

NDC-MIS-107-001（委託研析報告）

**數位國情總綱調查（6）
—區域數位分級與
數位國情世代進展研析**

**國家發展委員會編印
中華民國 108 年 2 月**

NDC-MIS-107-001（委託研析報告）

**數位國情總綱調查（6）
—區域數位分級與
數位國情世代進展研析**

受委託單位：臺灣電子治理研究中心

計畫主持人：廖興中

協同主持人：朱斌妤、黃婉玲

研究顧問：洪永泰、黃東益

研究助理：李洛維、楊閔筑、王昱文、陳順穆、
李 荃、蕭宏倉

國家發展委員會編印

中華民國 108 年 2 月

目次

目次	I
表次	III
圖次	IX
摘要	XI
ABSTRACT	XVIII
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究目的	3
第二章 文獻分析	9
第一節 數位國情與公共價值	9
第二節 網路的負面影響	18
第三章 研究設計	41
第四章 數位治理公共價值發展的國情分析	51
第一節 操作性價值	51
第二節 政治性價值	58
第三節 社會性價值	76
第四節 網路負面影響調查結果分析	93
第五節 公共價值不同族群比較	115
第六節 電子治理公共價值正向意見變化趨勢	128
第七節 電子治理公共價值不同年齡層六年前後態度比較	136
第八節 各調查方法受訪者的基本資料比較	167
第五章 網路巨量輿情分析與比較	189
第一節 網路輿情的變化趨勢	189
第二節 網路輿情分析與問卷調查結果之比較	205

第六章 結論與建議	211
第一節 研究發現摘要	211
第二節 政策建議.....	219
第三節 後續研究建議	225
參考文獻.....	229
附錄	233
附錄一、 調查問卷	233
附錄二、 問卷題目修正一覽表	256

表次

表 1：臺灣電子治理公共價值架構指標定義	15
表 2：陳氏網路成癮量表（CIAS-26）	32
表 3：網路使用習慣量表（CIAS-10）	34
表 4：數位國情研究設計摘要	41
表 5：各種調查法所包含題目面向與題目數	44
表 6：2013-2018 年各調查方法回收之樣本數	47
表 7：問卷中政策議題相關題目	50
表 8：服務流程簡化 1—電子治理對民眾洽公手續簡化的影響	52
表 9：服務滿意度增加 1—民眾對政府網站提供資訊的滿意度	53
表 10：服務滿意度增加 2—民眾對政府網站提供服務的滿意度表 ...	54
表 11：服務滿意度增加 3—民眾對政府主動服務的滿意度表	55
表 12：服務項目增加 1—民眾對政府服務項目的增減.....	57
表 13：政治透明 1—從政府網站搜尋到法律規定相關資訊的容易度	58
表 14：政治透明 2—從政府網站搜尋到政策相關資訊的容易度	59
表 15：行政透明 1—從網路上查到政府線上服務的流程.....	61
表 16：行政透明 2—從網路上查到政府線上服務處理進度的容易度	62
表 17：行政課責 1—容不容易找到業務承辦人來處理問題	63
表 18：公共事務參與的網路行為 1—透過社群網站傳遞公共議題 ...	64
表 19：公共事務參與的網路行為 2—參加網路號召的現場活動	65
表 20：公共事務參與的網路行為 3—網路討論區提出公共問題看法	67
表 21：電子化政府服務使用意願 1—透過政府網站做「線上申請」	68
表 22：電子化政府服務使用意願 2—使用政府網站來查資料或表達意見	69
表 23：網路中的政治效能感 1—因為網路所以政府官員更在乎民眾的想法.....	70

表 24：網路中的政治效能感 2—因為網路民眾更了解政治	71
表 25：實體公民參與中的政治效能感 1—政府不會在乎我們一般民眾的想法.....	73
表 26：實體公民參與中的政治效能感 2—民眾對政府的作為沒有影響力	74
表 27：政治參與行為 1—民眾參與 2016 年總統選舉的投票	75
表 28：政治信任 1—政府所做的是大多數是正確的	76
表 29：政治信任 2—政府會不會把民眾福利作為優先考量	77
表 30：網路信任 1—網路上的朋友能不能相信	79
表 31：網路信任 2—網路上的資訊能不能信任	80
表 32：對電子化政府的信任 1—透過網路就能處理好事情	81
表 33：對電子化政府的信任 2—政府網站上提供的資訊可不可靠 ...	82
表 34：教育學習 1—利用網路來查證資料的頻率	83
表 35：人際關係 1—網路對家人關係的變化	85
表 36：人際關係 2—網路對朋友關係的變化	86
表 37：人際關係 3—使用線上通訊軟體和別人聯絡的頻率	87
表 38：人際關係 4—在社群網站上張貼訊息的頻率	88
表 39：人際關係 5—在網路上張貼作品的頻率	89
表 40：人際關係 6—在網路上轉貼或分享連結、作品的頻率	91
表 41：生活滿意度—網路時代生活快樂程度。	92
表 42：網路成癮 1—想上網而無法上網時，會感到坐立不安	94
表 43：網路成癮 2—一段時間沒有上網，會覺得心裡不舒服	96
表 44：網路成癮 3—每週上網休閒的時間比以前增加許多	97
表 45：網路成癮 4—因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差 ...	98
表 46：網路霸凌 1—遭受到網路霸凌	100
表 47：網路霸凌 2—收過色情騷擾與言語辱罵電郵	101
表 48：網路隱私 1—擔心網路隱私被侵犯	103
表 49：網路隱私 2—擔心被政府侵犯網路隱私	105

表 50：網路隱私 3—擔心被民間企業公司侵犯網路隱私.....	107
表 51：網路言論自由 1—網路表達政治看法是安全的.....	109
表 52：網路言論自由 2—網路上能暢所欲言的批評政府.....	111
表 53：網路言論自由 3—極端言論在網路上也應受保障.....	113
表 54：B1-1 政府網站資訊滿意度與職業交叉分析.....	116
表 55：B1-2 政府網路服務滿意度與職業交叉分析.....	117
表 56：B1-3 政府主動服務滿意度與職業交叉分析.....	117
表 57：F3-2 網友可信任度與職業交叉分析.....	118
表 58：F3-5 網路資訊可信任度與職業交叉分析.....	120
表 59：F4-2 對電子化政府的信任 1 與職業交叉分析.....	121
表 60：F4-3 對電子化政府的信任 2 與職業交叉分析.....	122
表 61：B1-1 政府網站資訊滿意度與居住地交叉分析.....	123
表 62：B1-2 政府網路服務滿意度與居住地交叉分析.....	123
表 63：B1-3 政府主動服務滿意度與居住地交叉分析.....	124
表 64：F3-2 網友可信任度與職業交叉分析.....	125
表 65：F3-5 網路資訊可信任度與居住地交叉分析.....	126
表 66：F4-2 對電子化政府的信任 1 與居住地交叉分析.....	126
表 67：F4-3 對電子化政府的信任 2 與居住地交叉分析.....	127
表 68：2013 與 2018 不同年齡層分析樣本數.....	137
表 69：政府運用 ICTs 不同年齡層六年前後態度比較.....	138
表 70：政府網站資訊滿意度不同年齡層六年前後態度比較.....	140
表 71：政府網路服務滿意度不同年齡層六年前後態度比較.....	142
表 72：政府網站提供服務數目認知不同年齡層六年前後態度比較.....	145
表 73：行政透明認知世代不同年齡層六年前後態度比較.....	147
表 74：行政課責認知不同年齡層六年前後態度比較.....	149
表 75：電子化政府服務使用行為不同年齡層六年前後態度比較....	151
表 76：電子化政府使用意願不同年齡層六年前後態度比較.....	154
表 77：政治效能感不同年齡層六年前後態度比較.....	156

表 78：網友可信任度世代差異分析	158
表 79：網路資訊可信任度不同年齡層六年前後態度比較	160
表 80：對電子化政府信任度 1 不同年齡層六年前後態度比較	163
表 81：對電子化政府信任度 2 不同年齡層六年前後態度比較	165
表 82：不同調查方法比較--整體受訪者性別	167
表 83：不同調查方法比較--整體受訪者年齡	169
表 84：不同調查方法比較--整體受訪者教育程度	170
表 85：不同調查方法比較--整體受訪者居住地區	171
表 86：不同調查方法比較--整體受訪者職業	172
表 87：不同調查方法比較--網路使用程度	174
表 88：不同調查方法比較--網路使用者性別	175
表 89：不同調查方法比較--網路使用者年齡	176
表 90：不同調查方法比較--網路使用者教育程度	177
表 91：不同調查方法比較--網路使用者居住地區	178
表 92：不同調查方法比較—網路使用者職業	180
表 93：不同調查方法比較--政府網站使用程度	181
表 94：不同調查方法比較--政府網站使用者性別	182
表 95：不同調查方法比較--政府網站使用者年齡	183
表 96：不同調查方法比較--政府網站使用者教育程度	184
表 97：不同調查方法比較--政府網站使用者居住地區	185
表 98：不同調查方法比較--政府網站使用者職業	187
表 99：網路輿情分析導入流程	190
表 100：人工檢核關鍵字代表性	192
表 101：「假新聞」議題各頻道來源分布一覽表	193
表 102：「限塑政策」各頻道來源分布一覽表	194
表 103：「31 項惠臺政策」各頻道來源分布一覽表	196
表 104：「31 項惠臺政策」各頻道來源分布一覽表	196
表 105：「假新聞」議題新聞與非新聞類議題情緒分析表	200

表 106：「限塑政策」新聞與非新聞類議題情緒分析表.....	202
表 107：「31 項惠臺政策」新聞與非新聞類議題情緒分析表	204
表 108：研究重點、研究發現與研究建議對照表	225

圖次

圖 1：電子治理公共價值架構	6
圖 2：本年度實際進行調查 PVEG 指標	44
圖 3：操作性價值（A4-4、B2-1）歷年變化趨勢	129
圖 4：操作性價值（B1-1、B1-2）歷年變化趨勢	129
圖 5：政治性價值（C1-3、C1-4）歷年變化趨勢	130
圖 6：政治性價值（C2-1、C2-1、C3-1）歷年變化趨勢	131
圖 7：政治性價值（D1-1、D1-2、D1-3）歷年變化趨勢	132
圖 8：政治性價值（D3-3、Q9C）歷年變化趨勢	132
圖 9：社會性價值（H4-1）歷年變化趨勢	133
圖 10：社會性價值（H2-1、H2-1、H2-4）歷年變化趨勢	134
圖 11：社會性價值（Q16E、Q16F、G16G）歷年變化趨勢	134
圖 12：社會性價值（F3-2、F3-5）歷年變化趨勢	135
圖 13：社會性價值（F4-2、F4-3）歷年變化趨勢	135
圖 14：社會性價值（G1-2）歷年變化趨勢	136
圖 15：本計畫關鍵字檢核步驟	191
圖 16：「假新聞議題」新聞與非新聞類討論聲量變化	194
圖 17：「限塑政策」新聞與非新聞類討論聲量變化	195
圖 18：「31 項惠臺政策」新聞與非新聞類討論聲量變化 （2/27-4/24）	197
圖 19：「31 項惠臺政策」新聞與非新聞類討論聲量變化 （7/30-8/7）	198
圖 20：「假新聞」議題新聞與非新聞類討論情緒分析	200
圖 21：「限塑政策」新聞與非新聞類情緒分析	201
圖 22：「31 項惠臺政策」新聞與非新聞類情緒分析(2/27-4/24)	203
圖 23：「31 項惠臺政策」新聞與非新聞類情緒分析(7/30-8/7)	204

圖 24：「假新聞」議題新聞類網路聲量與市話及手機比較	206
圖 25：「假新聞」議題非新聞類網路聲量與市話及手機比較	206
圖 26：限塑政策新聞類網路聲量與市話及手機比較.....	207
圖 27：限塑政策非新聞類網路聲量與市話及手機比較.....	208
圖 28：31 項惠臺政策新聞類網路聲量與市話及手機比較.....	209
圖 29：31 項惠臺政策非新聞類網路聲量與市話及手機比較	209

摘要

一、研究源起與目的

聯合國從 2003 年開始持續建構與修正的電子發展階段論、電子化政府準備度（E-Government Readiness）指標，已成為各國用來了解本身電子化政府相較於國際之優劣的重要指標；世界經濟論壇（World Economic Forum）每年針對世界各大經濟體之資訊通訊科技發展與整備度的調查，也成為評斷國家競爭力的重要依據。為和國際電子治理趨勢接軌並發展我國電子治理衡量架構，國家發展委員會於 2013 年起委託臺灣電子治理研究中心（Taiwan E-governance Research Center, TEG）陳俊明等（2014）團隊首度完成「數位國家治理：國情分析架構與方法」研究，該團隊依據文獻與層級分析法建構電子治理公共價值架構（Public Value of Electronic Governance, PVEG），涵蓋操作性、政治性與社會性三大價值，其下包含效率、使用者導向、透明與課責、公民參與、資訊近用公平、信任、自我發展、生活品質與環境永續等九面向，並完成第一年主觀評量資料蒐集。

