

108 年個人家戶數位機會調查報告

中文摘要

(一〇八年十二月)

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

108 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

「108 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

「108 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，「108 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，經專家學者建議，今年在(1)資訊鑑別構面下增問轉傳或分享網路不確定訊息的情形，(2)學習活動構面下增問網路自學內容類型，(3)社會

生活構面下增問社群使用者的粉專／社團／群組經營行為，並於(4)經濟發展構面新增工作機會的探討，瞭解網路族近一年是否因網路資源獲得工作機會或增加所得，以及遠距工作狀況。

表 1 108 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 網路近用時間及首次連網設備 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 資訊鑑別能力 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 網路自學內容
	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與經營
	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 網路或是行動銀行使用經驗 網路工作機會
	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 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
	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 108 年 7 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	21,188,089	±0.9%	12,984	13,015
新北市	3,619,465	±4.0%	600	602
臺北市	2,360,821	±4.0%	600	602
桃園市	1,968,895	±4.0%	600	602
臺中市	2,488,840	±4.0%	600	603
臺南市	1,700,088	±4.0%	600	601
高雄市	2,512,871	±4.0%	600	603
宜蘭縣	412,354	±4.0%	600	601
新竹縣	487,541	±4.0%	600	601
苗栗縣	493,727	±4.0%	600	603
彰化縣	1,145,273	±4.0%	600	601
南投縣	454,353	±4.0%	600	602
雲林縣	624,073	±4.0%	600	600
嘉義縣	469,228	±4.0%	600	600
屏東縣	754,615	±4.0%	600	600
澎湖縣	96,004	±4.0%	600	600
花蓮縣	296,251	±4.0%	600	601
臺東縣	198,106	±4.0%	600	601
基隆市	339,683	±4.0%	600	602
新竹市	385,275	±4.0%	600	601
嘉義市	239,965	±4.0%	600	602
金門縣	128,861	±4.0%	600	601
連江縣	11,800	±5.0%	384	386

註：母體資料來源為內政部統計處。

(四) 調查日期及接觸情形

調查於 108 年 7 月 2 日至 108 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 229,500 通，以實際電話數計算是 137,766 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 13,015 人，完訪率 60.5%，拒訪率 39.5%。

(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 108 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	107 年	108 年	107 及 108 年比較
個人上網率(A)	86.5%	86.2%	比率持平
行動上網率(A)	84.9%	84.4%	比率持平
居家連網率(A)	84.9%	90.4%	增加 5.5 個百分點，成長 6.5%
即時通訊應用(B)	96.8%	95.9%	比率持平
線上金融應用(B)	32.9%	42.5%	增加 9.6 個百分點，成長 29.2%
電子化政府主動服務(B)	60.0%	66.7%	增加 6.7 個百分點，成長 11.2%

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」，108 年調查顯示，全臺 12 歲以上民眾的個人上網率為 86.2%，較去年(107 年)調查略減 0.3 個百分點。從長期趨勢來看，從民國 94 年迄今，國內網路使用率由上升到近二年的 86%以上，13 年來增加逾 23 個百分點。

行動上網率方面，108 年網路族有高達 97.9%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 84 人曾使用行動上網，比率和 107 年調查相當，無明顯變動。

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，臺灣家戶連網率首度突破九成(90.4%)，較去年(107 年)成長 5.5 個百分點。

從網路族接觸網路的時間來看，網路族中有 4.2%表示是近二年才開始上網，

占 12 歲以上民眾比率為 3.6%，呼應了臺灣近二年上網率由 82.3% 大幅增為 86.2% 的趨勢資料。9.5% 接觸網路時間介於 3-6 年，6.0% 網齡 7-9 年，11.6% 上網迄今 10-14 年，30.3% 接觸網路時間達 15 年以上，但也有 38.3% 網路族不確定首次上網年代但知道有超過 2 年。

至於網路族**首次上網所使用的設備**，以桌上型電腦居多(81.0%)，其次依序為智慧型手機(14.0%)、筆記型電腦(2.2%)、平板電腦(2.1%)及電視(0.1%)等。從網路族接觸網路的年代予以區分可發現，民國 93 年以前就開始上網的網路族，97.6% 是以桌上型電腦為首次上網工具，這項比率隨著時代發展逐年下降，民國 102 至 105 年才接觸網路的後期網路族，經由手機上網的比率(43.8%)已超越桌上型電腦(41.3%)，106 年後才上網的網路新進者，以手機為首次上網媒介比率再增為 58.4%，較桌上型電腦高出 27 個百分點。

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，各式上網設備的持有率都較 107 年略增，網路族平均持有的上網設備數量由 106 年 2.66 項、107 年的 3.13 項，再增為 108 年的 3.43 項。【圖 1】

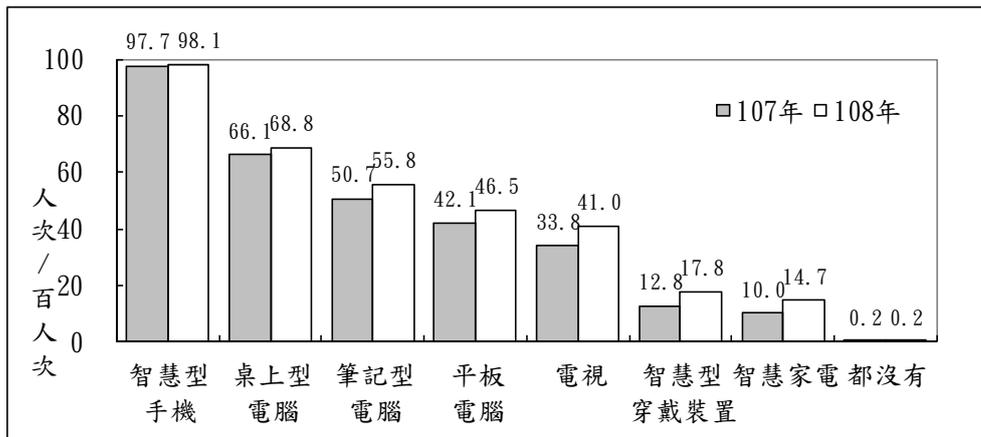


圖 1 網路族資訊設備擁有情形

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% 逐年上升到 108 年的 77.4%，最常使用桌上型電腦的網路族則由 105 年的 21.4% 逐年減為 108 年的 14.3%，也佐證了上述資訊設備使用習慣的轉移。

從「技能與素養」來看，**資訊篩選及鑑別**資訊價值的能力上，儘管網路使用者對於自己的各類資訊蒐集能力(旅行、美食與新資訊彙整)並無明顯改變，三項指標的評分介於 6.5 分至 7.0 分，不過，自認清楚數位足跡概念(78.0%)及網路存取權限(55.9%)者都較 107 年略增 2 至 4 個百分點，曾修習程式設者的人也由 23.9% 增為 26.1%。【圖 2】

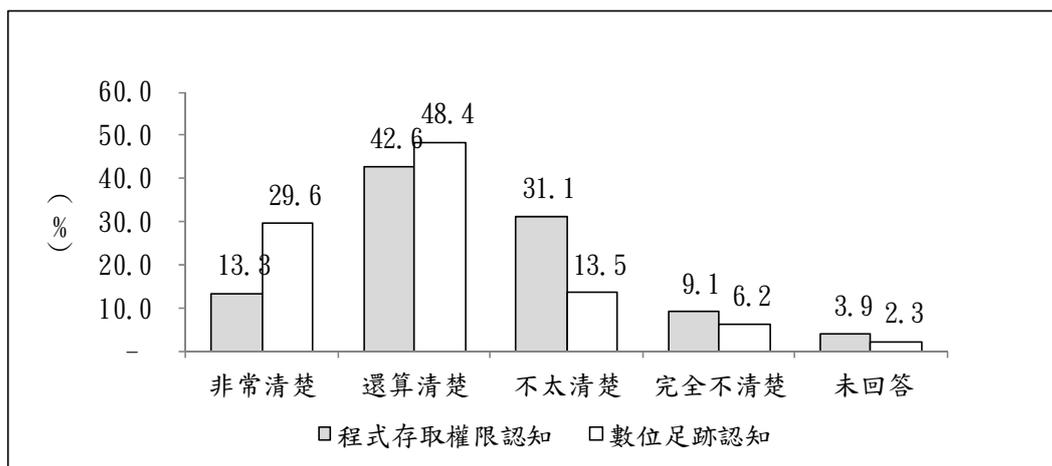


圖 2 網路族資訊安全認知

比較值得關注的是，調查顯示，我國 12 歲以上網路族中，合計有 26.8% 坦言會轉發無法斷定真假的訊息或新聞，72.8% 從來沒有這麼作；收到無法斷定真假的訊息或新聞，也只有 54.5% 曾經查證，不會查證的比率也從 107 年的 34.8% 增為 108 年的 44.9%，情況惡化。【圖 3】

