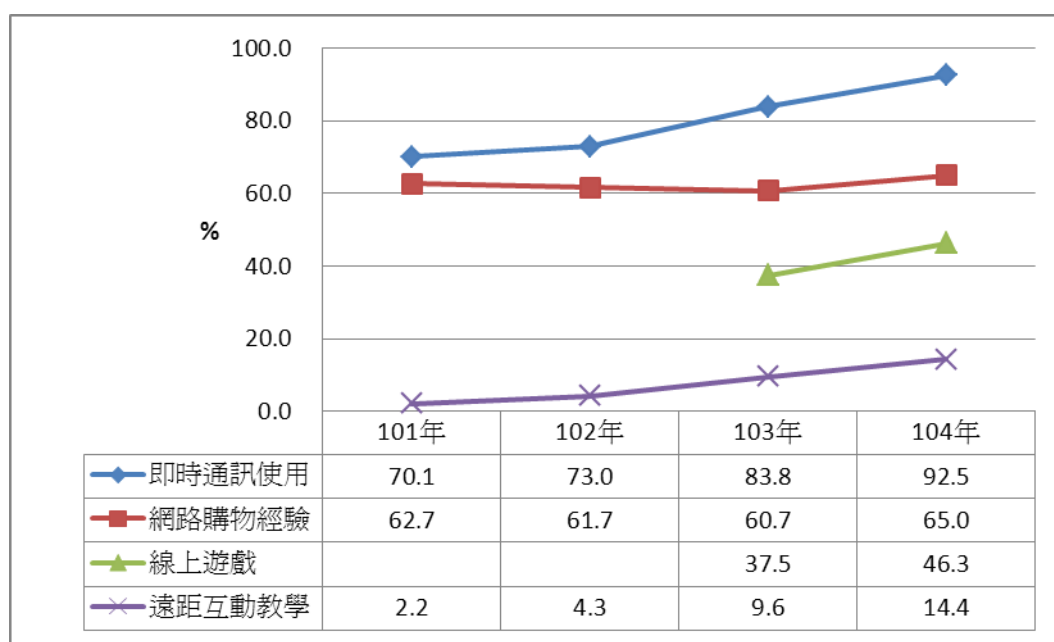


圖 21 臺灣 12 歲以上民眾網路融入情形的跨年度比較：上升項目

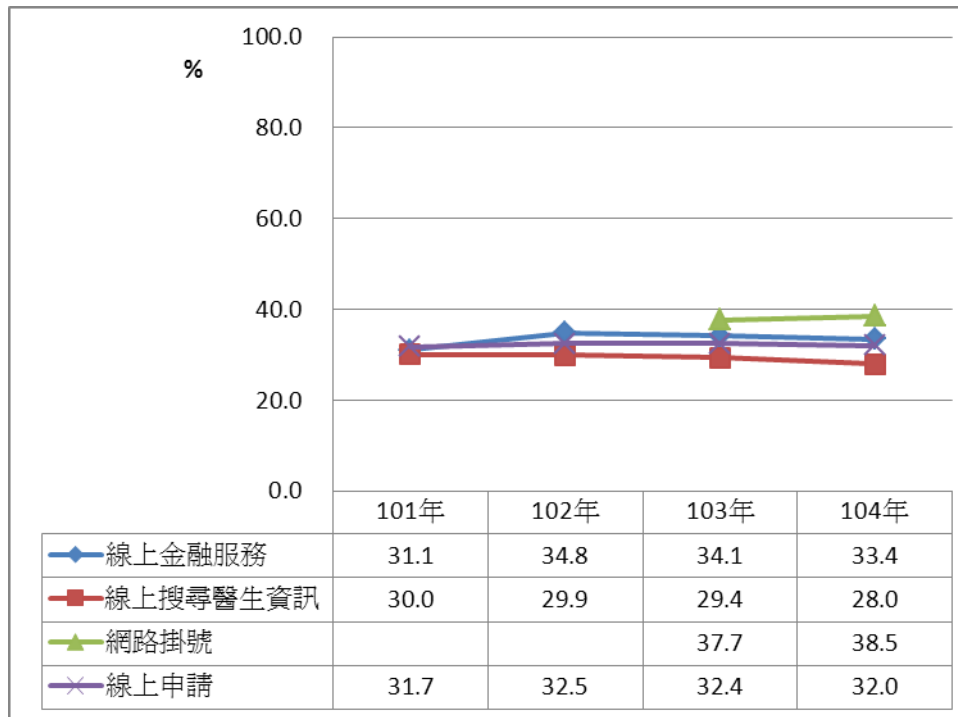


圖 22 臺灣 12 歲以上民眾網路融入情形的跨年度比較：持平應用

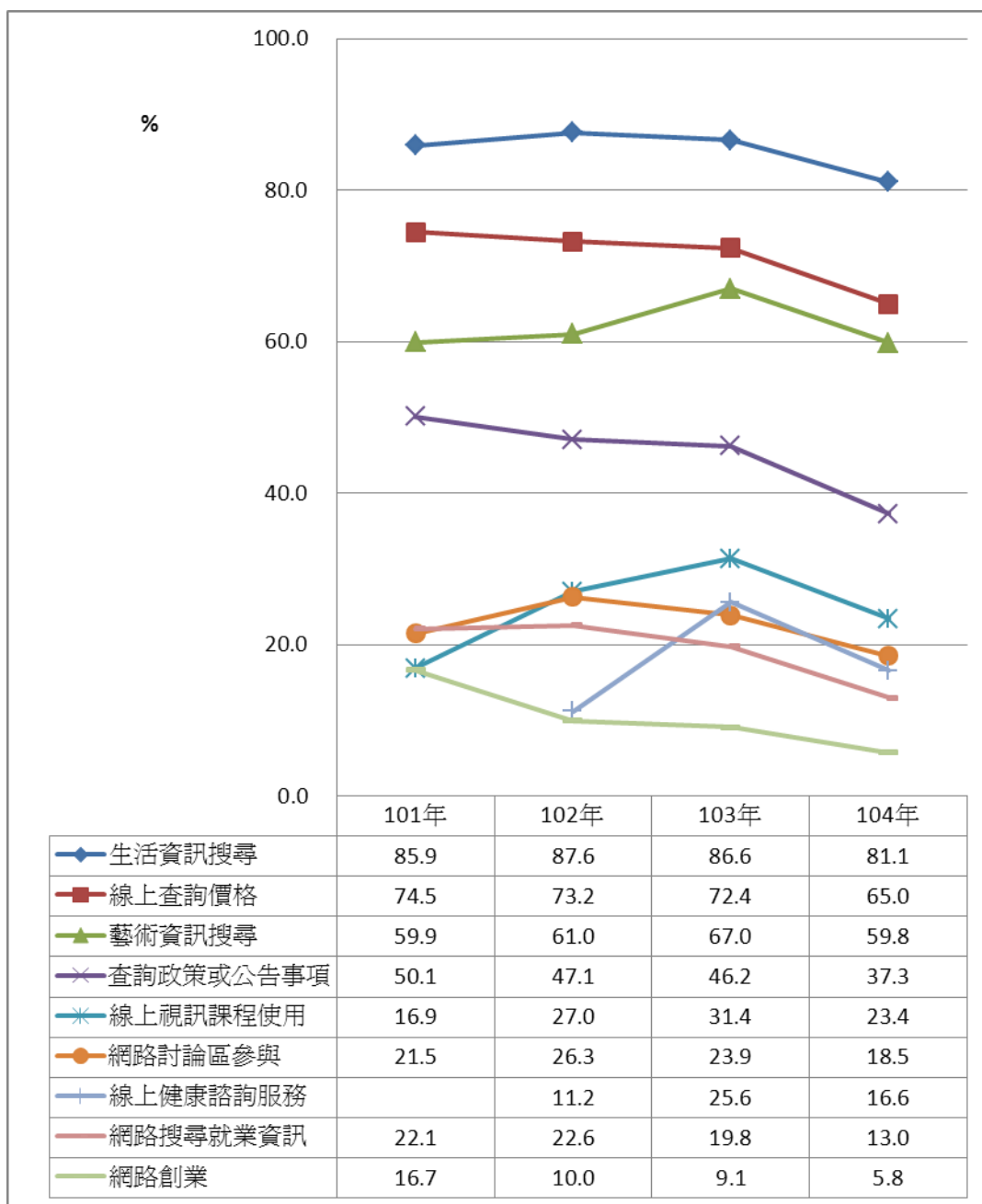


圖 23 臺灣 12 歲以上民眾網路融入情形的跨年度比較：下降應用

3. 摒除

我國數位機會指標架構中的「摒除」構面係從個人危機與權益侵害切入，觀察資訊社會帶來的負面影響，但由於 102 年至 103 年曾變更題項問法，以致只剩網路焦慮及個資外洩兩項指標能夠進行趨勢比較。

個人危機方面，比較近 4 年調查結果，101 年至 102 年表示沒有上網會覺得焦的網路族比率介於四成至四成四，但 103 年上升至 48.3%，104 年更突破五成，

顯示網路使用帶來的成癮風險已成為網路普及化後應予重視關切的問題。

至於網路族最近 1 年因使用網路造成個資外洩的權益侵害比率，近 3 年數據的趨勢不穩定，以 102 年比率最高，104 年最低。