隨著 Web 2.0 等相關社群網路的興起、多樣性行動載具的大量普及，以及調查技術的進步，調查方與民眾接受與表達資訊的管道出現了重大改變，影響計畫團隊蒐集民意取向的模式。基此，TEG 研究團隊自 2013 年起，六年來持續針對我國數位國家發展面向以及數位治理的相關動態，突破傳統單一調查方法的侷限，同時採用傳統室內電話調查、手機調查、網路樣本調查與巨量資料等方式進行資料蒐集，就不同調查法之資料完善度進行比較，藉以評估數位國家治理發展所追求之公共價值的實踐程度，讓計畫結果更貼近數位國情全貌。

本計畫歷年的調查均為呈現全國性指標的評比結果，自 2010 年之後地方政府陸續的合併與升格，數位治理的發展及對應的區域差異問題更形重要。因此，黃東益等（2017）特別在該年數位國情總綱調查中，觀察六個直轄市之間數位治理公共價值指標達成的程度差異，開始考慮到納入或者結合區域微觀評估的可能性，嘗試建立臺灣數位治理的多層次樣貌。

基於補充區域微觀比較的可能性，本計畫的核心目標安排兩大部分。首先數位國情總綱調查部分，透過整合多元調查方法，以跨年度、世代或領域的觀點，綜整分析臺灣的數位國情，探討資訊通信科技發展

對政治、社會、經濟、教育文化、永續發展等政府治理各層面的影響，協助政府規劃未來中長程我國電子治理發展的前瞻性方向、政策架構及社會重要議題因應策略等。同時持續著重與世界網路計畫、聯合國永續發展大會的永續發展指標等國際重要研究指標接軌。其次，根據過去兩次鄉鎮市區數位發展分類研究的結果為基礎，參考最新國外文獻，修正公平數位發展指標並完成本年度我國地區數位分級調查研析。此外，本計畫今年也納入地理資訊系統與空間分析方法，以地圖化的方式展現臺灣各地區數位發展的差異。

簡言之，本計畫包含數位國情世代進展分析與區域數位分類兩大部分，一方面延續過去巨觀精神，調查數位國情，並納入不同年度資料的比較，另一方面從微觀的角度審視臺灣各鄉鎮的數位發展狀態。除了兼具微觀與宏觀的分析比較外，在納入時間軸線的審視，有助我國對於區域數位發展與整體數位國情進展的狀態有更立體的瞭解，有助未來的數位發展政策規劃與推動。

二、研究流程及方法

就數位國情的部分，本計畫包含的研究方法與內容概述如下：

- (一)數位治理公共價值治理指標跨年資料蒐集與比較：就已完成修正之數位治理公共價值治理指標，透過問卷調查方法持續進行主觀性題目追蹤調查，以了解我國數位治理發展在操作性、政治性、社會性等治理指標的發展現況，前瞻規劃未來中長程我國數位治理發展願景與方向、政策規劃架構及重要議題施政建議。
- (二)網路對社會的影響分析：透過文獻分析與問卷調查的方式，就國際網路對社會帶來的正面與負面影響進行分析。正面影響的部分，聚焦於網路對公民參與以及政治效能感的影響；負面影響的部分，著墨於網路成癮、網路霸凌、網路隱私、網路言論自由等議題的分析。
- (三)網路輿情與傳統調查的整合分析：選定 3 個公共政策議題（假新聞、減塑政策、31 項惠臺政策），自網路輿論資料庫中撈取相同期間內的文字資料後進行分析，並進一步與傳統民意調查結果比較。
- (四)應用歷年的調查資料，進行跨域與跨年分析，提出臺灣不同領域與世代之間異同與演進的觀察。

就區域數位分類的部分，本計畫包含的研究方法與內容概述如下：

- (一)建構數位發展評估指標架構：以過去國發會兩次研究的分類架構

與指標為基礎（數位基礎環境、數位人力資源、社會經濟條件），結合國外文獻檢閱與專家座談，確認分類架構的效度與可應用性。

- (二)指標資料的蒐集：盤點目前各機關就鄉鎮市（區）層級已釋出之客觀資料，並與國發會及各機關合作溝通，蒐集各構面對應之指標或替代指標資料。
- (三)區域數位發展現況分類：整理與轉換各指標資料後，利用因素分析方法取得因素函數值，再透過集群分析法中的華德法（Ward's method），進行各鄉鎮數位發展分類。
- (四)數位分類之空間分析：將各構面之因素分析函數，透過地理資訊系統以圖像方式呈現，並針對每個構面各鄉鎮的因素分析函數值進行排序。

三、研究發現

就數位國情的部分，研究發現概述如下：

(一)數位治理公共價值的國情追蹤部分：

- 1、操作性價值：民眾對於電子化政府提供的服務滿意度有上升趨勢，所感受到的電子化政府所提供網路服務項目也是增加的。
- 2、政治性價值：政治透明度近年來大幅降低，行政透明度則略有提升。此外，民眾透過社群網站傳遞重要的公共議題趨勢與政治效能感有明顯消退的趨勢。
- 3、社會性價值：民眾對網路依賴程度提高，但人際關係親密程度卻因使用網路而有下降。

(二)網路對社會負面影響部分：

- 1、網路成癮：相較於住宅電話調查與手機調查所接觸到的網路使用者，網路調查所接觸的網路使用者在上述四項網路成癮的症狀上，都顯示具有更高度的成癮風險。
- 2、網路霸凌：臺灣民眾自覺曾遭受網路霸凌的比例，與國際相比是相對較低的。
- 3、網路隱私外洩：相較於其他國家，臺灣民眾對於政府會侵犯自己在網路上的隱私部分是顯得擔心許多。
- 4、網路言論自由箝制：我國與國際間呈現結果一致，民眾仍是認為

在網路上表達自己對政治的看法是不安全的。

(三)數位治理公共價值於不同年齡層的六年前後比較分析：

- 1、操作性價值：民眾對於政府網站所提供的資訊滿意度整體略有提升，但 30 歲以下及 45 以上的族群對於政府網站所提供的資訊滿意度較差；在對政府提供的網路服務滿意度方面整體呈現成長趨勢，但學生族群（15 至 24 歲）的滿意度是下降的。
- 2、政治性價值：各年齡層對於政府提供網路服務的行政課責態度皆呈現正向成長。使用政府網站線上申請項目部分，僅有年輕人變得較常使用。至於使用政府網站查資料與表達的使用意願，僅有 35 歲至 39 歲的民眾呈現微幅上升趨勢。
- 3、社會性價值：相較於六年前，30 歲以下的民眾更相信政府可以透過網路就處理好事情，而不一定要到政府機關去；然而民眾對於政府在網站上提供的資訊可靠程度，呈現下降趨勢。

(四)網路輿情資料分析：在議題的發酵期間，新聞類與非新聞類的聲量趨勢基本上是一致的，不會發生討論熱度僅集中於某一來源管道上；從聲量起伏資料發現，網路討論與國內新聞有相對應的討論峰度，以巨量資料分析作為短期輿情掌握確有其效果，但是如欲推估全國性或地方性議題仍有其侷限。

(五)調查方法的比較分析發現：電話調查（包含住宅及手機）較能接觸到高年齡、低學歷以及主管階層的受訪者，而網路民調則幾乎接觸不到上述三類性質的受訪者。另外，歷年來住宅電話及網路調查所接觸到的女性則遠高於男性。總結來說，運用多元調查方法以接觸到不同受訪者的趨勢是愈發重要的。

就區域數位分類的部分，鄉鎮市（區）的數位發展情況可以分成以下五群：

- (一)分群 1：共有 4 個鄉鎮市（區）納入該分群，而該分群的特點是在人力資源、資訊應用、社會經濟、教育文化、生活環境方面的數值較高，但在資訊環境構面的表現是最差的。因此，資訊環境的改善將成為該分群的重點。
- (二)分群 2：共有 153 個鄉鎮市（區）納入，該分群的特點是人力資源數值不差，資訊應用、社會經濟、教育文化與生活環境的表現都有待加強，但資訊環境的數值相對較佳。因此，資訊應用、社會

經濟、教育文化與生活環境都還可以再提升。

- (三)分群 3：共包含 146 個鄉鎮市（區），人力資源的數值最差，資訊應用、社會經濟、生活環境等構面在因素分析的數值上也不佳。但是，在教育文化與資訊環境兩個構面的表現相較其他分群來說尚可。換言之，該分群有待強化的構面主要是人力資源的數值最差，而資訊應用、社會經濟、與生活環境構面則可以再提升。
- (四)分群 4：則有 52 個鄉鎮市（區）被納入該分群，而該分群的鄉鎮除了教育文化構面的表現較優以外，其他像是人力資源、資訊應用、社會經濟、生活環境與資訊環境等構面都是需要著重加強的部分。
- (五)分群 5：則有 13 個鄉鎮市（區）被歸類到該群，而該分群除了教育文化構面有待加強外，其他構面都較其他分群表現較優。因此，教育文化資源是該地區可能需要加強的部分。

四、政策建議

(一)提升數位治理公共價值成效的建議：

- 1、以需求導向設計政府線上數位服務，並提供不同族群與年齡層使用者客製化服務：短期針對使用少的族群提升其使用之誘因，並強化服務宣導成效；中長期必須因應資料治理之趨勢，建立我國資料治理相關準則，以加速不同機關資料流通交換，並透過數位服務準則之推動，落實服務設計與需求調查，並需要特別考慮中年及老年族群的需求。
- 2、提升政府於網路上回應民眾的品質：短期內仍應致力於強化現行政府所推動的各項公民參與機制，可考慮引入外部公關公司或新聞媒體輿情危機管理的機制，結合內部的教育訓練課程。在中長期面向，應該針對民眾根本需求，結合新型態網路傳播媒介特性，設計不同與以往傳統文字回應形式，加入影音、圖片等模式，提升官方回應之品質。
- 3、提升政府機關網站之透明與課責程度：為避免資訊爆炸，政府應重新思考資訊分類與視覺界面的設計。在行政課責的改善方面，政府機關應在各項評比中加入網頁版面設計對於資訊蒐集容易度的相關指標，同時也應要求在網頁上清楚提供機關業務職掌表與聯絡方式。
- 4、提升民眾對政府機關網站的信任度：在網路服務的服務流程上，

應考量不同年齡層的科技熟悉程度，針對中年及老年族群做更友善的操作介面。同時應改善政府網站提供資訊的正確性與即時性，藉以提高民眾對於政府網站提供資訊的信任。

- 5、持續探詢與開發政府主動資訊服務之需求：應在現有的正面基礎上，持續探詢和開發民眾對於政府主動資訊服務的需求，將電子化服務直接遞送至民眾眼前。

(二)降低網路對社會負面影響的建議：

- 1、政府可透過鄰里、社區按不同年齡層的需求多舉辦合適的戶外休閒活動，並透過學校教育宣導正確使用 3C 的觀念，定期透過網路成癮量表過濾出網路成癮風險高族群，及早給予適當協助。
- 2、政府可擴大網路霸凌防治的目標對象，將職場網路霸凌的防治列入未來政策推動重點之一。
- 3、政府應強化隱私保障規範，且在個資使用同意授權的說明上精簡易懂。同時也須強化民眾的資訊素養，使其有能力保護自己的網路隱私。
- 4、網路言論自由反映民眾矛盾心態，政府若能有效提升人民的信任感，也許在調查結果的呈現上，就會呈現較為一致的結果。

五、後續研究建議

就數位國情的部分，後續研究建議包括：

- (一)理論架構的修訂：本計畫提出的數位治理公共價值架構，歷經六年時間的追蹤調查及比對，驗證了此架構的完整性與可行性，以發展出更完善的治理品質。然因數位治理的快速發展以及資訊科技的進步，加上因民眾生活型態與政府數位服務遞送形式之改變，在數位國情的評估架構與指標上，應該做根本的檢討與重新設計，以與時俱進。
- (二)提高巨量資料分析的正確性以及了解網路輿情的涵蓋率：以情緒分析的正確性來看，電腦判讀文本仍有其侷限，應發展人機互動程序，以及適時透過專家介入的方式，採人工判讀提高其正確性；此外，應關注不同議題網民的發聲與母體之間，是否存在一定程度的代表性。
- (三)追蹤樣本資料庫的建立：建議未來能夠世代研究（panel study），甚至設計誘因制度來建置網路民眾定群樣本（online panel），不僅