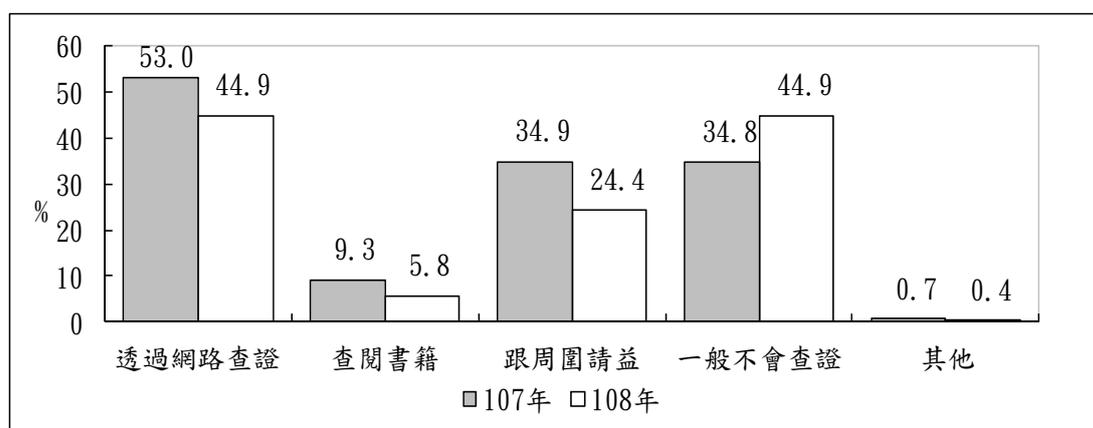


圖 3 網路族網路訊息真實性查證情形

(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 (6.5%一天數次、5.4%每天一次)，擴及其他使用頻率，過去一年來，合計有 51.0%網路族曾參與線上自我學習。

參與線上課程部分，合計有 2.2%網路族至少每天參與，5.7%每周一次，5.3%平均一個月參與一次，5.1%使用頻率超過一個月，合計參與率由 107 年的 22.3%降為 18.4%。

從網路自學內容來看，58.0%以生活休閒資訊居多，28.9%以自學專業技能為主，13.0%各半；線上課程或測驗多集中於國內平台，64.8%只參與國內學習平台。

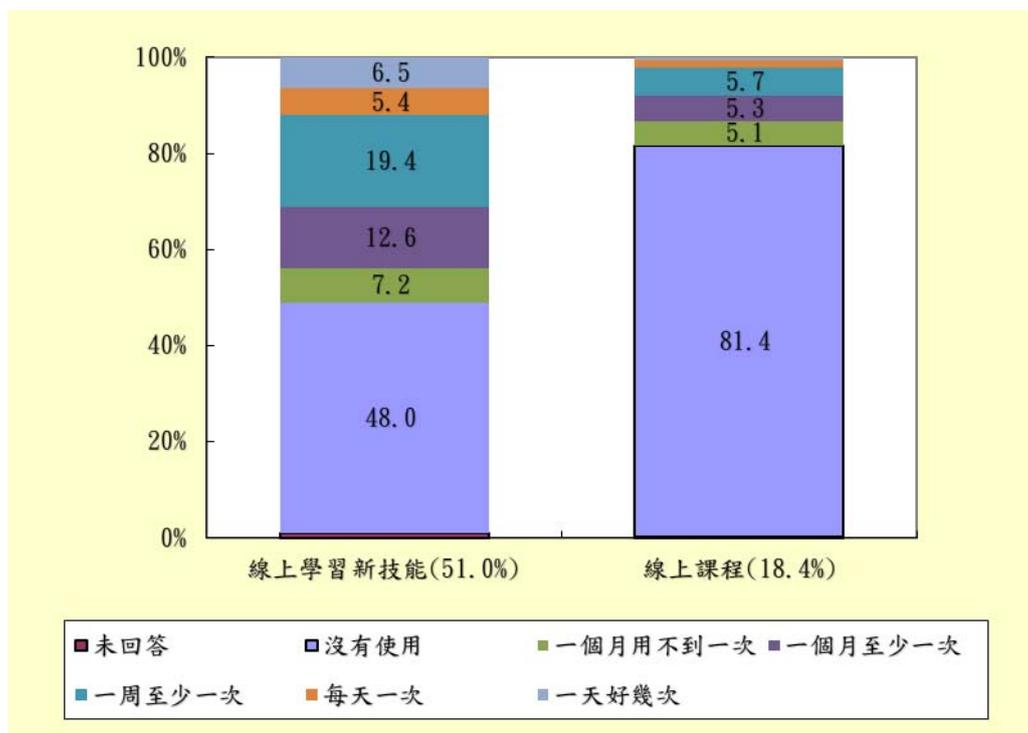


圖 4 網路族最近一年學習活動參與情形

「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(95.9%)，其次是使用網路電話(89.8%)、線上影音(87.1%)及查詢新資訊(82.8%)，50.8%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，47.5%參與手機或線上遊戲。除了社群媒體之外，各項應用的使用率都較 107 年略增。

從使用頻率來看，應用比率最高的即時通訊，同時也是各項社會生活指標中使用頻率最高的項目，有 77.1% 網路族每天使用數次，11.9% 每天至少使用一次，合計每天使用率達 89.0%。每天使用居次的是透過手機或電腦觀賞影片或聽音樂 (54.7%)、比率高於每天都會撥打網路電話的網路族 (46.2%)、每天透過網路玩線上遊戲者 (34.2%) 及每天透過網路獲得新資訊者 (31.9%)，相對來說，網路發表文章的使用頻率是社會生活指標中較低者，最常見的是一周 (17.7%) 或一個月 (16.1%) 貼文一次。

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，有 81.9% 收看社群平台供應的新聞，56.5% 收看他人直播，42.7% 透過社群平台購物，也有 3.5% 自己成為直播主。和 107 年相比，除了自己直播比率沒有變化外，其餘跨界比率都成長 5 至 7 個百分點。

從網路族社群媒體經營情形來看，即時通訊/社群軟體使用者逾八成都沒有在自行經營社群媒體，每百人次僅 10 人次有開群組、6 人次有自己的粉絲專頁、5 人次有經營社團。

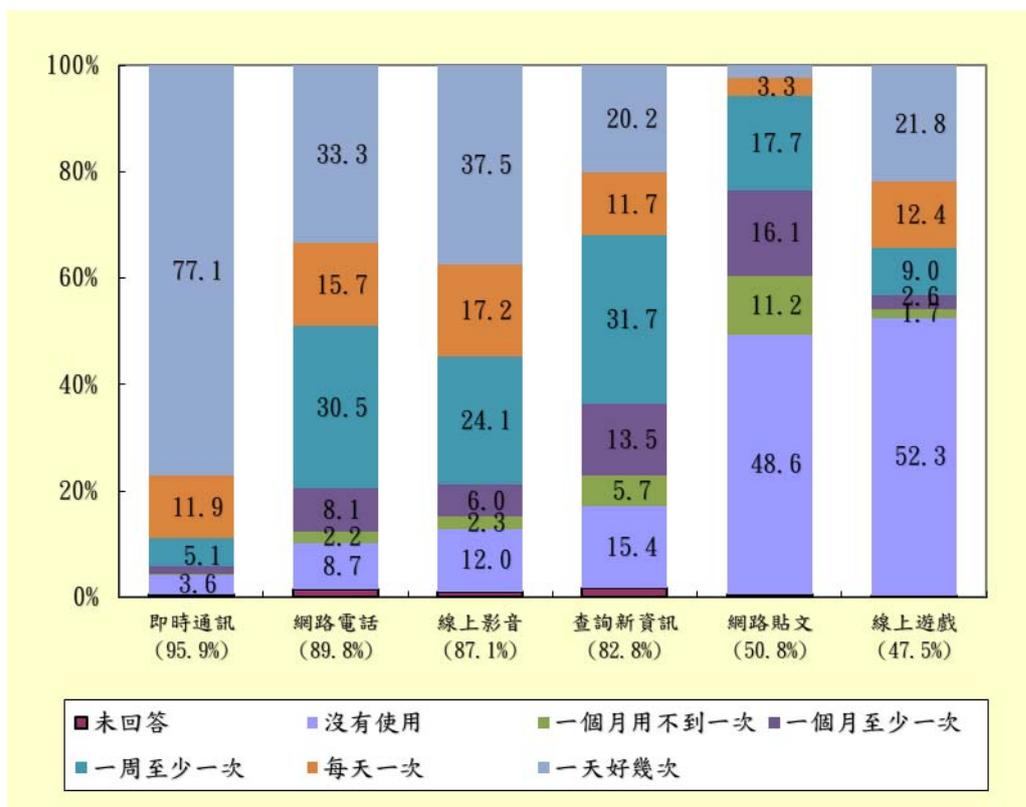


圖 5 網路族最近一年社會活動參與情形

「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、網路販售商品及工作機會等六項指標。

調查結果顯示，108 年是網路經濟參與相當活躍的一年，線上購物比率首度突破六成(64.2%)，較 107 年增加 5.7 個百分點；過去幾乎沒變化的網路金融使用率，也由 107 年的 32.9%增為 108 年的 42.6%，是今年成長最快速的數位機會指標。18.4%最近一年曾使用 AIRBnb、Uber 等網路創新服務，增加 7.3 個百分點。此外，有 10.5%網路族表示自己因為使用網路資源，獲得新的工作機會或增加工作所得，有 11.2%有遠距工作經驗。