表 18 臺灣 12 歲以上民眾網路摒除情形的跨年度比較

主構面	次構面	指標層級	指標項目	101 年	102 年	103 年	104 年
摒除	個人危機	網路焦慮	未上網會感到焦慮	44.2	40.0	48.3	51.2
	權益侵害	個資隱私	個資外洩	-	17.1	19.6	15.2

四、建議

根據 104 年調查結果，研究提出幾個未來值得思考的方向：

1、智慧型手機改變上網模式，對數位機會指標合宜性形成挑戰

隨著行動載具的發達，調查顯示，家戶電腦持有率由 102 年的 88.5% 高峰、降為 103 年的 87.2%，今年再減為 82.0%，顯示電腦已不再被視為是家戶必要資訊設備。因此，家戶電腦持有率是否適合繼續做為觀察家戶資訊化情形的指標，值得討論。

其次，今年是 12 歲以上民眾電腦使用率(78.3%)與網路使用率(78.0%)最接近的一年，兩者差距僅 0.3 個百分點；而從近三年開始上網人口的動機以開始使用智慧型手機所占比率最高來看，顯示有越來越多民眾略過傳統電腦設備，直接透過平板或是手機開始上網，也因此，網路使用率極可能在明後年超越電腦使用率。在此情形下，研究應可考慮保留此指標的必要性，或者重新定義「電腦」涵蓋範圍。

最後，家戶連網率指標也有類似問題，歷年調查都是詢問「請問您家裏有沒有連上網際網路？」，由於傳統固網是以家戶為單位申請，此類問法不致出現疑義，但隨著越來越多人只透過手機上網或分享訊號上網，受訪者可能會因為手機上網為「個人」而非「家戶」網路而做了錯誤表示。因此，後續題目或許可思考更改為「請問您在家裡能不能連上網際網路？」，應該更能精確反映家戶內連網狀況。

2、智慧型手機曾帶動新一波上網人口，但成長已趨緩

從歷年調查來看，102 年是我國行動載具使用轉型的關鍵年度，不僅智慧型手機持有率首次超越筆記型電腦，行動上網率也在 103 年一舉突破九成，連帶促成我國個人上網率新一波的成長。

不過，從 103 年到 104 年，自發性的「換機」風潮已明顯趨緩，尚未體驗上網者，逾九成欠缺改變的動機，這使 104 年網路使用率維持 103 年水準，已呈現停滯狀態。政府若欲持續提升國人網路使用率，後續恐怕需要思考具體的智慧型手機鼓勵方案，才能再有所突破。