在研究上可以更清楚有效地了解網路輿論對於民眾意見的影響，在實務上更可作為未來常態性政策民調的來源。

- (四)調查法實施過程缺乏真正的母體真值供比較：建議未來可以透過政府開放性資料的取得，找到更多、更準確的母體真值來和調查結果做比較。

就區域數位分類的部分，後續研究建議包括：

- (一)資料可得性的強化：本次分類研究遇到最大的困難在於構面中相關資料取得的問題。不論是現有主觀調查資料樣本數不足的問題，或是對應客觀資料不存在的問題，均可能影響分類的效度。未來建議可利用數位發展或數位國情調查等計畫，每四年進行一次大樣本調查，以確保各鄉鎮市區有足夠樣本的回覆可供分析。
- (二)資料品質的確保與細緻化：若欲進行空間分析，則取得之資料需要細緻到點位，換言之，實際的座標或地址都必須清楚且正確。未來建議可與國土測繪中心合作，定期建立相關點位資料，以利各項研究利用。
- (三)例行性數位發展分類研究：以目前本計畫所分析的各项指標來看，人口與社會經濟指標最可能有跨年的資料，但這些資料在 104 至 106 年之間的變化趨勢呈現直線垂直，表示每個鄉鎮市區在這些指標上的變化不大。加上未來如果要納入樣本數夠大的客觀調查資料，在考慮調查成本的情況下，建議每四年進行一次數位分類研究。

關鍵詞：電子治理、公共價值、網路輿情、調查方法、巨量資料、地理資訊系統、空間分析、數位發展分類

Abstract

1. Background and Purpose

Since 2003, the United Nations (UN) has continuously constructed and rectified the stage theories of e-development and the indices of e-government readiness. Those indices have become important indices for governments around the world to compare their e-government capabilities. Studies conducted by the World Economic Forum (WEF) on the readiness and development of information and communication technologies (ICTs) of major economies have also become the basis for the judgment of national competitiveness. In order to connect with international e-governance developments and ensure the continued construction of Taiwan's e-governance measurement framework, the National Development Council has entrusted the Chen et al. (2014) research team of the Taiwan E-governance Research Center (TEG) to conduct the research, titled "Public Value and Electronic Governance: Analytical and Methodological Reflections." The research team was able to construct the first edition of the framework of public value e-governance (PVEG) through the use of literature analyses and the method of analytic hierarchy process. The framework includes three major values: operational, political, and social values. The three values are further divided into nine dimensions, including efficiency, use-oriented service, transparency and accountability, citizen participation, equity in accessibility, trust, self-development, quality of life, and environmental sustainability. Data from the subjective indicators were also gathered through surveys.

With the rise of Web 2.0 and social media, the proliferation of diverse mobile devices, and the advancement of survey techniques have produced the major change on the channels of survey and opinion expression, affecting the way of the public opinion collection. Therefore, the TEG research team used a multi-survey method, such as telephone survey, mobile phone survey, online survey, and big data analysis, to understand the ongoing execution of public values pursued in the development of Taiwan's e-governance.

Over six years, the survey results have been presented based on these national indicators. Since 2010, the successive consolidation and upgrade of local governments have enhance the importance digital governance in local governments, Huang et al. (2017) especially paid attention to this issue and

included the difference of the public value indicators of e-governance among the six municipalities in the 2017 survey.

There are two core objectives in this year's study. First, this study integrates multi-survey methods to analyze the national conditions of digital development of Taiwan in multiple years, explores the impact of the development of ICTs on various aspects of government governance, and develops policies for the future development of e-governance in Taiwan. At the same time, it continues to link with the focus of the internationally important research indicators, such as the World Internet Project and the Sustainable Development Indicators of the United Nations Sustainable Development Conference. Second, to revise the indicators of local digital development, as well as, to categorize the towns into different development group, based on foreign and domestic studies. This study also will use geographic information system and spatial analysis method to map the differences in digital development among various regions of Taiwan.

In sum, this study tends to analysis the regional digital development and the progress of the national condition. On the one hand, this study continues the idea of the past national surveys. On the other hand, this study examines the digital development status of Taiwan's townships from a micro perspective. From micro, macro and temporal analysis, this study will help us to have a three-dimensional understanding of the regional digital development and the overall status of the national situation. The results can help the future development of policy on digital development.

2. Methods and Procedures

The research methods employed in this research is outlined below:

- (1) The collection and comparison of multi-year data on e-governance public value indicators: The sixth year execution of questionnaire surveys, based on the revised PVEG framework indicators, to collect data on subjective items. This is in order to understand the development of Taiwan's e-governance, as measured by the operational, political and social indicators. The data is also used for policy foresight planning of Taiwan's mid-turn and long-term e-governance development vision and direction, including policy planning frameworks and administrative suggestions regarding important issues.

- (2) Analysis on the effect of the Internet on society: Analysis of the positive and negative influence of the Internet on society, with the use of literature review and questionnaire survey. Positive influences center on the effect of the internet on civic participation and political efficacy. Negative influences center on the issues of internet addiction, cyberbullying, internet privacy and online freedom of speech.
- (3) Integration and analysis of online public opinion and traditional opinion survey: Text data from a set time interval on the three chosen public policy issues (fake news, the reduction of the plastic products in fast food chains, 31 policies for Taiwan-funded enterprises) were crawled from online public opinion databases. These data were then analyzed and compared with the results obtained through traditional public opinion surveys.
- (4) Conduct cross-domain and cross-year analysis and present the similarities and differences between different fields and generations.

For the part of the regional digital classification, the research methods and contents contained in this project are summarized as follows:

- (1) Constructing a digital development measurement index structure: based on the classification structure and indicators of the two previous studies of the National Development Commission (digital infrastructure environment, digital human resources, socio-economic conditions), combined with foreign literature review and expert discussions, to ensure the validity and applicability of the classification architecture.
- (2) Collection of indicator data: inventory of the objective information that has been released by various agencies at the township and town level, and cooperation with the National Development Commission and various agencies to collect indicators or substitute indicators of each perspective.
- (3) Classification of regional digital development status: After sorting and transforming the data of each index, the factor analysis method is used to obtain the factor function value, and then use the Ward's method in the cluster analysis method to carry out the classification of each township digital development.

- (4) Spatial analysis of digital classification: The factor analysis function of each perspective is presented graphically through the geographic information system, and is sorted by using the factor analysis function values for the perspective of the township and town.

3. Research Results

(1) Changes in national status of PVEG

- i. Operational Values: Regarding public services provided by the government, citizens perceive an increase in public services, and they feel more satisfied with these services provide by the government.
- ii. Political Values: The citizens hold a more negative opinion towards political transparency, however, the perspective toward administrative transparency has improved slightly. In addition, the transmission of important public issues through social networking sites and the citizens' political efficacy has declined.
- iii. Social Values: Citizens are increasingly dependent on the Internet, and the interpersonal relationships have declined due to the use of the Internet.

(2) The internet's negative influences on society

- i. Internet Addiction: Compared with the Internet users reached by landline and cellphone survey, the Internet users reached by the online survey showed a higher risk of internet addiction.
- ii. Online Bullying: Compared with the survey results of other countries, the proportion of our citizens suffered from online bullying is relatively low.
- iii. Internet Privacy leaks: Compared with the survey results of other countries, our citizens are much more worried about the government's violation of their privacy on the Internet.
- iv. iv. Online Freedom of Speech: Like other countries, our citizens believe that it is not safe to express their views on politics on the Internet.

(3) The comparison of the perspective of PVEG of different ages between 2013 and 2018

- i. Operational Values: The overall satisfaction of the information provided by the government website has been slightly improved. Young people and elderly people are less satisfied with the information provided by the government website. The overall satisfaction with the services provided by the government website is growing, but young people's satisfaction with the services provided by the government website is declining.
 - ii. Political Values: The citizen's perspective toward administrative accountability is growing positively. Only young people become more likely to use online application service provided by the government. As for the willingness to use the government website to check the information and expression, only the people aged 35 to 39 have shown a slight upward trend.
 - iii. Social Values: Young people have a much more positive attitude toward online service provided by the government. But the citizens' perspective of the reliability of the information provided by the government is declining.
- (4) Big Data analysis: Among three public policy issues chosen by this project, the volume of internet posts of news and non-news during the investigation period is basically the same, that is, the volume of internet posts does not concentrate on only one source. From the discussion of these three policies, this project finds that the degree of online discussions was higher in relation to the local news. This project suggests that Big Data analysis is efficient for collecting short-term public opinions, but that it may not be able to predict national or local issues well, due to either the features of the platform itself or the effect from the disrespectful atmosphere of the social network, which lowers the citizens' willingness to express their opinions.
- (5) The comparison of multiple survey methods: The landline survey has better access to respondents who are elders, low levels of education, and supervisors, while the internet survey has barely access to the above types of respondents. In addition, it is relatively easier to reach female respondents with these two types of survey.

In summary, it is important to reach different respondents by the adoption of multiple survey methods.

Regarding the regional digital classification, the digital development of 368 townships and towns in Taiwan can be divided into the following five groups:

- (1) Group 1: A total of 4 townships and towns are included in the group, and the group is characterized by higher values in human resources, information applications, socio-economic conditions, education and culture, and living environment, but the perspective of the information environment shows worst performance. Therefore, the improvement of the information environment will become the focus of this group.
- (2) Group 2: A total of 153 townships and towns are included. The characteristics of the group are that the value of human resources are not bad, but the information application, socio-economic conditions, education and culture and living environment need to be strengthened, but the information environment is relatively better. Therefore, information applications, socio-economic conditions, education and culture and living environment can be further improved.
- (3) Group 3: A total of 146 townships and towns are included. The value of human resources is the worst. The information application, socio-economic conditions, and living environment are not good in factor analysis. However, the performance of the two perspectives of education and culture and information environment is better than other groups. In other words, the perspective to be strengthened by this group is mainly human resources which has the worst value, and the information application, socio-economic conditions, and living environment can be further improved.
- (4) Group 4: 52 townships and towns are included in the group. Except for the perspective of education and culture which has better performance in the group townships and towns, the perspectives of human resources, information applications, socio-economic conditions, living environment and information environment all need to be strengthened.

- (5) Group 5: There are 13 townships and towns that are classified into the group, and the other perspectives are better than other groups except for the perspective of education and culture. Therefore, educational and cultural resources are a part of the region that may need to be strengthened.

4. Policy Suggestions

- (1) Suggestions for improving the effectiveness and efficiency through PVEG indicators
- i. Design the government online services in a more demand-oriented way, and provide customized services for different groups: In the short-term, for those who rarely use government online services, the government should provide more incentives to enhance their usage. In the long-term, it is necessary to establish guidelines for data governance to accelerate the exchange of data between different agencies. In addition, considering future online services design, the government must understand the needs of middle-aged and elderly people.
 - ii. Enhance the quality of the government's response to the people on the Internet: In the short term, efforts should be made to strengthen the various citizen participation mechanisms promoted by the government. In the long-term, the government should combine the characteristics of the new-type network communication media to respond citizens in different ways, such as audio-visual vedios and pictures.
 - iii. Enhance the transparency and accountability of government websites: Vaious levels of governments should reconsider the design and interface of their websites, and the information classification provide by the government website. In terms of the improvement of administrative accountabilities, thegovernment should clearly provide the organization charts and contact informations on the website.
 - iv. Enhance people's trust in government websites: The service process of government online services should consider the familiarity of technology at different ages and make a more friendly operation interface for middle-aged and elderly people.

At the same time, the correctness and immediacy of information provided by government websites should be improved to increase public trust in the information provided on government websites.

- v. Sustained exploration and development of the need for government's active information service: The government should deliver e-services directly to the populace, instead of forcing citizens to surf the internet searching for needed information.

(2) Reduce the negative impact of the Internet on society

- i. The Government can organize more outdoor leisure activities according to the needs of different age groups through the neighborhoods and communities. Also, promote the correct concept of the use of 3C products through the school education.
- ii. The government can expand the target of online bullying prevention and control, and put the prevention and control of workplace online bullying into one of the priorities of future policy.
- ii. The government should strengthen the privacy protection regulations. At the same time, the information literacy of the citizens must be strengthened to enable them to protect their online privacy.
- iii. The freedom of online speech reflects the contradictory mentality of the people. If the government can effectively enhance the people's sense of trust, it may present more consistent results in the presentation of the survey results.

5. Future Research Suggestion

- (1) Revision of the PVEG framework: The existing dimensions and indicators need to be fundamentally reviewed, revised, and redesigned in response to the rapid development of electronic governance.
- (2) Improve the correctness of big data analysis and understand the coverage of Internet public opinion: In terms of the correctness of sentiment analysis, computer interpretation text still has its limitations, further research should focus on the development of

human-computer interaction procedures, and timely intervene through experts.