從使用頻率來看，合計有 9.8%網路族每天查詢感興趣的商品或比價，26.7%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(30.6%)；合計 18.9%網路族為網路銀行的經常利用者(5.8%每天利用、13.1%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%。

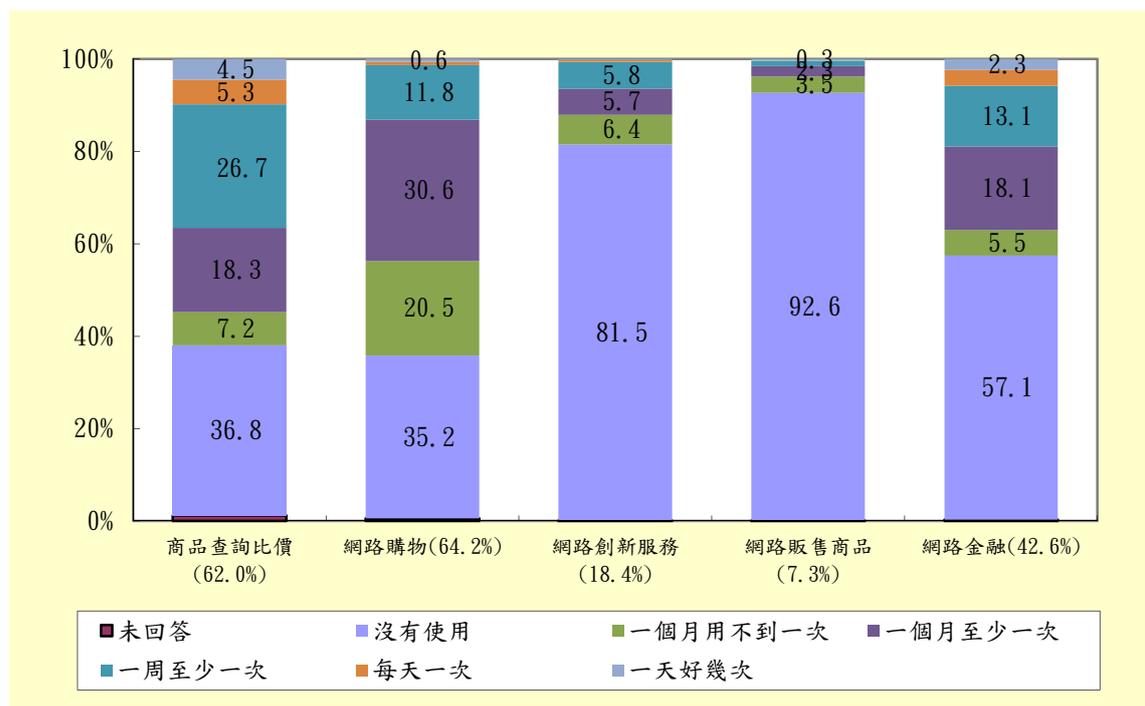


圖 6 網路族最近一年經濟活動參與情形

「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等三項指標；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 107 年成長約 7 個百分點，有 66.8% 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由 32.7% 增為 37.3%；此外，34.0% 使用報稅等線上申請服務，也比 107 年增加 6.2 個百分點。

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達六成六，但頻率甚低，真的能每周觸及的網路族合計僅 5.7%，比每周主動上政府網站查詢所需資訊的比率低(9.5%)。

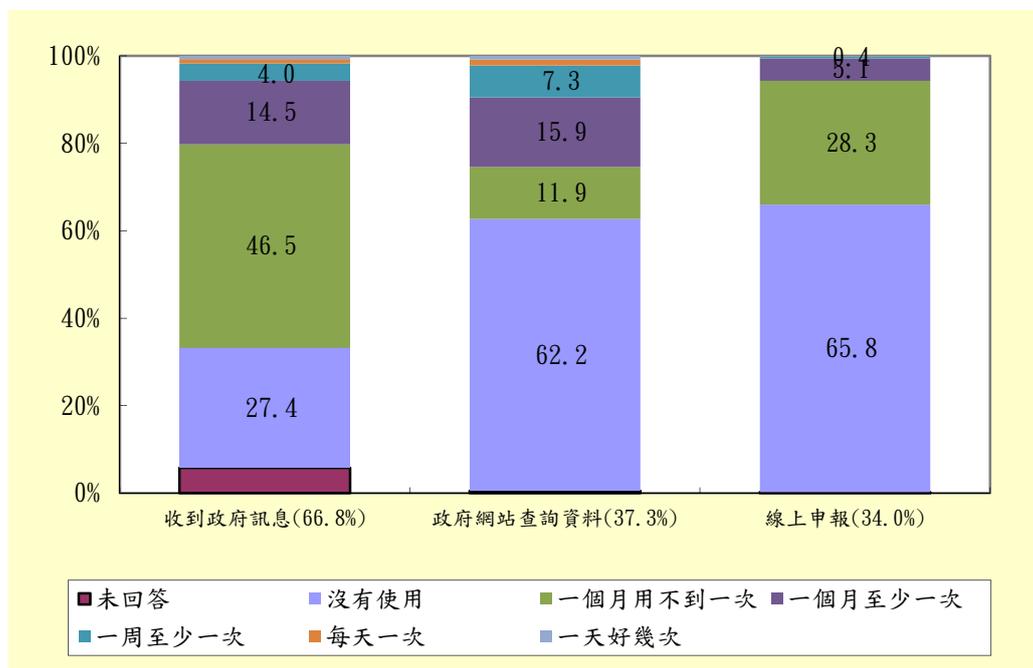


圖 7 網路族最近一年電子化政府資源使用情形

網路公民參與部分，網路族在網路上發表公共政策意見的比率雖然仍不高，但非官方管道較 107 年活躍許多。有 13.0% 網路族表示自己最近一年曾透過非官方管道表達意見，較 107 年增加 5.1 個百分點；10.7% 曾發表與他人不同的意見，也較 107 年略增 2.1 個百分點。不過，最近一年在官方管道發聲的比率和 107 年差不多，維持 5.6%。

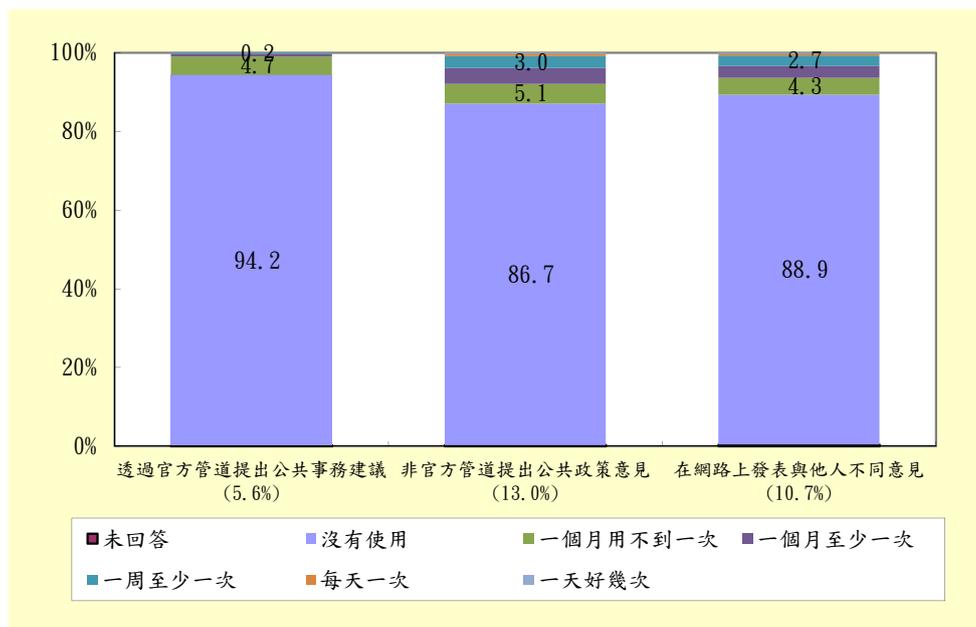


圖 8 網路族最近一年的網路公共參與情形

「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 50.3%過去一年曾透過網路掛號或查詢看診進度，18.4%有透過手機 app 或健康手環進行自主健康管理，10.9%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，9.6%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(13.5%)或超過一個月為周期(35.3%)。