3、考慮純手機族上網情形，加權後上網率應修正為 78.6%

根據國發會「104 年手機族數位機會調查」發現，市話抽樣無法接觸的純手機族群估計約達二成，若將純手機族的上網率納入考慮，則我國上網率應向上修正為 78.6%。

4、社群、購物、遊戲變成上網重心，排擠其他資訊興趣，宜及早因應

和 103 年相比，過去一年來，臺灣網路族參與社群的比率成長最多，遊戲及購物的比率也有所成長。不過，查詢政策或公告事項、參與討論區、搜尋藝文活動資訊、搜尋生活及新聞資訊、搜尋就業資訊、線上比價、網路創業或是線上健康諮詢的比率卻都較 103 年下滑。

這樣的融入模式改變，其背後的意涵或許是，在時間有限的情形下，當社群、購物、遊戲變成上網重心，反倒排擠了網路族對於其他資訊的興趣，尤其是，104 年調查發現，坦承超過一定天數不上網或一定時間沒用手机就會產生焦慮的網路族已超過半數，這樣的發展對於創造數位「機會」來說是正向或是負向發展，其實值得深思。研究以為，在創造數位機會的同時，政府應該關注融入類型高度集中化帶來的反效果，擬定對策。

5、沉默網民占多數，網路民意解讀宜審慎

從網路上有關政治、社會或政策議題的接觸情形來看，調查顯示，有超過半數網路族過去一年會透過社群網絡或是新聞網站等途徑接觸到其他人對當前公共議題的評論，遇到贊成意見，按讚是最常見的認同反應(每百人次有 48 人)，遇到不認同意見，則是近九成保持沉默，正是這樣的訊息傳播模式，造就了網路意見一面倒的「常態」。

不過，多數網路族是「讀者」而非「發言者」，會自行上網發表個人對當前公共議題看法者不到一成(7.5%)，會選擇在政府機關網站或討論區發表公共議題看法的比率更低(0.8%)。也因此，僅不到二成網路族同意網路意見可以全部或大部份代表自己的心聲，25.8%認為網路意見完全不能代表個人心聲。當然，若是為了瞭解年輕世代民意，網路其實不失為一個好場域，尤其是 12-19 歲網路族有超過半數認為網路意見可以代表多數年輕人的心聲 (50.8%~51.7%) 或是可以代表自己心聲 (80.7%~83.7%)，比率都很高。政府解讀網路民意並用以制定政策時，應該瞭解以上限制。

6、設置數位機會中心在數位發展三級區域有發揮翻轉性別落差效果

為了確保數位發展偏遠鄉鎮也有足夠樣本數可供分析推論，今年調查特別將數位發展五級區域依設有數位機會中心及未設數位機會中心分為兩大類，各增補樣本至 600 份以上，數據抽樣誤差遠低於過去幾年。

結果發現，數位發展 3 至 5 級區域，不論是家戶資訊近用機會或是個人資訊近用機會都仍與數位發展 1 級與 2 級區域存在不小的落差。

而將數位發展 3 至 5 級區域依有無設置數位機會中心後予以分類，結果發現，只有在數位發展 4 級區域，有設置 DOC 區域的電腦及網路使用率高於未設置 DOC 區域，數位發展 3 級及 5 級區域則尚未看到效果，未設置 DOC 地區的電腦使用率及網路使用率仍略高於設置 DOC 區域。

不過，當結合性別及區域併同分析時發現，數位發展三級區域設置數位機會中心其實已發揮翻轉性別落差的效果，有設置 DOC 的數位發展三級區域，女性曾使用電腦及曾經上網的比率明顯高於男性，未設置 DOC 的鄉鎮則維持傳統男性高於女性的樣態。

以上顯示，在數位發展 3 級及 4 級區域設置數位機會中心都有看到初步成效，但數位發展 5 級區域的拉抬效果仍不明顯，仍是國內最需扶植的區域。