- (3) Establishing an information database for tracked samples: It is suggested that in the future, panel research and even the incentive system will be designed to build an online panel of online people. This will not only make it clearer and more effective in understanding the impact of Internet public opinion on public opinion. It can be used as a source of future normal policy polls.
- (4) The information to uncover the actual population that is contacted by each survey methodology is unavailable: It is suggested that in the future, through the acquisition of government open data, more and more accurate maternal truth values can be found to compare with the survey results.

For the portion of the regional digital classification, follow-up research recommendations include:

- (1) Enhancement of the availability of data: The biggest difficulty encountered in this classification study is the problems encountered in the relevant materials in the key dimensions. Whether the number of existing subjective survey data is insufficient or the problem that the objective data does not exist may affect the validity of the classification. In the future it is recommended to use digital opportunities or digital survey on national conditions, and conduct a large sample survey every four years to ensure that there are enough samples of responses in urban and rural areas for analysis.
- (2) Data quality assurance and sophistication: If spatial analysis is to be carried out, the information obtained needs to be meticulous and sophisticated. In other words, the actual coordinates or addresses must be clear and correct. In the future it is recommended to work with the Land Surveying and Mapping Center to regularly establish relevant points and locations information to facilitate utilization by various researches.
- (3) Routine digital development classification study: According to the indicators currently analyzed in this plan, population and socio-economic indicators are most likely to have cross-year data, but these data vary between 2015 and 2017. The trend is linear and

vertical, indicating that each township and city has little change in these indicators. In addition, if it is necessary to include objective survey data with sufficient sample size in the future, it is recommended to conduct a one-time classification study every four years in consideration of the cost of survey.

Keywords: e-governance, public value, Internet public opinion, survey methods, big data, geographic information system, spatial analysis, digital development classification

第一章 緒論

第一節 研究背景

當前世界各國一面不斷地努力跟上資訊通訊科技（Information and Communication Technologies, ICTs）快速發展的腳步，另一面則是嘗試將 ICTs 應用在公共治理的各樣領域當中，以期公共價值與良善治理的目標能被充分地實現。全球各國紛紛將電子治理列為國家發展的重要途徑，也因而產生許多有關政府運用 ICTs 實踐公共價值成效的評比。像聯合國自 2003 年，便開始建構電子發展階段論以及電子化政府準備度指標，至今仍然持續地修正與補充，成為各國政府用來比較電子化政府優劣的重要依據；歐盟也有所謂的「電子化政府經濟計畫評估架構」（e-Government Economics Project Measurement Framework, MF），從效率、民主與效能等三項關鍵要素，來評估電子化政府服務項目或計畫的公共價值；另外，像日本早稻田大學也從 2004 年起，與亞太經濟合作會議（Asia-Pacific Economic Cooperation, APEC）合作進行全球電子化政府調查。世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）從 2012 年起，針對全球主要國家進行網路整備評比；國際電信聯盟（International Telecommunication Union, ITU）則是使用「資訊通訊發展指標」（ICTs Development Index, IDI）和「資訊通訊價格指數」（ICTs Price Basket, IPB），進行電子化政府的評比調查（黃東益、謝翠娟、曾憲立，2016）。

我國國家發展委員會（簡稱國發會）有鑑於國際電子化政府評比的多樣性，以及實務評比缺乏對於公共價值落實的相對應評估，自 2013 年起便委託臺灣電子治理研究中心（Taiwan e-Governance Research Center, TEG）研究團隊建構我國的「電子治理公共價值架構（Public Value of Electronic Governance, PVEG）」，並在後續計畫中不斷地修正調整。該架構主要包括操作性、政治性、與社會性等三大價值面向，透過三大面向所涵蓋的次面向及其各自對應的測量指標，可以進一步地建構出數位治理的國情指數，該研究成果已經成為我國未來數位發展策略以及電子治理政策創新必需參考的重要依據（陳俊明等，2014）。目前國發會一方面持續地依照這個架構，透過每年的追蹤調查來評估數位治理對臺灣整體所帶來的正向與負向影響，並據此構思相關單位的因應策略。另一方面，則會根據世界的潮流與社會的脈動，再檢視該架構的完整性與可行性，以

便於政府掌握與回應數位社會的需求，以達到公共價值的完整實踐。

在 2017 年國發會委託電子治理中心的數位國情總綱調查計畫中，發現過去歷年的評比主要是呈現臺灣整體的狀態。但是，2010 年之後地方政府陸續的合併與升格，數位治理的發展及對應的區域差異問題更形重要。因此，黃東益等（2017）特別在該次的數位國情總綱調查中的某些指標下，觀察六個直轄市之間數位治理公共價值指標達成的程度差異，開始考慮到納入或結合區域微觀評估的可能性，並嘗試建立臺灣數位治理的多層次樣貌。

事實上，針對臺灣各區域數位治理公共價值實踐的評比確實缺乏。針對臺灣各鄉鎮的數位發展分類研究，在 2012 年由國發會的前身，行政院研究發展考核委員會（簡稱行政院研考會）進行過一次調查。爾後，經過五年的數位發展資源的投入和數位發展策略的推動，國發會於 2015 年，再一次針對臺灣各鄉鎮的數位發展機會進行評估與分類，以瞭解臺灣各鄉鎮市區的數位發展和變遷的狀況，並用以評估數位發展資源投入的具體成效，確保有限資源投入於最需要的區域，達到各區域間數位發展平等的狀態（聯合行銷研究股份有限公司，2015）。雖然國外亦少有針對地區或城市間數位發展進行的評估，但是像 Gallardo（2017, 2014）便曾經提出 2015 與 2014 年美國各郡的數位落差指數（Digital Divide Index），除觀察美國各郡數位落差的現況，並比較跨年度之間的變化。另外，Thomas 等學者（2016）則是以數位包容指數（Digital Inclusion Index）評估澳洲各個省的數位落差現況。由此可見，以區域或地方為分析單位的數位治理發展評估，是未來臺灣數位治理相關調查研究可以著力的方向。

此外，不論是數位國情總綱調查或是鄉鎮市區數位發展分類研究，目前都至少累積了兩年以上的資料。換言之，除了可以跨層次的藉由前述兩項研究過去的成果，可以考慮進行兩個不同層次的跨時間比較分析；同時，從整體與區域兩個不同層次，針對臺灣數位治理發展的狀態進行瞭解與評估。根據歷年的數位國情總綱調查資料，可以幫助政府瞭解歷年整體狀況的變化，以及整體政策推動的成效。另外，鄉鎮市區數位發展分類研究跨年度的資料，則可以更細緻地檢視不同地區發展的趨勢，以及資源在不同地區投注後的成效差異，甚至可以產生因地制宜的政策思考。

第二節 研究目的

本計畫的核心目標分為兩大部分，首先，主要根據歷年數位國情總綱調查，整合多元調查方法，以跨年度、世代、與領域的觀點，綜整分析臺灣的數位國情。探討 ICTs 發展對政治、社會、經濟、教育文化、永續發展等政府治理各層面的影響，協助政府規劃未來中長程我國電子治理發展的前瞻性方向、政策架構及社會重要議題因應策略等。同時，持續著重與世界網路計畫（World Internet Project, WIP）、聯合國永續發展大會的永續發展指標（Sustainable Development Goals, SDGs）等國際重要指標接軌。其次，以過去兩次鄉鎮市區數位發展分類研究的結果為基礎，參考最新國外文獻，修正公平數位發展發展指標，並完成本年度我國地區數位分級調查研析。由於數位發展發展指標分析的對象為鄉鎮市區，本計畫將納入地理資訊系統與空間分析方法，以地圖化的方式展現臺灣各地區數位發展的差異。詳細的研究目的分述如下：

一、過去研究的再深化

本計畫主題主要分成數位國情世代研析，以及鄉鎮市區數位分級兩個部分，兩者皆根據過去研究的基礎，針對相關架構、指標、資料收集、分析方法等面向進行創新精進的思考。以下將先針對過去有關的研究進行簡單回顧，以確立本次計畫的基礎。

（一）歷年數位國情總綱調查

2013 年臺灣電子治理中心（TEG）接受國發會委託，第一次以公共價值的實踐為基礎，建立數位治理評估的架構，並根據該架構作為數位國情調查的原則，瞭解我國在數位治理發推動上的進展。該計畫從國際電子化政府相關評比出發，分析其各項指標、構面與公共價值的相關與連結。進而建構出以公共價值為基礎的電子治理架構，並利用層級分析法建立構面的權重，發展出結合主客觀意見的最佳方式。同時，該計畫運用電話調查、手機調查、網路調查，以及政府網站會員網路等多樣調查方式，適當搭配和並設計相對的權重，取得更佳的母體涵蓋率，來改善政府對於數位國情發展現況瞭解的正確性。

2014 年的計畫接續先前的研究成果，以同樣的分析架構檢視臺灣的數位治理發展狀況，以及電子化政府對於公共價值實現的程度。然而，該計畫為配合數位技術環境的變遷，進一步增加了網路輿情巨量資料（Big Data）的蒐集，提高研究方法的多樣程度，以及拓展民意資料收集的涵蓋廣度。而由於有了兩個年度的調查資料，該研究透過時序的分析，進行了

跨年度數位國情的比較分析。

在 2015 年的計畫中，研究團隊考量智慧型手機使用的迅速擴散，導致民眾生活習慣的劇烈變化，使得問卷資料收集的方式，需要更進一步考量民眾的手機使用行為習慣。因此，除了傳統的電話、手機、網路的調查，以及輿情巨量資料的收集之外。手機行動應用程式（APP）在該年計畫中也被納入，更進一步擴大母體的涵蓋率。

由於前三年已經取得一定程度的研究成果，2016 年的計畫持續針對數位國情調查的架構進行測量，並針對不同調查方法（包括住宅電話調查、手機調查、網路調查）進行比較。其次，由於開放政府漸漸成為公共治理的重要議題，因此該計畫一面針對政府開放資料（Open Government Data, OGD）進行盤點分析，探索政府開放資料作為公共價值架構中客觀資料的可能性，以及如何將政府開放資料的構面補充於原先架構的應用當中。另外，研究團隊選定四項網路聲量較大的公共議題（同性婚姻合法化、核電存廢、勞工休假議題、Uber 合法化），以電話調查追蹤樣本設計、蒐集民意資料、結合巨量資料分析，來了解網路輿論導引民意可能性。

2017 年的數位國情調查計畫則是就修正的指標，利用問卷調查方法進行第五年的主觀性民調追蹤研究。除了應用住宅電話、手機、網路等方式進行調查外，並大幅增加調查樣本數量，以便在各直轄市能有相當樣本數，來進行區域差異的比較分析。同時，著重網際網路對社會帶來的正負面影響分析，正面部分聚焦在公民參與以及政治效能感的影響；負面部分則著重在網路霸凌、網路隱私、網路言論自由的分析。另外，透過對於近年服務品質獎內容分析，結合里幹事專家會議，研擬主動資訊服務提供內容與方式的建議。最後，團隊選定一例一休、前瞻軌道政策、減香政策，透過網路輿論資料庫中撈取相同期間內的文字資料進行分析，並與傳統民意調查結果比較之間的異同。

（二）兩年鄉鎮市區數位發展分類研究

臺灣鄉鎮市區數位發展分類的研究，由過去的行政院研考會，以及後續的國發會，分別於 2012 及 2015 年，各自進行了一次調查評估。過去的行政院研考會曾經於 2002 年，根據「偏遠地區設置公共資訊服務站策略規劃案」編訂了有關的鄉鎮分類，當初沿用將近 10 年且指標考慮的內容較為簡化，在考量縣市升格對於地方政府的基礎設施、人口、交通、財政狀況等可能有的影響與改變，各鄉鎮市區也可能會因此產生不同的發展情況。因此，為了評估當時各鄉鎮市區的數位發展程度狀況，行政院研考會（2012）透過當時的研究計畫，在過去有關數位發展的文獻架構下，以

過去學界及官方有關鄉鎮市區發展的分類研究為基礎（羅啟宏，1992；許勝懋、洪永泰，2003；劉介宇等人，2006；侯佩君等人，2008），建立公平數位發展指標，透過基礎設施及人力潛質兩個構面中的幾個次構面，針對臺閩鄉鎮市區進行分類，並以地圖方式呈現結果進行討論。主要是作為當時後續深耕數位關懷相關計畫推動的參考。詳細的內容，可參考後續文獻檢閱的部分。