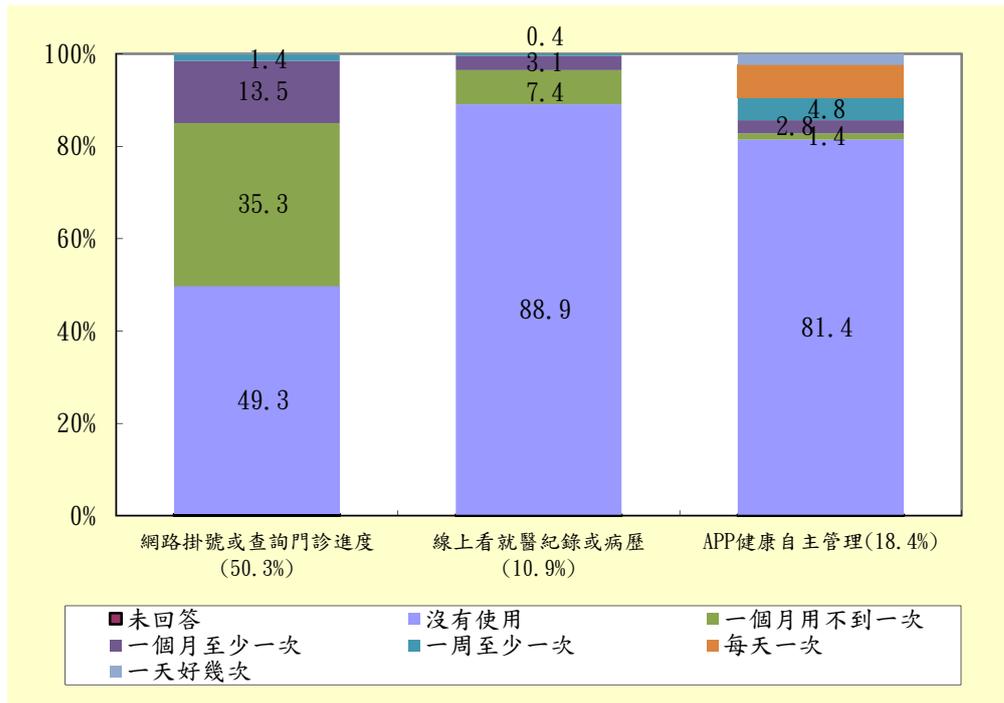


圖 9 網路族最近一年健康促進參與情形

(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，自認超過一定時間不上網會感到焦慮的網路族由 107 的 52.0% 增為 57.6%；從使用網路對身體狀況、實體社交能力及文字表達能力的影響來看，各 31.0%、12.0% 及 17.0% 自認有負面影響。【圖 10】

社會危機部分，網路高匿名性帶來的酸民文化及網路霸凌，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 81.2% 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 4.0% 網路族坦言自己的網路發言較真實世界激烈；另一方面，4.1% 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 9.3% 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，比率和 107 年差不多，但 2.9%最近一年曾因上網遭到網路詐騙，10.3%最近一年有遭遇電腦或手機中毒事件，比率都比去年減少，情況略為好轉。【圖 11】

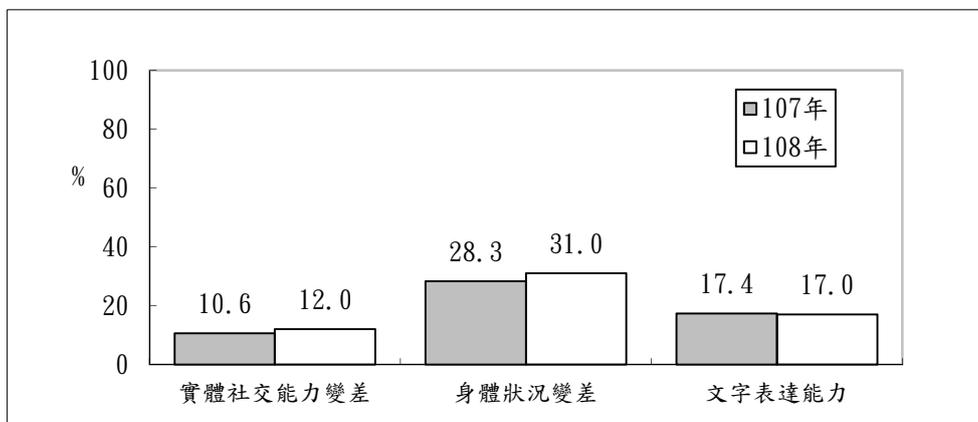


圖 10 網路族自認因使用網路造成能力退化的情形

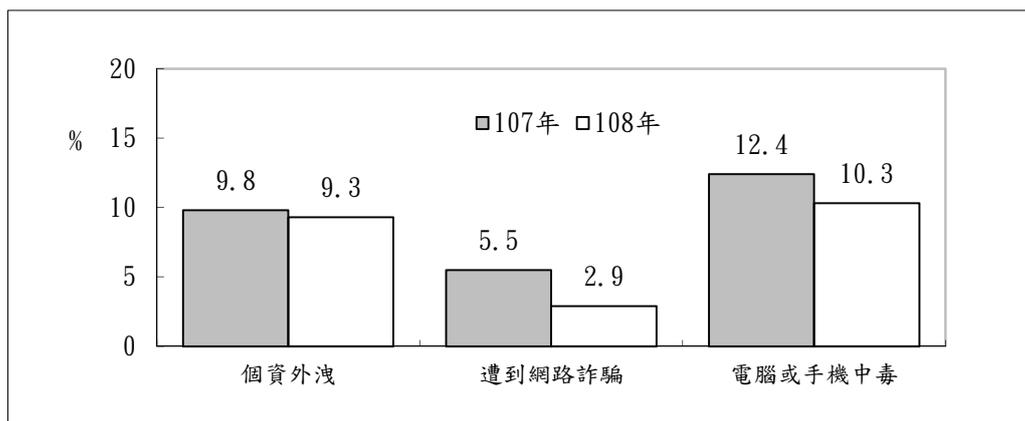


圖 11 網路族因使用網路造成權益侵害情形

二、分眾數位機會概況

(一) 賦能

(1) 性別數位機會差異

性別是學者用來解釋數位機會差距的重要變項，108 年調查顯示，女性不僅上網率落後男性 4.8 個分點，手機使用率及行動上網率也都落後一些。進入網路世界後，兩性各有所長，女性對美食資訊蒐集較有自信；上網設備持有數量、對數位足跡的認知及新資訊蒐集判斷能力的自評與男性差異不大；但網路存取權限、旅行資訊蒐集能力、程式設計學習經驗以及不轉貼或分享不確定消息的行為模式則不如男性。【表 4】

表 4 「賦能」之性別異同彙整

單位：%，項，分

次構面	指標	整體	男性	女性
資訊近用	上網率	86.2%	88.6%	83.8%
	手機使用率	91.3%	93.7%	89.0%
	無線或行動上網率	84.4%	86.7%	82.0%
	個人上網設備擁有情形	3.43 項	3.42 項	3.44 項
技能與素養	網路存取權限認知(清楚%)	55.9%	58.9%	52.8%
	數位足跡認知(清楚%)	78.0%	78.9%	77.1%
	旅行資訊蒐集能力自評	6.5 分	6.6 分	6.4 分
	美食資訊蒐集能力自評	6.9 分	6.8 分	7.1 分
	主題式新資訊蒐集能力自評	7.0 分	7.0 分	7.0 分
	不轉貼或分享不確定消息	72.8%	75.2%	70.3%
	網路消息或新聞求證	54.5%	53.3%	55.8%
程式設計學習經驗	26.1%	32.0%	20.0%	

註：□表示高於或等於整體平均值；■表示低於整體平均值。

(2) 世代數位機會差異

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 43.5%，也只有 63.2%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、資訊篩選再利用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，各世代中，以 15-29 歲較佳，約為四成上下。【表 5】

表 5 「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	100.0	99.2	99.7	99.0	97.7	89.3	74.6	43.5	86.2%
	手機使用率	97.7	97.9	99.2	99.3	97.9	94.7	89.9	63.2	91.3%
	無線或行動上網率	93.4	98.2	99.2	98.6	96.9	86.9	70.7	39.7	84.4%
	個人上網設備擁有情形	2.88	3.11	3.55	3.74	3.71	3.28	3.08	2.84	3.43
技能與素養	網路存取權限認知(清楚%)	55.6	74.9	77.3	64.3	53.9	40.5	35.6	29.6	55.9%
	數位足跡認知(清楚%)	74.0	94.6	90.9	88.2	79.5	65.6	60.3	52.0	78.0%
	旅行資訊蒐集能力自評	5.5	6.7	7.4	7.1	6.7	5.6	5.0	4.8	6.5分
	美食資訊蒐集能力自評	6.0	7.1	7.7	7.5	7.2	6.4	6.0	5.5	6.9分
	主題式新資訊蒐集能力自評	6.2	7.2	7.6	7.6	7.3	6.4	6.0	5.7	7.0分
	不轉貼或分享不確定消息	85.2	74.2	71.2	69.7	73.7	73.8	76.3	69.7	72.8%
	網路消息或新聞求證	55.6	59.9	59.2	65.8	56.6	46.2	39.3	38.0	54.5%
程式設計學習經驗	33.9	42.2	39.1	26.4	24.4	18.5	13.5	12.1	26.1%	

註：□表示高於或等於整體平均值；■表示低於整體平均值。

(二) 融入

(1) 性別數位機會差異

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 6 及表 7 可以看出，女性網路族對於非公共領域的網路 po 文、線上課程、線上研究商品與購物、線上掛號及健康促進的參與較男性網路族活躍，男性網路族則是對線上遊戲有較高的興趣，也比女性願意針對公共領域政策發表個人意見、甚至提出不同看法。

表 6 「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	12.4	11.5	49.7	52.3	51.0
	線上課程使用情形	2.0	2.4	16.4	20.3	18.4
社會生活	資訊取得	30.8	33.1	82.1	83.6	82.8
	即時通訊及社群媒體使用	87.5	90.6	95.6	96.2	95.9
	線上影音使用情形	56.7	52.5	87.4	86.7	87.1
	線上遊戲使用情形	39.1	29.1	51.4	43.3	47.5
	網路電話	51.9	46.1	89.0	90.5	89.8
	網路創造內容	6.4	5.0	47.1	54.5	50.8
	社群媒體的功能跨界(項)			1.70	1.85	1.77
經濟活動	線上評論或比價	9.8	9.9	60.0	64.1	62.0
	網路購物經驗(每週)	9.4	16.9	59.1	69.6	64.2
	網路創新商業模式(每週)	6.6	6.0	16.9	19.9	18.4
	網路販售經驗(每週)	1.0	2.0	7.1	7.7	7.3
	網路或行動銀行使用經驗	6.6	5.2	41.5	43.8	42.6

註：□表示高於或等於整體平均值；■表示低於整體平均值。

表 7 「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	22.1	18.5	69.6	63.9	66.8
	電子化政府被動服務	26.6	24.1	37.6	36.9	37.3
	電子化政府服務申請	6.6	4.9	33.8	34.3	34.0
	官方網路管道公共參與	1.2	0.7	6.2	5.0	5.6
	網路發表政策看法	9.5	6.2	14.4	11.6	13.0
	網路異見提出	8.6	4.2	13.6	7.8	10.7
健康促進	線上掛號或就診進度查詢	13.5	16.5	44.9	55.9	50.3
	線上看就醫紀錄、病歷等	3.4	3.7	10.3	11.6	10.9
	自主健康管理(每天)	15.0	19.4	15.7	21.4	18.4

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。

(2) 世代數位機會差異

就不同世代網路族「每天」參與網路各項應用的情形比較，大致呈現，20-39 歲網路族各方面應用都是網路族中最活躍者；12-19 歲網路族在學習及娛樂(線上影音及遊戲)應用較活躍；40-49 歲網路族則是在資訊取得、社群通訊、網路購物及網路金融的參與較多。【表 8】

表 8 「融入」之世代異同彙整(每天至少一次)

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	9.9	17.8	15.4	14.2	11.1	9.4	7.3	6.1	11.9
	線上課程使用情形	5.2	3.3	4.4	2.7	1.0	1.1	0.7	0.4	2.2
社會生活	資訊取得	23.7	39.3	39.1	42.5	33.9	23.9	16.4	14.3	31.9
	即時通訊及社群媒體使用	66.5	91.4	95.5	93.8	91.5	86.5	79.0	79.4	89.0
	線上影音使用情形	67.2	86.0	79.8	60.2	48.0	37.1	31.9	29.6	54.7
	線上遊戲使用情形	65.2	62.5	50.4	37.9	30.4	19.8	15.4	10.3	34.2
	網路電話	18.1	35.9	53.1	59.4	52.4	49.9	42.4	35.3	49.0
	網路創造內容	1.5	3.8	8.8	8.6	5.2	4.0	2.3	3.8	5.7
經濟活動	線上評論或比價	3.4	7.8	16.1	15.0	9.3	6.4	3.2	3.1	9.8
	網路購物經驗(每周)	4.0	3.7	16.7	22.5	16.1	9.8	4.1	2.8	13.1
	網路創新商業模式(每周)	4.2	8.0	13.7	9.5	4.4	2.3	0.8	0.6	6.4
	網路販售經驗(每周)	0.0	1.0	2.4	2.8	1.3	1.2	0.1	0.6	1.5
	網路或行動銀行使用經驗	0.0	0.2	7.3	8.0	6.2	5.3	6.9	4.9	5.8

註：□表示高於或等於整體平均值；■表示低於整體平均值。

從不同世代網路族「每月」參與網路各項應用的情形比較，政府主動通知訊息以 15-19 歲網路族的接觸率最高，但論及主動查詢資訊、線上申請及使用政府開放資料的應用，則以 20-49 歲的需求度較高。至於網路公民意見參與部分，非官方管道發言以 15-39 歲最活躍。【表 9】

表 9 「融入」之世代異同彙整(每月至少一次)

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
公共參與	電子化政府主動服務	17.4	29.3	22.5	21.9	17.6	19.1	17.2	17.5	20.2
	電子化政府被動服務	11.4	17.7	31.8	35.0	27.9	19.6	18.3	13.2	25.4
	電子化政府服務申請	0.5	3.8	6.5	8.1	6.9	5.4	2.3	2.8	5.7

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
	使用政府開放資料	0.2	0.2	1.0	1.9	0.5	1.0	1.1	0.7	1.0
	官方網路管道公共參與	0.2	0.2	1.0	1.9	0.5	1.0	1.1	0.7	1.0
	網路發表政策看法	4.1	13.8	11.3	9.4	6.3	5.8	4.3	5.0	7.9
	網路異見提出	4.1	6.9	7.5	7.8	6.6	5.3	5.3	4.2	6.4
健康 促進	線上掛號或就診進度查詢	7.9	9.6	13.9	18.4	16.6	16.1	11.1	13.7	15.0
	線上看就醫紀錄、病歷等	0.5	4.4	4.2	4.5	4.1	2.6	2.3	2.0	3.5
	自主健康管理(每天)	12.8	8.0	8.7	10.4	10.0	9.2	8.6	10.0	9.6

註：□表示高於或等於整體平均值；□表示低於整體平均值。

將應用時間擴及全年來看，在學習次構面，以 15-29 歲網路族較熱衷。社會生活及經濟活動方面，除了各世代使用社群媒體無顯著差異，12-19 歲最熱衷線上遊戲(使用率超過八成五)外，其餘多以 20-39 歲的應用度最高。【表 10】

公民參與及健康促進方面，數位政府服務以 30-49 歲網路族使用率較高，非官方發表政策看法以 15-29 歲最活躍，自主健康管理則是 12-49 歲的參與度高於 50 歲以上網路族。【表 10】

表 10 「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	66.1	73.0	65.6	55.7	48.5	39.9	32.7	29.3	51.0
	線上課程使用情形	31.6	35.5	27.2	17.4	17.2	12.9	7.7	5.2	18.4
社會 生活	資訊取得	77.8	91.0	91.2	88.3	86.4	79.0	68.8	58.8	82.8
	即時通訊及社群媒體使用	92.9	99.1	99.1	97.9	96.8	93.8	90.4	90.4	95.9
	線上影音使用情形	97.4	98.0	96.3	92.0	88.6	79.3	71.6	68.1	87.1
	線上遊戲使用情形	87.2	85.4	68.9	50.9	42.7	29.2	22.6	16.7	47.5
	網路電話	71.1	88.1	92.9	91.8	91.8	91.7	84.8	82.8	89.8
	網路創造內容	45.3	60.9	69.8	63.7	51.2	36.2	26.4	24.4	50.8
	社群媒體的功能跨界(項)	1.11	1.62	1.96	2.06	1.83	1.66	1.45	1.45	1.77
經濟 活動	線上評論或比價	34.1	65.3	79.2	77.4	68.1	50.3	35.0	31.4	62.0
	網路購物經驗	29.2	59.5	82.2	80.4	74.1	53.7	35.5	30.0	64.2
	網路創新商業模式	6.3	19.9	34.1	26.6	15.9	9.5	5.8	5.4	18.4
	網路販售經驗	1.9	7.4	11.7	10.6	7.1	5.6	2.0	1.9	7.3
	網路或行動銀行使用經驗	3.5	14.9	51.2	57.3	55.4	37.5	27.8	22.1	42.6

公共參與	電子化政府主動服務接觸經驗	42.6	71.0	66.7	69.0	68.0	68.6	63.9	63.9	66.8
	電子化政府被動服務使用經驗	15.3	25.6	42.4	46.9	43.8	33.3	28.2	22.9	37.3
	電子化政府服務申請	1.6	8.4	33.3	47.6	46.8	32.3	25.0	18.8	34.0
	官方網路管道公共參與	0.5	1.9	5.5	7.0	5.5	5.5	7.6	6.9	5.6
	網路(非官方)發表政策看法	9.2	18.8	18.1	14.6	11.7	9.8	7.1	9.9	13.0
	網路異見提出	5.6	10.6	10.6	12.4	11.3	10.3	9.8	9.9	10.7
健康促進	線上掛號或就診進度查詢	15.8	26.1	46.1	59.4	61.5	52.9	47.1	42.4	50.3
	線上看就醫紀錄、病歷等	1.9	8.5	12.1	16.5	12.5	8.3	7.0	6.1	10.9
	自主健康管理	21.7	19.5	20.6	20.2	19.4	16.0	14.6	14.2	18.4