到了 2015 年，由於 2012 年的分類研究主要是利用 2011 年各鄉鎮市區的數位發展相關數據。經過五年後，有可能因為數位發展資源的投入和數位發展的策略推動，各鄉鎮市區的數位發展狀態會產生差異。國發會為了瞭解在這期間臺灣各鄉鎮市區的數位發展現況與變化，利用 2015 年取得的新資料，根據先前的架構與方法，進行分析與比較。同樣以地圖方式呈現，並且發現 2012 年至 2015 年臺灣各鄉鎮市區的數位發展分類結果差異不大，將近九成的鄉鎮市區維持在原有的數位發展類型中；同時，仍舊有一些鄉鎮市區需要在發展上得到更多協助。

（三）小結

從前面的回顧來看，不論是數位國情總綱調查，或是鄉鎮市區數位發展分類研究報告，都已經至少有執行過兩次的基礎了。而歷年的調查，都是在過去的調查基礎上，為了配合環境變化與政府實務的需要，進行分析架構、內容、方法的調整、修正、補充、與創新。綜合來看，這兩項延續性的研究有以下幾個特點：

- 1、分析架構的沿用：兩個研究幾乎大量地沿用初期的分析架構，但也曾嘗試修正補充順應環境變化的構面與指標。
- 2、跨年資料的比較：由於目前都至少有跨年的成果完成，因此跨年度差異性或發展趨勢常被納入分析的目的當中。
- 3、微觀區域的分類：不論是數位國情調查或數位發展分類研究，都開始重視區域差異或特質分類的可能性。
- 4、嶄新議題的納入：從開放資料、到各式當紅議題的分析，本計畫發現過去幾年的研究，都會順勢納入時事議題進行應用分析。
- 5、研究方法的多元：特別在數位國情調查中，不同的調查方式不斷地被納入研究方法當中，以擴大涵蓋的母體。而輿情質性的巨量

資料分析，則增加了對問題瞭解的深度。

二、計畫延續之目的

根據前面對於過去幾年兩大研究議題的歷程描述，本計畫確立下列研究目的：首先，數位國情總綱調查根據以公共價值為基礎的數位國情分析架構，一方面跨年度追蹤比較臺灣整體數位治理發展體現公共價值的程度，另一方面同時進行多元同調查方法的結合與創新議題的連結。其次，數位發展分類計畫的核心研究目的，則是根據合適的評估架構，針對臺灣各鄉鎮市區進行分類，以瞭解區域差異性，以及探究過去政策的績效與未來可能策略。

原本這兩個計畫在過去是各自由不同的團隊進行調查，而本年度兩者合併成為「數位國情總綱調查(6)－區域數位分級與數位國情世代進展研析」。本計畫的重點主要在利用跨年度區域與總體的數位治理資料進行分析，瞭解目前臺灣的進展，以及其中的區域差異現象。詳細而言，本年度的計畫目的可以區分成以下幾個部分：

(一)綜整我國數位國情整體觀調查結果

- 1、國際數位治理經驗的比較與銜接：結合國內外電子治理發展趨勢與國際間電子化政府相關評比指標，對應電子化政府國際評比績優國家，持續進行國際政策變化與我國追蹤比對分析，並綜合出臺灣國情發展及使用者需求，以強化並修正電子治理公共價值（Public Value of e-Governance, PVEG）架構（參見圖 1）與問卷量表。

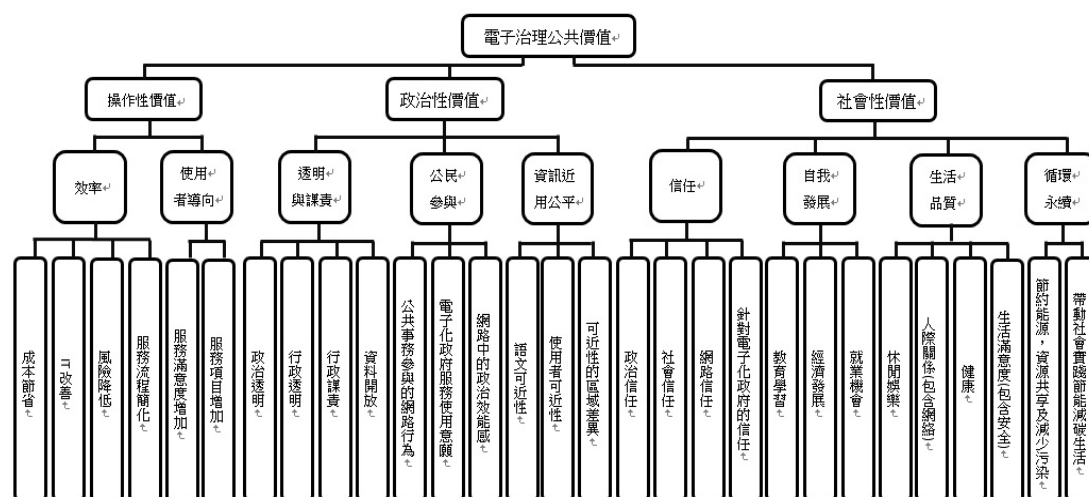


圖 1：電子治理公共價值架構

資料來源：電子治理研究中心（數位國家治理：國情分析架構與方法）。

- 2、多元調查方法的整合精進：整合包括電話家戶訪問、行動電話訪問、網路問卷、或其他新型態民意蒐集方式等，取 4 至 6 種民意蒐集方式，進行相對主觀與客觀資料蒐集並建構調查資料庫，以充實分析資料的廣度與深度。
- 3、跨領域與跨年差異分析：利用本年度調查資料，整合應用歷年的調查、評比或主客觀資料，進行跨域（領域或職業）與跨年分析，提出臺灣不同領域與世代之間異同與演進的觀察。
- 4、數位治理發展影響研究：針對數位國情架構中包括網路成癮、網路信任與人際關係發展等指標，進行國際間發展比對，並針對數位政府國際評比績優主要國家，持續蒐集政策變化，同時進行我國發展變化之追蹤比對分析。

(二)建構數位發展評估指標架構，並針對鄉鎮市（區）進行數位分類研析

- 1、數位分類架構的再檢視：以過去國發會兩次研究的分類架構與指標為基礎（數位基礎環境、數位人力資源、社會經濟條件），結合國外文獻檢閱與專家座談，確認分類架構的效度與可應用性。
- 2、數位分類指標資料的蒐集：以前述的分類架構為基礎，與國發會及各個機關合作溝通，確認並蒐集各構面對應之指標或替代指標資料。
- 3、臺灣各鄉鎮區數位發展現況分類：進行各鄉鎮市區的比較分析，找出不同地區於數位發展各構面上的強項與不足之處，並利用地理資訊系統進行區域差異性的空間地圖呈現。
- 4、未來臺灣鄉鎮市區數位分類研究之建議：礙於資料可得性的限制，本計畫呈現之分類結果，未來仍有精進的空間，因此本報告也就所需資料的建置以及分析方法提供未來研究建議。

綜合上述的研究目的，本計畫延續前幾年數位國情分析與數位發展分類相關數據的蒐集分析，期待未來能夠建立一個完整的臺灣數位發展數據資料庫，作為臺灣在數位治理政策，在整體面與區域面相關政策思考的參考，並繼續在公共價值架構（PVEG）的基礎上，選擇新興且關鍵的議題進行深入的探索分析。

為清楚呈現本計畫有關數位國情分析與數位發展分類之個別研究成果，上述兩大研究主軸將於報告中分兩個部分呈現。第一部份為數位國情的分析，第二部分為數位發展分類報告。本章之後將先呈現數位國情的分

析結果，於第二章進行國內外相關文獻回顧，第三章說明研究方法，第四章及第五章為研究結果，第六章則為政策建議。數位發展分類報告的部份，則於第一章做研究背景與目的的陳述，第二章進行相關文獻分析，第三章說明資料來源與分析方法，第四章提出分類結果，第五章以 2012 分類方法進行分析，第六章則是針對未來的數位分類研究提出建議。

第二章 文獻分析

本章將回顧數位治理公共價值相關文獻，以作為後續數位國情實證調查的基礎。同時，為了解 ICTs 發展對社會所帶來的衝擊，本章於第二節就網路使用可能帶來的負面影響，像是網路霸凌、網路隱私的侵害、網路成癮等議題，回顧相關研究發現，並就目前臺灣與其他國家之防治措施，進行彙整與分析。¹

第一節 數位國情與公共價值

ICTs 的發展，改變了政府的治理型態。1990 年代，歐美國家即開始推動電子治理的管理模式，並以國家資訊基礎建設作為首要的發展目標，也因此過去對於電子治理成效的評估，大多著重在基礎設施、環境整備度等面向。幾個重要的國際調查，如聯合國電子化政府調查、早稻田大學全球電子化政府調查、國際電信聯盟電子化政府評比、世界經濟論壇網路整備評比、全球百大城市網站評估等，長期以來皆著重於政府網站介面、民眾對電子服務的滿意程度等項目的評估（黃朝盟、吳濟安，2007）。這些指標也成為世界各國政府用來理解自身電子化政府進程、進行國際比較以及評斷國家競爭力的重要參考指標。

然而近年來，有越來越多學者強調公共價值對於政府治理的重要性（Bonina & Cordella, 2009; Cordella & Bonina, 2012），評估電子治理是否有助於公共價值的達成，遂成為各國政府的努力的重點之一（Di Maio, 2003）。著名的例子包括：德國的 WiBe 架構（WiBe Framework）、美國的「聯邦企業架構規範之績效參考模式」（Federal Enterprise Architecture Performance Reference Model）、澳洲的「需求及價值評估」（Demand and Value Assessment）計畫、法國的「價值分析暨增進法」（Méthode d'Analyse et de Remontée de la Valeur, MAREVA）。歐盟也提出「電子化政府經濟

¹ 本計畫為一延續性計畫，已在前幾年度的結案報告中，就「公共價值與數位治理」作了深入的文獻分析，詳見陳俊明等人（2014）、朱斌妤等人（2015；2016）、李仲彬等人（2017）、黃東益等人（2018）。本章第一節沿用過去年度結案報告之部分內容，並在此基礎上補充近期發表的相關文獻；第二節係以黃東益等人（2018）對於網路霸凌與網路隱私之文獻整理為基礎，新增近期的調查數據與防治措施，並另就網路成癮之研究與相關措施，進行回顧與分析。

模式評估研究架構」(eGEP Economics Project Measurement Framework)，透過客觀及主觀性指標的建構與測量，進行電子治理跨國性研究。臺灣自1998年開始，由國發會推動「電子化／網路化政府中程推動計畫」，從基礎網路設備的改善，到現今系統、環境以及治理模式的改變，皆成為我國電子化政府計畫的重要目標(李仲彬、陳敦源、蕭乃沂、黃東益，2006)。國發會亦於2013年起，委託TEG執行「數位國情總綱調查計畫」，冀以發展出具有我國特色的電子治理公共價值架構。

事實上，公共價值蘊含了許多概念面向，難以做出明確的區分，因此公共價值概念的發展目前仍缺乏一套具體且通用的定義(Alford & Hughes, 2008; Cordella & Bonina, 2012)。Moore (1995)指出，公共服務的公共價值可展現於下列六個面向上：(1)符合民眾認知的期待；(2)關切民眾藉由代議機關所表達的期望；(3)滿足民眾同時身為公民和顧客的需求；(4)政策產出和資源分配兼顧優先性和公平性；(5)政治管理能反映公共意志或公共利益；(6)政府能隨時體察民眾期望和政治環境的變遷，進而作出調整並提出有效且創新的問題解決方案。Bonina 與 Cordella (2009)則將公共價值分為「管理價值」(managerial values)以及「民主價值」(democratic values)兩類，前者與效率、效能、及任務表現有關，而後者則與公平、誠實、及公正有關。

Kelly、Mulgan 與 Muers (2002)認為在民主世界中，公共價值取決於民眾的偏好，民眾可透過投票等方式來定義公共價值，而非由單方面由提供公共服務的行政機關來決定。從民眾的角度觀之，公共價值的來源主要有三：(1)服務(services)：意指使用者對公共服務的滿意度。主要取決於服務的品質、資訊的提供、多元的服務獲取管道、服務的對象是否真正使用過該服務(而非僅知道該服務的存在)、以及提供服務的組織之氛圍與文化等因素的影響；(2)結果(outcomes)：意指政府行動所產生的結果，與民眾期望的一致程度。許多政府的行動需要人民的合作，方能達成所欲的結果。例如政府的健康政策若無人民的配合(人民需要有健康飲食、勤運動等觀念)，便無法達到改善民眾健康的目標；(3)信任(trust)：意指人民對於政府行動的信任程度、對其正當性的認同度、以及是否相信政府的行動能成功地解決問題。信任感是人民與政府關係的核心，對於會影響人民生活與自由的公共服務而言尤其重要。