註：□表示高於或等於整體平均值；■表示低於整體平均值。

(三) 摒除

(1) 性別數位機會差異

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 11】

表 11 「摒除」之性別異同彙整

單位：%

次構面	指標	男性	女性	整體
個人危機	網路焦慮程度	55.9	59.2	57.6
	生理能力退化	27.4	34.8	31.0
	社交能力退化	12.1	11.7	12.0
	文字表達惡化	16.6	17.3	17.0
社會危機	網路言論尺度(激烈%)	5.1	2.9	4.0
	網路霸凌	5.0	3.2	4.1
隱私侵害	個資外洩或帳號被盜	9.0	9.6	9.3
權益受損	網路詐騙損害	2.4	3.4	2.9
	資訊設備中毒	12.0	8.5	10.3

註：□表示高於或等於整體平均值；■表示低於整體平均值。

(2) 世代數位機會差異

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 20-39 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 12】

網路發言尺度部分，以 20-29 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。個資外洩及網路詐騙分別以網路最活躍的 20-29 歲及 30-39 歲網路族受害比率最高，設備中毒則是在 65 歲以上網路族中較常見。

表 12 「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	65.0	71.8	74.4	69.8	60.6	42.0	32.1	25.2	57.6
	生理能力退化	21.6	24.1	28.2	30.3	40.0	35.5	26.3	21.1	31.0
	社交能力退化	6.3	11.7	15.0	15.7	12.0	10.0	7.9	6.6	12.0
	文字表達惡化	2.7	13.7	16.0	19.4	20.4	17.7	15.2	13.5	17.0
社會危機	網路言論尺度	5.2	3.7	6.9	5.0	3.2	2.8	1.7	2.1	4.0
	網路霸凌	6.8	6.1	5.6	4.4	3.1	2.9	3.2	3.3	4.1
隱私侵害	個資外洩或帳號被盜	3.1	3.4	13.3	12.9	10.0	7.1	8.0	4.6	9.3
權益受損	網路詐騙損害	1.6	1.4	2.7	4.4	2.8	2.7	2.3	2.9	2.9
	資訊設備中毒	6.2	3.9	8.1	9.9	12.3	12.5	11.3	12.6	10.3

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) 個人資訊近用機會

108 年調查顯示，全臺 12 歲以上民眾曾經使用網路的比率為 86.2%，和去年 (107 年) 調查相當，網路人口大致持平，並未持續成長。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 108 年的 86.2%，13 年來增加逾 23 個百分點。三次明顯提升主要於 99 年、102 年及 107 年，大致對應了平板電腦、智慧型手機普及與行動資費下降三個重要現象。【圖 12】

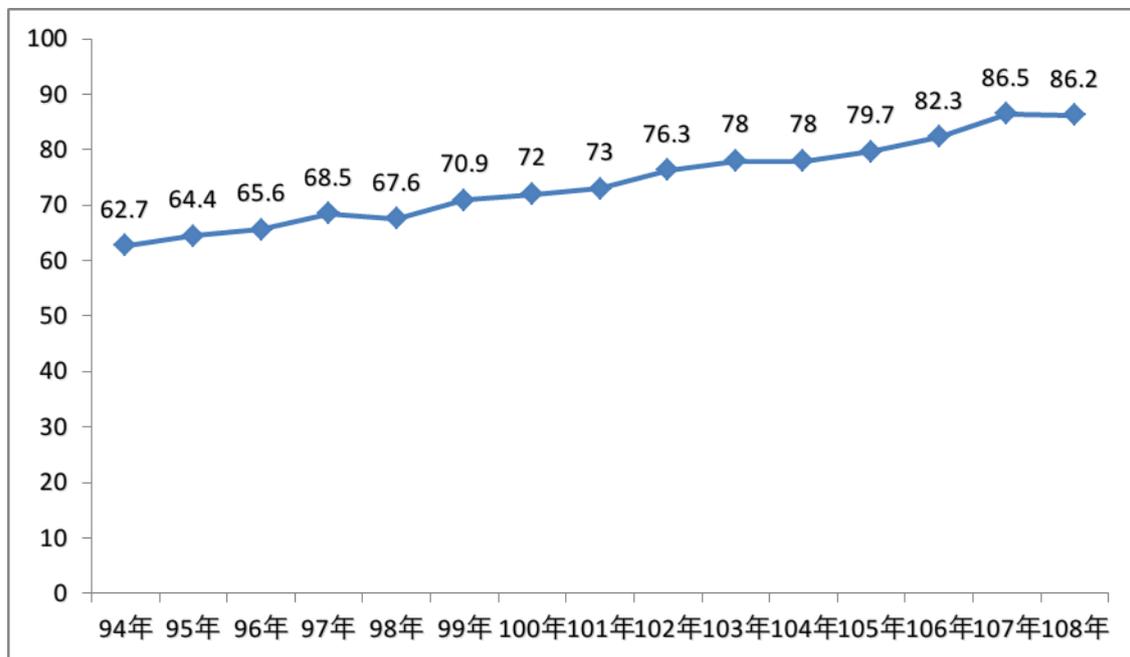


圖 12 臺灣 12 歲以上民眾網路使用情形的跨年度比較

從各縣市網路使用率的變化情形來看，與 107 年調查結果相比，各縣市上網率估計雖然略有增減，但幅度都不大(正負 2.8 個百分點以內)，小於縣市抽樣誤差點(正負 4 個百分點)，顯示各縣市上網人口的估計與整體概況相同，無明顯變化。

【表 13】

表 13 各縣市民眾網路使用率的跨年度比較

單位：%

縣市別	98 年	99 年	100 年	101 年	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年 (A)	108 年 (B)	B-A 增減
總計	67.6	70.9	72.0	73.0	78.0	78.0	79.7	82.3	86.5	86.2	-0.3
新北市	71.7	74.6	77.0	77.0	81.6	79.8	82.4	85.8	90.6	88.7	-1.9
臺北市	73.0	77.6	80.1	78.5	85.0	82.6	85.4	87.0	90.6	90.5	-0.1
桃園市	72.3	75.9	74.4	76.9	80.4	82.0	84.3	87.1	90.0	89.6	-0.4
臺中市	71.2	74.1	73.7	74.3	79.1	81.7	82.4	83.3	88.0	88.0	0.0
臺南市	64.5	66.7	66.8	68.5	75.5	74.4	74.4	80.2	83.5	83.1	-0.4
高雄市	66.4	70.3	71.3	70.3	76.8	76.6	77.8	79.3	85.4	85.3	-0.1
宜蘭縣	61.4	66.6	65.0	68.6	74.9	77.0	78.3	78.9	83.6	81.6	-2.0
新竹縣	68.9	72.0	74.4	74.2	81.3	80.9	82.3	83.4	87.9	89.1	1.2
苗栗縣	66.2	67.1	69.9	71.4	72.3	75.3	76.9	81.1	85.9	85.1	-0.8
彰化縣	59.4	63.0	64.9	69.2	76.0	73.6	74.1	79.1	82.9	82.0	-0.9
南投縣	63.1	64.6	65.3	68.3	71.1	73.2	74.4	77.3	82.8	82.6	-0.2
雲林縣	53.1	58.7	61.0	65.4	67.1	68.7	71.3	73.5	78.7	76.7	-2.0
嘉義縣	54.5	56.8	59.5	63.1	64.2	65.4	68.5	70.0	77.9	75.6	-2.3
屏東縣	58.0	59.5	61.9	66.1	69.4	69.3	72.0	77.4	82.6	80.3	-2.3
澎湖縣	55.4	62.9	61.2	64.9	68.3	74.4	75.0	76.7	81.2	78.4	-2.8
花蓮縣	65.5	68.8	69.4	71.5	74.9	75.0	78.1	81.8	85.4	85.0	-0.4
臺東縣	64.4	67.3	66.3	68.9	71.0	73.1	75.5	78.2	84.0	82.2	-1.8
基隆市	69.1	73.8	72.8	72.8	77.6	83.1	83.2	83.5	87.9	88.0	0.1
新竹市	76.0	76.6	78.0	79.7	84.0	84.7	86.1	89.3	90.9	89.3	-1.6
嘉義市	67.9	72.1	74.5	75.3	81.0	80.0	81.9	82.6	86.7	86.7	0.0
金門縣	62.0	67.5	66.6	69.4	75.5	77.7	77.7	83.8	85.6	85.5	-0.1
連江縣	66.8	72.6	75.8	76.3	77.8	78.8	83.3	84.3	85.7	86.5	0.8

註：102 年調查因各縣市樣本數較少，故未納入分析。

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，近二年行動上網率持平，約為 98%；以 12 歲以上民眾為分母，臺灣近二年約是 84.4%~84.9%曾使用行動上網，亦無明顯變化。【圖 13】