全球知名的資訊科技與應用研究公司 Gartner 則進一步將公共價值與資訊科技相結合，提出 Public Value of Information Technology (PVIT) 的概念，並將其定義為：「評測資訊科技相關之變革與投資，對於顧客／選

民的服務、操作效率以及政治性報酬的長期貢獻」，該定義清楚勾勒出 PVIT 的三大概念面向 (Di Maio, 2003): (1) 選民服務 (constituent service): 衡量 ICTs 計畫所產生的立即效果，以及服務使用者或政策受益者所須負擔的成本；(2) 操作效率 (operational efficiency): 評估 ICTs 計畫對組織內部產生的影響，包括對單一部門以及對跨政府部門的影響；(3) 政治報酬 (political return): 了解 ICTs 的投資對於政治目標與共識、社會層面以及經濟層面的影響。

據此，越來越多的研究開始針對 ICTs 使用對公共價值的影響，進行實證研究。Golubeva (2007) 對 11 個俄羅斯聯邦區政府入口網站進行分析，評估政府網站對於提升治理品質的潛在效益。除了互動性 (interactivity)、以公民為中心 (citizen-centricity) 以及可用性 (usability) 等與民眾互動有關的指標之外，該研究另將資料開放性 (openness) 與透明性 (transparency) 等概念納入公共價值的架構中。研究結果顯示，經由改變政府與公民的關係、簡化行政程序、及建立電子化政府之相關法規，不僅有助公共價值的提升，也使聯邦區政府的電子化發展程度更加成熟。

在以上研究的基礎上，Friedland 與 Gross (2010) 試圖建構一套電子化政府公共價值的測量架構，並應用該架構分析南非中央政府的公共財務管理系統。其認為公共價值主要包含三大類別：(1) 操作性價值 (operational value): 主要關切效能與效率的展現，可透過貨幣或非貨幣的指標來測量，並以量化的方式為之，其下又包括「程序效率」(process efficiency) 以及「操作結果的效能」(operational outcome effectiveness) 兩個構面；(2) 政治價值 (political value): 關切政府依施政方針與政治議程之規範達成其任務與目標的程度，主要採取非貨幣的指標來測量。政治價值可能源自於當前特定的政治或社會意識形態，因此其內涵不是固定的，主要包含「透明與課責」、「公民參與」、「資訊近用公平」等價值的實現；(3) 社會價值 (social value): 檢視電子治理是否有助於強化社會中個人與團體的能力、互信的提升、福祉的增進，並利於環境的永續發展，可以透過貨幣或非貨幣指標、以質化或量化的方式呈現，其下又包含「信任」、「自我發展」、「生活品質資訊」、以及「環境永續」等四大面向。

除此之外，Karunasena 與 Deng (2009) 透過一系列研究，以斯里蘭卡的電子治理發展現況為基礎，建構一套適合用來評估該國電子化政府公共價值的架構，並透過問卷調查的方式蒐集主觀性資料，搭配政府官方的統計資料，對斯里蘭卡的電子治理成效進行評估。Karunasena 與 Deng

(2009) 最初建立的公共價值架構，包括公共服務的提供 (delivery of public services)、結果的達成 (achievement of outcomes)、信任感的培養 (development of trust)、公共組織的效能 (effectiveness of public organizations) 等四個構面。其後，Karunasena 與 Deng (2010) 刪除「信任感的培養」構面，僅以其他三個構面進行電子治理成效分析。而 Karunasena 與 Deng (2012) 又透過驗證性因素分析，將公共價值的架構修正為「公共服務的提供」及「公共組織的效能」兩個構面；前者包含資訊的品質 (quality of information)、服務的提供 (delivery of services)、以及使用者導向 (user-orientation) 三個概念；後者包含效率 (efficiency)、回應性 (responsiveness) 及環境永續性 (environmental sustainability) 三個概念。

Luna、Duarte-Valle、Picazo-Vela 與 Luna-Reyes (2015) 針對墨西哥 32 個州政府的網站進行分析，並結合次級資料，試圖瞭解數位治理對於公共價值的影響。作者界定的重要公共價值分別為：競爭力、行政效率、以及線上交易的活絡程度；而各州數位治理的情況，則是透過政府網站的運作支出 (operational expenses)、資訊量 (information)、互動與交易 (interaction and transactional)、整合性 (integration) 與參與程度 (participation) 六個變數測量之。研究結果顯示，墨西哥政府似乎較善於利用數位治理方式提供資訊和線上交易服務 (例如線上繳稅)，但在促進公民參與方面效果較差。此外，電子治理的推動，對於區域的競爭力而言，似乎也沒有明顯的影響；而在行政效率方面，至少在電子化政府的初始階段，兩種以上的服務傳遞管道，反而會讓行政更沒有效率。這可能是因為線上和實體的服務同時並存，反而相互干擾，拖累行政效率。

Scott、Delone 與 Golden (2016) 則針對美國八所大學中，347 位有使用政府網站的學生進行問卷調查，並將其分成被動使用 (passive)、主動使用 (active)、積極參與 (participatory) 三類群體，試圖分析電子治理所能滿足的公共價值效益，是否在不同程度的政府網站使用者之間呈現差異。該研究指出電子治理有助於達成三大價值：效率 (efficiency)、效能 (effectiveness)、以及社會影響 (social impact)，而這三大價值之下又包含了 9 個相關的構面，像是成本 (cost)、時間 (time)、便利性 (convenience)、客製化 (personalization)、溝通 (communication)、資訊易於搜尋 (ease of information retrieval)、信任 (trust)、知情 (well-informedness)、參與決策 (participate In decision-making)。而受訪者隨著對政府網站接觸程度不同，所獲得的公共價值效益也有差別，例如相較於被動和主動使用者而言，積極參與者參與公共事務決策的機會也較高。

Ha (2016) 進一步以 Karunasena 與 Deng (2012) 及 Bai (2013) 提出之電子治理公共價值架構為基礎做修正，並針對越南的公務人員進行問卷調查，以因素分析方式建構一套適合用來評估越南電子治理的公共價值架構。分析結果指出，公共價值的架構應包含組織價值(organizational value)、政治價值(political value)以及使用者價值(user value)等三個構面。組織價值乃指公部門的運作效率以及效果，測量指標包括公共投資的財務回收程度、降低人民的成本負擔等；使用者價值則是與公共服務的提供有關，測量指標包括公平性、民眾對於政府公共服務的滿意程度等；至於，政治價值則是指信任、資訊公開透明的程度，測量指標包括安全及隱私的保障、課責性等。

Gupta 與 Suri (2017) 認為數位治理相關計畫的推動是否能有效提升公共價值，取決計畫執行情境(situation)、參與人員(actor)、以及服務提供過程(process)（其後簡稱 SAP 架構）。因此，該研究針對印度有使用政府提供之數位服務的民眾進行問卷調查，探討 SAP 架構所涵蓋的三大因素與公共價值之間的關係。就公共價值的部分，作者以三大面向及其內涵做為評估公共價值的指標，包括：(1)「優質服務的提供」(quality service delivery)：包含資訊品質(quality of information)、系統功能(system functioning)、使用者導向(user orientation)、節省成本(cost savings)；(2)「公共組織的能力」(competence of public organizations)：包含效率(efficiency)、開放性(openness)、回應性(responsiveness)；以及(3)「社會期望結果的達成」(achievement of socially required outcomes)：包含自我發展(self-development)、信任(trust)、公平性(equity)、公民參與(citizen participation)、環境關懷(concern for environment)。

就解釋因素的部分，則將 SAP 架構操作化成三大構面：計劃執行情境的改善(improved situation)、執行人員的能力水平(capability level of actors)、以及工作流程的靈活性(flexible process workflow)，並在各構面下設計相對應的題目，以測量受訪者在這些面向上的感受與認知。研究結果顯示，印度數位治理相關計畫對於情景因素的滿足較不重視，例如座位安排、清潔度、空調環境、飲用水等，然而藉由改善這些情境因素，可以提升公民在使用政府電子服務時的舒適性，進而有助於公共價值的達成。就執行人員的部分，研究發現若政府機關的員工具有良好的溝通能力、知識水平、以及服務導向的心態，將有助於增強公民在接收政府數位服務時的信任與信心，進而滿足公共價值。最後，就工作流程的部分，維持工作流程的彈性與靈活，讓公民能夠獲得完善的服務，將有助於節省服務成本，滿足數位治理的公共價值。

為評估政府的數位治理績效，Deng、Karunasena 與 Xu 於 2018 年的研究中提出一個用來檢證開發中國家數位治理公共價值的架構，並歸納出開發中國家數位治理所創造出的公共價值之關鍵因素，其模型有三大構面：（1）提供優質的公共服務（delivery of quality public services），包括資訊品質（quality of information）、電子服務的功能（functionalities of e-services）與使用者導向（user-orientation）三個次構面；（2）有效率的公共組織（effectiveness of public organisations），包括組織效能（organisational efficiency）、透明度（openness）與回應性（responsiveness）三個次構面；（3）實現社會期望（achievement of socially desirable outcomes），包括公平性（equity）、自我發展（self-development）、信任（trust）、參與式民主（participatory democracy）與環境永續性（environmental sustainability）五個次構面。他們的研究針對具有使用電子化政府服務經驗的斯里蘭卡民眾，以分層隨機抽樣方式利用模型架構發展出 64 題問卷調查，共搜集成功樣本 293 份。研究結果發現因國家特質不同，例如：斯里蘭卡長期因官僚政治的影響，使得民眾對於公共價值的研究缺乏興趣，且對電子化政府的了解程度相對較低。研究結果同時也顯示資訊品質、電子服務的功能、使用者導向、組織效能、透明度、公平性、自我發展、信任和和永續性是開發中國家數位治理的關鍵公共價值。

Karkin、Yavuz、Cubuk 與 Golukcetin（2018）針對過去探討 ICTs 與公共價值關係的研究進行後設分析，結果發現 ICTs 在下列面向上，有助於創造公共價值：（1）ICTs 能提升公民參與，尤其是在地方的層級；（2）ICTs 能提高政府服務的效率，進而深化公民對政府的信任與支持；（3）ICTs 擴展公民參與的渠道，也改變政府與公民之間的關係，有助於民主治理目標的達成；（4）ICTs 增加政府與其他組織之間的合作，並藉此促進創新；（5）ICTs 提供更多分享與討論政策相關訊息的管道（如：社群媒體），讓民眾成為具互動性和積極性的政策制定者，並強化政府的透明度；（6）ICTs 有助於凝聚地區（社區）成員的力量，向政府表達他們對公共議題的看法，進而提升政府的回應力和民眾對政府的信心；（7）透過 ICTs 進行知識交流和跨組織合作，可提高政府的回應性與節省成本。

儘管學者們對於公共價值的建構與評估指標不盡相同，但 Friedland 與 Gross（2010）的分類方式，已大致涵蓋了幾個重要的公共價值面向。本計畫因此以其架構為基礎，再參酌文獻上其他電子治理評比指標，將電子治理公共價值區分為操作性價值（operational value）、政治價值（political value）、以及社會價值（social value）三類，並透過層級分析（Analytic Hierarchy Process, AHP）專家問卷的方式，確立分析架構中各面向的測量

指標（陳俊明等人，2014）。其中部分指標須透過客觀資料加以測量，歷年的計畫則僅針對涉及使用者感受部分的指標，持續蒐集多年期的主觀調查資料（黃東益等人，2018；李仲彬等人，2017；朱斌好等人，2015；2016），茲分述如下：（1）操作性價值：包含「效率」與「使用者導向」兩個子面向，以服務流程簡化、服務滿意度增加、以及服務項目增加等三項指標主觀評估之；（2）政治性價值：包含「透明與課責」與「公民參與」兩個子面向，以政治透明、行政透明、行政課責、公共事務參與的網路行為、電子化政府服務使用意願、網路中的政治效能感等六項主關指標評估之；（3）社會性價值：包含「信任」、「自我發展」、與「生活品質」三個子面向，以政治信任、網路信任、對電子化政府的信任、教育學習、經濟發展、就業機會、休閒娛樂、人際關係（包含網絡）、健康、生活滿意度（包含安全）等十項主觀指標測量之。表 1 詳列本計畫提出之電子治理公共價值架構指標定義。

表 1：臺灣電子治理公共價值架構指標定義

面向	定義
1、操作性價值：提升經濟性與非經濟性產出的效率及效能。	
操作性價值一：效率	流程改善；或失敗風險降低；或相同資源投入，得到更多產出或達成更高目標達成率；或使用較少成本，得到相同水準的產出及目標達成率。
指標 1：服務流程簡化	政府與公用事業機構應用 ICTs，整合與減少行政程序。
操作性價值二：使用者導向	以使用者需求為中心，使用者滿意度為目標，注重資訊服務的客製化，並且提供更多且友善的電子化政府服務。
指標 1：服務滿意	政府與公用事業機構應用 ICTs 所提供之服務，提高民眾的滿意程度。
指標 2：服務項目增加	政府與公用事業機構不斷透過 ICTs，提供新的服務項目。