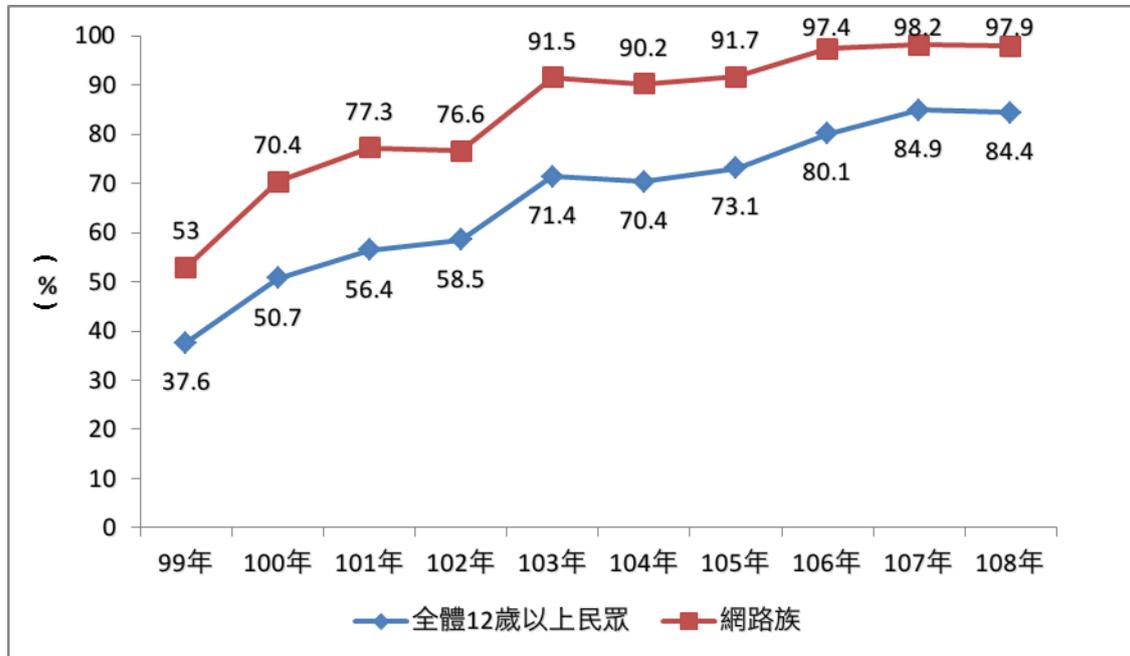


圖 13 臺灣 12 歲以上民眾行動上網使用情形的跨年度比較

(2) 家戶資訊近用機會

因應有越來越多人只仰賴手機上網，106 年調查將居家透過手機上網也列為家戶連網方式之一，108 年更進一步增列「家中可上網但不清楚連網方式」的選項，結果顯示，臺灣家戶連網率首度突破九成(90.4%)，較去年(107 年)成長 5.5 個百分點²。【圖 14】

觀察各縣市家戶資訊環境改善情形，過去一年間，22 縣市家戶連網率以臺中市、彰化市、高雄市、屏東縣、基隆市、宜蘭縣、金門縣及連江縣增加較多，成長逾 6 個百分點。【表 14】

² 大幅成長，部分與今年增加「家中可上網但不清楚連網方式」的選項，與完全不清楚家中能否上網者區隔(過往全為「不清楚/拒答」)，占 2.5%。

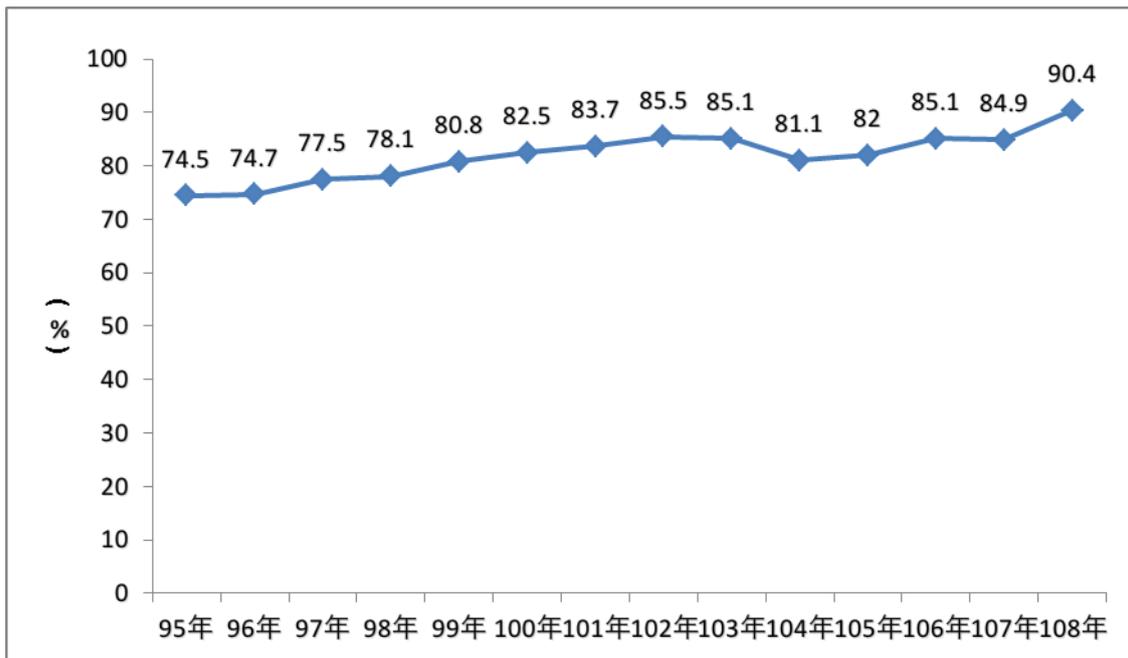


圖 14 臺灣家戶資訊環境的跨年度比較

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	107 年 (A)	108 年 (B)	增減% (B-A)
全國	82.0	81.1	85.1	84.9	90.4	5.5
新北市	85.5	84.6	87.6	88.1	93.6	5.5
臺北市	86.4	87.1	90.7	91.1	93.8	2.7
桃園市	84.2	83.8	88.8	89.1	92.8	3.7
臺中市	83.5	82.5	88.7	84.0	90.8	6.8
臺南市	79.5	76.1	81.3	82.8	87.7	4.9
高雄市	79.9	80.3	82.8	83.8	89.8	6.0
宜蘭縣	79.0	79.2	80.7	80.2	87.9	7.7
新竹縣	84.1	83.2	87.7	89.5	92.9	3.4
苗栗縣	79.9	78.3	83.6	84.3	88.8	4.5
彰化縣	80.8	75.8	81.9	79.7	87.7	8.0
南投縣	76.9	75.2	80.3	81.7	85.9	4.2
雲林縣	73.7	73.3	75.6	78.2	81.4	3.2
嘉義縣	70.9	71.0	73.6	76.7	81.0	4.3
屏東縣	74.6	73.2	79.8	79.7	86.9	7.2
澎湖縣	71.8	76.0	78.1	78.4	81.6	3.2
花蓮縣	79.0	78.9	84.8	85.2	87.3	2.1
臺東縣	72.7	75.4	79.8	83.5	86.2	2.7
基隆市	85.3	83.9	85.6	85.4	92.5	7.1

	104 年	105 年	106 年	107 年 (A)	108 年 (B)	增減% (B-A)
全國	82.0	81.1	85.1	84.9	90.4	5.5
新竹市	88.7	88.2	90.1	90.5	93.1	2.6
嘉義市	81.0	81.3	85.2	85.9	91.1	5.2
金門縣	80.6	79.5	85.6	83.9	90.3	6.4
連江縣	77.9	82.9	85.6	84.1	90.4	6.3

(3) 資訊技能與素養

從 12 歲以上民眾的網路參與情形來看，從 107 年至 108 年，民眾的資訊近用機會並無明顯改變(包含上網率、手機使用率及行動上網率)，不過，個人可使用的上網設備數量持續成長，由 3.13 項增為 3.43 項。【表 15】

技能與素養部分，儘管網路使用者對於自己的各類資訊蒐集能力(旅行、美食與新資訊彙整)並無明顯改變，不過，自認清楚網路存取權限及數位足跡概念者都較 107 年略增，曾修習程式設者的人也由 23.9%增為 26.1%。【表 15】

表 15 數位機會資訊「賦能」指標跨年度比較

單位：%，項

次構面	指標	107 年	108 年	增減
資訊 近用	上網率	86.5	86.2	-0.3
	手機使用率	91.1	91.3	+0.2
	無線或行動上網率	84.9	84.4	-0.5
	個人上網設備擁有情形(項)	3.13	3.43	+0.3
技能與 素養	網路存取權限認知(清楚%)	51.7	55.9	+4.2
	自助旅行規劃能力	6.3	6.5	+0.2
	餐廳美食資訊蒐集能力	6.8	6.9	+0.1
	新資訊蒐集能力	6.9	7.0	+0.1
	數位足跡認知(清楚%)	75.5	78.0	+2.5
	程式設計學習經驗	23.9	26.1	+2.2

(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，從 107 年至 108 年，各類應用多數都有明顯成長。【表 16】

學習活動參與方面，以學習為目的在網路上尋找資料或影片自學比率 107 年的 47.9% 增為 108 年的 51.1%，成長 3.2 個百分點，不過，參與正式線上課程、學習或測驗的比率則由 22.3% 降為 18.3%。

社會活動參與方面，除了社群媒體仍維持 95.9% 高使用率，沒有明顯變動外，包含網路資訊查詢、線上影音、線上遊戲、網路電話及網路貼文比率都較 107 年增加 2.1 至 4.7 個百分點。