面向	定義
2、政治性價值：政府的治理依據公開及平等原則，提供民眾表達需求、交換意見與獲得資訊的管道，並依職權加以回應、負起責任。	
政治性價值一：透明與課責	<p>透明：便利使用者獲取、交換與解讀政府治理資訊的機制，展現決策過程的公開性。</p> <p>課責：要求公共組織（或其成員），依職責向外部監督機制提出說明與解釋，並負起相關責任。</p>
指標 1：政治透明	政府進行決策或公共議題討論時，將決策過程、法律命令與政策資訊公開，使社會各界得以隨時查閱瀏覽。
指標 2：行政透明	政府與公用事業機構提供數位服務過程，有明確的程序與進度說明。例如：民眾寫電子郵件到首長信箱之後，該機關是否告知處理進度。
指標 3：行政課責	政府與公用事業機構提供數位服務的過程，對於負責人（單位）與負責事項，有明確的規定。
政治性價值二：公民參與	公民針對公共關懷、公共需求、公共價值與政府決策，表達意見、相互對話。
指標 1：使用網路參與公共事務的行為	民眾利用新興 ICTs 討論公共議題。例如：民眾使用網路社群媒體，如 Facebook、Youtube、Line、Instagram 等，表達政治、公共事務的意見，或者參與任何網路的相關活動。

面向	定義
指標 2：使用電子化政府參與公共事務的行為	民眾透過電子化政府管道，進行討論或參與的情況。例如：民眾是否會使用政府所提供的線上討論區或網路社群媒體，如 Facebook、Youtube、Line、Instagram 等，進行公共事務議題的意見表達和討論。
指標 3：網路中政治效能感	民眾對於透過 ICTs 進行公共事務討論，所能產生之政治影響與自我參與能力的知覺。
3、社會性價值：社會中個人與團體能力強化、互信提升、福祉增進，並利於環境可持續發展。	
社會性價值一：信任	民眾在政治、社會、網路當中的互動，彼此能夠正面期待。
指標 1：網路信任	民眾對網路安全、虛擬世界中人與人彼此真誠對待，所展現的信心程度。
指標 2：民眾對電子化政府的信任	民眾對政府與公用事業機構所提供之數位服務，所展現的信心程度。
指標 3：政治信任	民眾對於政治人物表現與行政效能，所展現的信心程度。
社會性價值二：自我發展	民眾得以自我學習，藉以提升職場與經濟競爭力。
指標 1：教育學習	民眾應用 ICTs 獲得知識與資訊，提升個人能力。例如：透過網路查詢個人所需資訊、吸收知識，及透過網路進行線上教育課程。
指標 2：經濟發展	民眾應用 ICTs，獲得（提高）商務活動中的經濟價值。例如：透過網路查詢網路商品資訊及價格，透過網路銷售商品。

面向	定義
指標 3：就業機會	民眾應用 ICTs 提升個人獲得雇用（含創業）的可能性。
社會性價值三：生活資訊的品質	有助於個人及家庭的人際互動、休閒娛樂多元豐富，健康、安全及幸福感的提升。
指標 1：休閒娛樂	民眾應用 ICTs，增加生活樂趣（如：購物、遊戲、旅遊、藝文活動）。
指標 2：人際關係（包含網絡）	民眾應用 ICTs，鞏固既有人際網絡，拓展新的人際網絡。
指標 3：健康	民眾應用 ICTs，取得健康保健醫療相關資訊。例如：透過網路搜尋衛教或是食品安全相關知識或資訊。
指標 4：生活滿意度（包含安全）	民眾應用 ICTs，提升對生活環境、安全、與便利之滿意程度。例如：透過網路搜尋與社區生活或居家安全相關的知識或資訊。

資料來源：修改自李仲彬等人（2017）。

公共價值的實現，乃是當前電子治理發展所欲達成的重要目標，透過電子治理的落實，公共價值被達成多少、或是尚有哪些努力的空間，都是學術界與實務界共同關心的議題。本年度計畫將針對我國數位國情持續進行追蹤調查，並以過去五年度的調查結果為基礎，對問卷題項進行修正，以評估我國數位國情公共價值達成狀態，並就跨年度的變化情況進行分析（完整問卷題目請參見附錄一、）。

第二節 網路的負面影響

ICTs 的運用雖能提升政府服務效率、公民參與程度以及提升生活品質，但同時也有可能產生像是網路霸凌、網路隱私侵害、網路成癮等負面影響。對於這些負面影響，近年來各國政府也開始予以重視，甚至提出因應對策加以防治。為就網路對社會所帶來的衝擊有更深層的了解，本節將就網路霸凌、網路隱私與網路成癮等議題進行文獻分析，首先呈現網路霸

凌、網路隱私外洩與網路成癮相關調查的結果，以了解問題的嚴重程度，其後再討論臺灣及其他重要國家，採取了哪些政策措施用以防治（或救濟）這些網路運用所帶來的負面影響，作為日後政策改進的基礎。

一、網路霸凌

（一）網路霸凌的現況

自 ICTs 蓬勃發展以來，網路成為一個新的霸凌管道；由於網路具有匿名性，因此容易產生無須為網路言論負責的錯覺，使得網路淪為言語攻擊或散播不實消息的工具。美國「網路霸凌研究中心」（Cyberbullying Research Center, CRC）將「網路霸凌」定義為：透過使用電腦、手機和其他電子設備進行有針對性的且具重覆性的傷害。Patchin 與 Hinduja（2015）則認為「網路霸凌」意指：在網路上、使用手機或其他電子設備的同時，有多次對特定他人騷擾、虐待或開玩笑等具傷害性的行為，尤其是在權力不平衡的關係中特別明顯。與傳統霸凌行為不同的是，網路霸凌是針對以網路為主要管道進行之霸凌行為的總稱，主要包括六種具體的霸凌行為樣態（El Asam & Samara, 2016）：網路論戰（flaming）、網路騷擾（harassment）、侵害名譽（outing）、網路排擠（exclusion and ostracism）、網路假冒（denigration）、網路跟蹤（cyberstalking）。

微軟公司於 2012 年，針對 25 個國家 8-17 歲的青少年進行調查，了解世界各國網路霸凌的情況²。平均來說，有 37% 的受訪者曾遭遇過網路霸凌、而有 24% 的受訪者曾經在網路上霸凌過其他人。網路霸凌比例最高的國家是中國（70%），其次分別為新加坡（58%）、印度（53%）、阿根廷（52%）、俄羅斯（49%）、以及土耳其（47%）。這些國家基本上都處於 GDP 及網路使用快速成長階段，但網路上的社會規範秩序卻仍在建立當中。

以臺灣的情況來說，隨著智慧型手機以及電腦網路使用的普遍性，現今「網路」已與民眾的生活密不可分，有越來越多的人會透過網路結交朋友、聊天、發表言論，也因為如此而常面臨到網路霸凌的問題。兒童福利聯盟於 2015 年針對臺灣地區 19 個縣市（不含澎湖、金門、連江等離島縣市）之在學兒少（國小五年級至高中職三年級學生）進行調查，結果發現有高達 76% 的受訪者曾在網上目睹或是自身遭遇網路霸凌的經驗。而最

2 參考資料：<https://query.prod.cms.rt.microsoft.com/cms/api/am/binary/RE1I4FY>，檢索日期：2018 年 07 月 18 日。

常遇到的網路霸凌事件是互相攻擊謾罵，其次為假借他人名義亂發訊息或張貼文章，排名第三的則是隨意散布不實謠言破壞他人名譽（兒童福利聯盟，2016）。

部分已開發國家也面臨網路霸凌問題的挑戰。2015 年美國的網路霸凌研究中心（CRC）針對美國中西部中學學生進行抽樣調查，結果顯示約有 34% 的學生曾遭遇過網路霸凌的經驗，而最常見的網路霸凌方式是惡毒的網路輿論與謠言的散播（Hinduja & Patchin, 2016）。CRC 於 2016 年進一步針對美國 12 到 17 歲的學生進行抽樣調查，結果發現 5,707 位受訪者中，約 33.8% 的學生有遭遇過網路霸凌的經驗，且其中最常見的網路霸凌管道就是透過手機（Hinduja & Patchin, 2016）。透過上述比較可知，網路霸凌的問題在美國青少年族群中持續存在，且隨著行動載具的普及化，手機儼然已成為新型態的霸凌管道。

另外，根據英國 2014 年針對 11 到 15 歲學齡孩童所做的健康行為調查，發現自 2010 年起，不論是男性受訪者還是女性受訪者，網路霸凌的行為都有增加的趨勢。該調查更進一步針對 11 歲、13 歲、15 歲的學齡孩童，追問其被網路文字或圖像霸凌的頻率，結果發現 17.9% 的孩童在兩個月內有受到網路文字或圖像霸凌經驗，其中受網路文字霸凌的比例為 12.7%，高於受網路圖像霸凌的 10%（Brooks, Chester, Klemra & Magnusson, 2017）。反霸凌慈善組織「拋棄標籤」（Ditch the Label）於 2017 年針對英國 12 歲到 20 歲的青年學子進行問卷調查，結果發現有 42% 青少年曾在 Instagram 上被霸凌、37% 在 Facebook 上被霸凌、Snapchat 則是有 31%。整體而言網路上霸凌並不在少數，而 Instagram 成為網路霸凌新溫床。³

綜合上述研究調查數據，就臺灣的兒少族群而言，有親身經驗或曾看過網路霸凌的比例高達七成；而美國與英國的青少年族群中，網路霸凌的比例也不低，均至少有三成。顯見，目前網路霸凌問題已成為一項全球性的議題，需要各國政府加以正視。

（二）網路霸凌的防治與救濟

就臺灣而言，政府目前並無制訂網路霸凌專法，因此在處理網路霸凌

3 參考資料：<https://www.ditchthelabel.org/wp-content/uploads/2017/07/The-Annual-Bullying-Survey-2017-1.pdf>，檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

行為時，多以《刑法》來做處置。⁴教育部也於 2011 年成立的「全民資安素養網」中，就網路霸凌行為可能觸及的法律問題，做了簡單的整合說明，像是在網路上發表或散播批評、誹謗、或不實的言論，可能涉及違反刑法之公然侮辱罪、刑法之誹謗罪或民法侵權行為等。該網站入口處引導使用者依不同的年齡選取觀看身分，包括兒童（12 歲以下）、青少年（13 歲以上，未滿 18 歲）、家長、以及大眾等四個類別，可讓不同的使用者在了解資安相關問題之時，也能以有效的方式，接收到網路霸凌相關的法律資訊。

除「全民資安素養網」之外，教育部也於 2012 年發布「校園霸凌防制準則」⁵，就霸凌行為的防治以及校園霸凌做出明確的規範，網路霸凌也在其規範範圍中。該準則要求各級學校須組成校園霸凌因應小組，以校長為首，其他成員包含導師、學務人員、輔導人員、家長代表、學者專家、學生代表等，並視情況增加性別平等教育委員會委員與法律專業人員。經申訴或檢舉，並由校園霸凌因應小組完成調查、確認為校園霸凌事件後，相關單位便須介入做合宜處置，像是制訂霸凌人輔導或懲處計畫、轉介醫療機構矯正及治療、社政機關輔導安置或警政及檢察機關協助等。若事態嚴重，將依少年事件處理法、兒童及少年福利與權益保障法、社會秩序維護法等相關規定處理。學生若遭遇網路霸凌，除了求助學校之外，也可自行撥打教育部反霸凌投訴專線⁶進行通報。

一般民眾若遭到網路霸凌，則可向「網路內容防護機構」（iWIN）⁷進行申訴。該機構於 2013 年成立，並負責下列工作：（1）兒童及少年使用網際網路行為觀察；（2）申訴機制之建立及執行；（3）內容分級制度之推動及檢討；（4）網路過濾軟體之建立及推動；（5）兒童及少年上網安全教育宣導；（6）推動網際網路平臺提供者建立自律機制。該機構在受理申訴後，會將申訴案件依個案適切性轉至有關單位做後續申訴處理，像是強制要求網路內容下架、網路霸凌案件成立或處以罰鍰等。

⁴ 參考資料：https://isafe.moe.edu.tw/article/2015?user_type=4&topic=6，檢索日期：2018 年 10 月 14 日。

⁵ 參考資料：<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=GL000683#lawmenu>，檢索日期：2018 年 10 月 14 日。