社會活動參與方面，除了社群媒體仍維持 95.9% 高使用率，沒有明顯變動外，包含網路資訊查詢、線上影音、線上遊戲、網路電話及網路貼文比率都較 107 年增加 2.1 至 4.7 個百分點。

經濟活動參與部分，網路及行動銀行為 108 年成長最多的應用活動，使用率由 107 年的 32.9% 增為 108 年的 42.5%，使用 Uber 或是網路送餐者成長 7.3 個百分點，過去一年的網路購物比率也突破六成，較 107 年增加 5.7 個百分點。

公民參與方面，各項政府服務也呈現使用更為熱絡的樣態，政府推播訊息及線上申請使用率較 107 年各增加 6.8 與 6.2 個百分點，查詢政府網站或其他管道提供訊息的比率也增加 4.6 個百分點。至於官方公共參與發聲管道的參與雖然沒有明顯變動，但過去一年透過非官方平台抒發個人對公共政策或政治看法的比率首度超過一成(13.0%)，比 107 年增加 5.1 個百分點。

健康促進部分，線上掛號使用率無明顯變化，但透過 App 進行健康自主管理與查詢就醫相關資訊的比率高於 107 年各增加 3.9 與 2.6 個百分點。

表 16 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	107 年	108 年	增減
融入	學習活動參與	資訊利用與創造	47.9	51.0	+3.1
		線上課程使用情形	22.3	18.4	-3.9
	社會生活參與	資訊取得	79.7	82.8	+3.1
		即時通訊或社群媒體使用情形	96.8	95.9	-0.9
		線上影音使用情形	83.1	87.1	+4.0
		線上遊戲使用情形	45.4	47.5	+2.1
		網路電話	85.7	89.8	+4.1
		網路創造內容	46.0	50.8	+4.8
		社群媒體的功能跨界 ³	1.66	1.77	0.11
	經濟發展	線上評論及比價	59.8	62.0	+2.2

³ 為社群使用者的跨界項目平均數

主構面	次構面	指標	107年	108年	增減
		網路購物經驗	58.5	64.2	+5.7
		網路創新服務	11.2	18.4	+7.2
		網路販售經驗	7.1	7.3	+0.2
		網路或是行動銀行使用經驗	32.9	42.6	+9.7
	公民參與	電子化政府主動服務接觸經驗	60.0	66.8	+6.8
		電子化政府被動服務使用經驗	32.7	37.3	+4.6
		電子化政府服務申請	27.8	34.0	+6.2
		官方網路管道公共參與	5.8	5.6	-0.2
		網路發表政策看法	7.9	13.0	+5.1
		網路異見提出	8.2	10.7	+2.5
	健康促進	線上掛號或就診進度查詢	50.1	50.3	+0.2
		線上看就醫紀錄、病歷或檢查結果	8.3	10.9	+2.6
		自主健康管理	14.5	18.4	+3.9

(三) 摒除

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。各構面中，以個人危機的負面風險增加最多，有 57.6% 網路族會因為無法上網而焦慮，較 107 年增加 5.6 個百分點；感覺生理受到影響的人，也較去年略增 2.7 個百分點。【表 17】

相對來說，最近 1 年因使用網路而遭詐騙或是設備中毒的比率各比去年減少 2.6 與 2.1 個百分點，個人權益受損的情況較往年好轉。

表 17 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	107年	108年	增減
摒除	個人危機	網路焦慮程度	52.0	57.6	+5.6
		生理能力退化	28.3	31.0	+2.7
		社交能力退化	10.6	12.0	+1.4
		文字表達惡化	17.4	17.0	-0.4
	社會危機	網路言論尺度(較激烈批判%)	2.8	4.0	+1.2
		網路霸凌	3.5	4.1	+0.6
	隱私侵害	個資外洩	9.8	9.3	-0.5
	權益受損	網路詐騙損害	5.5	2.9	-2.6
		資訊設備中毒	12.4	10.3	-2.1

陸、建議

根據 108 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)邀請政府部門及專家學者座談，將調查成果轉為具體可行政策

國家發展委員會自 91 年起每年定期辦理的「個人/家戶數位機會調查」，對於指出我國數位弱勢群體及其能力演變，已累積許多寶貴資訊。只是，隨著我國上網率來到八成六的高點後，後續政策應以提升高齡人口上網率為目標，抑或應將資源投注於網路族的學習、經濟、公民參與甚或健康應用等面向提升，顯然需仰賴更高國家戰略目標引領。

研究認為，政府辦理調查是希望能形成政策參考，但調查結果顯然非政策資源投放的唯一依據，要讓調查成果能轉化為具體可行政策，其實有賴政府部門第一線政策推動人員及專家學者共商方案，針對調查指出的弱勢群體、現行政策成果及困境、後續可投入資源及國家未來戰略目標進行多方討論，是以，建議委辦單位於每年調查報告完成後應籌辦多場座談，邀請數位機會政策相關部門、縣市政府及專家學者共同討論，彙整出符合我國後續採行的數位機會政策結果。

二、研究方法

(一)資深網路族採納新科技能力最佳，資訊能力優勢延續情況明顯

108 年個人家戶數位機會調查因為增問受訪者的首次上網年份，故得以對應我國上網率變動階段，依網齡將受訪者區分為資深網路族(網齡 15 年以上)、早期網路族(網齡 10-14 年)、中期進入網路族(網齡 7-9 年)、後期網路族(網齡 3-6 年)及新進者(網齡低於 2 年)。

分析顯示，資深網路族的平均年齡為 43 歲，平均年紀其實比早期、中期及晚期網路族年長 5 至 10 歲。不過，觀察各階段網路族的融入情形不難發現，進入網路時間的「年資」對於網路世界的「適應」能力有重大影響，除了對於網路隱私有較正確的認知，對各類資訊蒐集能力較有自信、有較高比率曾學習程式設計，各項網路應用活動，不論是傳統應用或是創新服務，使用率幾乎都是各階段網路族中最高。上述分析，其實部份改變了過往「年輕世代網路應用最廣」的初步印象，事實上，較長的網齡或許反映了這群網路使用者在資訊發展初期的機會或能力較佳，而這樣的優勢，可以讓他們無困難的採行後續應用網路創新活動、

社群媒體跨界、網路販售、遠距工作等新應用，而此是否意味網路機會的延續與複製，是後續可以繼續觀察的議題⁴。

（二）預先建立追蹤資料庫，建立常態性線上調查機制

本公司過往承辦數位機會調查，曾多次建議可考慮針對電訪受訪者建立常態性的線上調查，以利追蹤應用行為變化。今年度另一個網路使用者數位機會調查證實，受邀填答率高，提供誘因的情況下，搭配催收、三天內完成填答可達六成左右，填答樣本也相當接近追蹤母體的特性，應是數位機會調查轉型最好的選擇。

不過，進一步比對市話追蹤樣本及手機追蹤樣本在各指標的 107 年及 108 年的使用率變動情形可發現，市話追蹤樣本有不正常的使用率飆升情形，手機追蹤樣本則十分穩定，研究懷疑，這可能與市話追蹤樣本是於隔年請受訪者重新提供手機號碼，難以確保受訪者提供門號是否為本人使用（如可能提供年輕家人門號），手機追蹤樣本則無此疑慮。

據此，研究團隊建議，應於各相關數位機會調查辦理時，同步徵詢受訪者後續配合意願並於當下留下個人手機資訊，預先建立追蹤資料庫，除可節省隔年聯絡開發的時間與成本，或可確保市話追蹤樣本與填答者的一致性。

（三）重新思考我國指標架構轉型方向

回顧我國數位機會發展指標體系的建構過程，當年上網率僅七成二，瞭解每個人依需求和能力完整參與資訊社會可能性是核心要務，故將重點置於學習、社會、經濟、公民參與及健康促進等五大面向的應用概況。

然而，隨著我國上網率突破八成六，研究認為，後續指標架構轉型，或可考慮以國家視角取代使用者視角，參考 OECD 發布的數位福祉衡量指標(Digital Well-Being)，將重點置於國內的機會不平等的衡量及有利於整體社會生活品質或生產力提升的應用項目。

三、研究限制

歷年辦理的「個人/家戶數位機會調查」，都是以 12 歲以上民眾為訪問對象，詢問過去一年使用行為，未刻意與特定國際調查相搭配⁵，故調查數據無法直接與

⁴ 資深網路族平均 43 歲，因網齡已超過 15 年，故平均是 28 歲前開始上網。資深網路族當年雖非社會收入最核心，但目前收入確是五類網路族中最高者，逾三成收入超過 5 萬元。網路世代差異究竟是網齡或社經背景差異所致，仍待後續釐清。

⁵ 各國調查起始年齡不一，由 3 歲至 18 歲不等；網路活動時間也從近一個月到不限範圍。

國際比較，此為研究限制之一。

其次，「個人/家戶數位機會調查」雖然固定在每年 7-8 月辦理，但由於是橫斷面調查，不利因果釐清，調查結果有可能是受到切入時間點影響以致產生波動，如世界棒球十二強比賽可能帶來社群跨界比率的快速增加(用 Line 看電視)，這種高度影響使用或填答結果的情境，非研究團隊可以掌握，此為另一項研究限制。