⁶ 參考資料：<https://csrc.edu.tw/bully/phone.asp>，檢索日期：2018 年 10 月 14 日。

⁷ 參考資料：<https://i.win.org.tw/iWIN/index.php>，檢索日期：2018 年 10 月 14 日。

就美國而言，Hinduja 與 Patchin 這兩位學者成立「網路霸凌研究中心」(CRC)並設立網站平臺(cyberbullying.org)，提供網路霸凌相關實證研究報告、資訊及資源，協助網路霸凌事件之預防及應對。該研究中心將網路霸凌的範圍擴大，除了電腦型網際網路霸凌行為外，更是概括了電話型行動通訊網路霸凌行為，也就是說，只要是透過電子性設備的使用，反覆不斷傳遞具有攻擊性、恐嚇性、羞辱性或騷擾性的電子訊息或影像等行為，且有傷害他人的結果產生，即可稱之為「網路霸凌」。⁸就法制面來說，雖然目前聯邦政府尚未有一套法案專門規範霸凌行為，但 50 州均有訂定霸凌防治法或是提出相關政策⁹。此外，政府也成立「StopBullying.gov」網站¹⁰，詳細介紹網路霸凌、反制與防治網路霸凌的策略等，更列舉一些網路霸凌發生時的前兆，在網路霸凌造成更大悲劇前就進行遏阻。除教導美國民眾認識網路霸凌並加以防治外，也提供網路霸凌通報管道，提供警政幫助、醫療幫助等等。

英國皇家檢察署(Crown Prosecution Service, CPS)對於網路普及後，所衍伸的網路犯罪問題特別制定了「網絡犯罪指南」¹¹，該指南概述主要的網路犯罪行為，以及該署對於犯罪行為行使之法律制裁行動。依據 CPS 的定義，網路犯罪包括透過網路、電話等通訊媒介從事之犯罪行為，而網路霸凌也屬於網路犯罪行為的一種。換言之，英國政府將網路霸凌視為犯罪行為，並對此類犯罪行為作出正式的制裁行動。

此外，英國也於 2015 年成立「Stop Abuse Online」網站¹²，明確界定網路霸凌行為的類型，像是在網路上作出具騷擾性、攻擊性或毀謗性的言論、脅迫將私密照曝光等情色報復行為、或在網路上散布個人資訊等，均屬於網路霸凌行為。此外，該網站也彙整了網路霸凌案件及後續處理方式的資訊，民眾可從網站上獲知相關案件的處理情形、回覆或取得因應這些

⁸ 參考資料：<https://www.cib.gov.tw/Upload/Monthly/0255/mobile/index.html>，檢索日期：2018 年 10 月 28 日。

⁹ 參考資料：<https://www.stopbullying.gov/laws/index.html#skip>，檢索日期：2018 年 10 月 26 日。

¹⁰ 參考資料：<https://www.stopbullying.gov>，檢索日期：2018 年 10 月 14 日。

¹¹ 參考資料：<https://www.cps.gov.uk/legal-guidance/cybercrime-prosecution-guidance>，檢索日期：2018 年 10 月 14 日。

¹² 參考資料：<http://www.stoponlineabuse.org.uk>，檢索日期：2018 年 10 月 14 日。

網路霸凌行為的建議。最後，該網站指出雖然男性和女性都有受到網路霸凌的可能，但女性比男性更常遭受到性暴力的威脅與對自己身體或外表的貶損性言論，因此特別設立處理網路性別歧視議題專區，供有需要的民眾瀏覽使用。¹³

有鑑於兒少的網路霸凌情況日趨嚴重，英國受虐兒童防治協會（NSPCC）也特別關注兒童的網路霸凌議題。該協會設立 24 小時的求助與通報專線「Helpline」，若民眾發現有兒童受虐或有受虐之虞，便可透過此專線予以通報。另外，該協會也針對 18 歲以下青少年及兒童設立求助專線，針對社交媒體使用日益頻繁的兒童與青少年群體，給予最即時的協助。

二、網路隱私侵害

（一）網路隱私外洩現況

Price Waterhouse Coopers（PWC）於 2017 年針對全球 122 個國家、超過 75 個行業的管理人員，進行全球資安問卷調查，以了解全球商業領袖如何改善網路隱私問題和並對網路隱私風險進行妥善管理。根據 2018 年所公布的調查報告，¹⁴有四成以上的企業缺乏完善的資安策略，且當網路攻擊事件發生時，多數的受害企業並無能力找出罪魁禍首；從消費者的角度來看，大約有 75% 以上的民眾不相信業者會妥善處理的個人資料。世界經濟論壇也在 2018 年 1 月 27 日公布「2018 年全球風險報告」，¹⁵將大規模網路攻擊和網路資料外洩與詐欺，列為未來十年最可能發生的前五大風險事件之一，由此可以見網路隱私的重要性以及大家對它的擔憂。

以臺灣的情況來說，依據李仲彬等人（2018）的調查，在住宅電話調查中有 66.9% 的民眾擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯，而網路調查則是更高達了 82.3%；在對於個人的網路隱私是否在自己的掌控之中，住宅電話調查中高達 86.6% 的受訪者表示同意，但在網路調查中僅有 55.2% 的

¹³ 參考資料：<https://www.theguardian.com/society/2015/jun/27/government-launches-anti-trolling-website-help-victims-online-abuse>，檢索日期：2018 年 10 月 14 日。

¹⁴ 參考資料：<https://www.pwc.com/us/en/cybersecurity/assets/revitalizing-privacy-trust-in-data-driven-world.pdf>，檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

¹⁵ 參考資料：<https://www.weforum.org/reports/the-global-risks-report-2018>，檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

受訪者同意自己能掌握網路隱私，相較於住宅電話的受訪者，網路調查受訪者對於個人網路隱私的安全性，顯然比較沒有信心。

就美國而言，Pew Research Center 亦指出大多數美國人相當注重日常生活中的隱私，其於 2015 年的調查結果顯示，有 93% 的成人認為知道「誰可以取得他們的個人資料」是重要的，而有 90% 的人認為知道「自己有哪些資料被他人所搜集」是重要的。¹⁶然而另一方面，美國人對於個人網路隱私的保障卻沒什麼信心，根據 Pew Research Center 在 2014 年的調查結果，只有約 31% 的人相信政府機關以及提供市話服務的公司會妥善保管其個資，而相信信用卡公司能確保其個資的隱私與安全性的比例則僅有 38%。¹⁷美國國家電信資訊管理局（National Telecommunications and Information Administration, NTIA）於 2016 年發表的一項調查報告¹⁸也顯示，美國民眾對網路隱私及安全缺乏信心，約有 19% 的網路用戶曾遭遇過網路隱私外洩及資安問題，而受訪者最擔心與網路隱私有關的問題依序是：身份被盜用（63%）、金融卡詐騙（45%）、個資被蒐集（23%）、失去個資的掌控權（22%）、個資被政府蒐集（18%），以及對個人安全產生威脅（13%）。

有鑑於美國使用網際網路所產生的問題，英國政府雖然早已立法制訂「資料保護法」（Data Protection Act, DPA），試圖規範與限制個人資料的使用，但曼徹斯大學科學與科技學院（University of Manchester Institute of Science and Technology, UMIST）的調查發現，市面上的商業公司對於個人資料的保護，有 58% 僅為形式上的遵守，有 75% 則有私自蒐集、儲存及使用個人資料的行為（Peslak, 2005）。此外，英國國家統計局（Office of National Statistics, ONS）2015 年的調查結果顯示，¹⁹在英國，每 3 個人之中就有 1 人曾經遭遇過網路資安的問題，網路資安問題以電腦病毒最為常見；另外，每 30 個人之中就會有 1 人曾經遭遇過隱私受到侵犯以

¹⁶ 參考資料：<http://www.pewinternet.org/2015/05/20/americans-attitudes-about-privacy-security-and-surveillance/>，檢索日期：2018 年 7 月 18 日。

¹⁷ 參考資料：同註腳 6。

¹⁸ 參考資料：<https://www.ntia.doc.gov/blog/2016/lack-trust-internet-privacy-and-security-may-deter-economic-and-other-online-activities>，資料檢索日期：2018 年 07 月 18 日。

¹⁹ 參考資料：<https://bigbrotherwatch.org.uk/2015/08/new-statistics-find-1-6-million-people-were-a-victim-of-an-online-privacy-violation/>，資料檢索日期：2018 年 07 月 18 日。

及個人資料被濫用的問題。換言之，網路隱私外洩的問題，在英國已有一定程度的嚴重性。

綜合上述研究調查數據，臺灣與美國民眾，均有七成到八成的比例，對於自己網路隱私的保障存有疑慮，擔心自己的個資會因為網路而被政府單位、信用卡公司、或電信公司等機構外洩。在英國，也有高達三成左右的民眾，曾經有過網路隱私被侵害的經驗。顯見，對於網路隱私保護的重視，已成為各國政府刻不容緩的議題。

(二)網路隱私侵害的防治措施

以臺灣而言，「行政院國家資通安全會報」自 2001 年 1 月成立以來，積極推動政府機關對資通安全的重視，使政府機關資通安全奠基工作已具初步成效。自 2001 年開始，政府陸續推出 4 項各為期 4 年之重大資通安全計畫，希望能藉此有效提升我國資訊安全的完備度（行政院國家資通安全會報，2014）。

第一階段是行政院於 2001 年通過的「建立我國通資訊基礎建設安全機制計畫」（2001 年至 2004 年），同時成立「行政院國家資通安全會報」，積極推動我國資通安全基礎建設工作。本期計畫主要是在全國 3,713 個重要政府機關（構）建立整體資安防護體系，並針對 20 多個關鍵基礎設施的資訊系統實施資安管理方案。在資安認知推廣及教育訓練方面，則是規範資訊人員及主管人員應接受必要之資安技術或管理課程訓練，同時也規劃建立資安監控中心（Security Operation Center, SOC）預警及通告機制等項目。

第二階段則是行政院於 2004 年通過的「第二期機制計畫」（2005 年至 2008 年）。本期計畫主要政策包含建立政府機關資訊安全（Chief Information Security Officer, CISO）責任制度、國家資通安全防護管理平臺（National Security Operation Center, NSOC）、強化資安稽核、強化資安責任等級分級作業與機密資訊保護、建構資安關鍵指標等。

第三階段則是行政院於 2009 年 1 月頒布的「國家資通訊安全發展方案」（2009 年至 2012 年），該方案考量資安政策的延續性，以達成「安全信賴的智慧臺灣，安心優質的數位生活」為願景，朝向「強化整體回應能力」、「提供可信賴的資訊服務」、「優質化企業競爭力」及「建構資安文化發展環境」四大政策目標努力。此外，考量整體資安情勢日趨嚴峻，行政院也於 2011 年成立「行政院資通安全辦公室」，辦理「行政院國家資通安全會報」的幕僚作業，各體系組織任務包括：（1）網際防護體系；由科技部主辦，負責整合資通安全防護資源，並推動資通安全相關政策；

(2) 網際犯罪偵防體系：由法務部及內政部共同主辦，負責防範網路犯罪以及維護民眾隱私等，像是個資保護及法制推動，均為此體系的工作。

最後，第四階段的計畫為「國家資通訊安全發展方案」（2013 年至 2016 年），以達成「建構安全資安環境，邁向優質網路社會」為願景，期經由前瞻政策引導，在政府與民間共同合作之下，透過國家整體資源力量，逐步推動並落實優質網路社會。其主要任務包括：(1) 完成二線資安監控服務 SOC 平臺；(2) 辦理資安外部稽核及擴大規模網路攻防演練；(3) 推動政府組態基準及訂定安全軟體發展生命週期參考指引；(4) 建立「個人資料去識別化」的驗證標準規範。²⁰行政院更於 2016 年 8 月成立「資通安全處」，直接指揮資策會技術服務中心，以強化資安通報應變效率。²¹同時，有鑑於先進國家皆陸續針對資通訊安全議題設立專法，而我國目前大部分仍仰賴行政規則（例如行政院及所屬各機關資訊安全管理要點）予以規範，因此草擬《資通安全管理法》²²，於 2017 年 4 月 27 日送請立法院審議，並於 2018 年 5 月 11 日立法院三讀通過。²³

在美國部分，早在 1986 年美國政府即通過「電子通訊隱私法」（Electronic Communications Privacy Act, ECPA），針對政府對人民進行電話監聽、或透過數位科技的方式取得人民資料等行為進行規範。其後，又於 2013 年通過「兒童網路隱私保護法」（Children's Online Privacy Protection Act, COPPA），目的在於保護 13 歲以下兒童的網路隱私。2015 年，參議院通過「網路安全資訊分享法」（Cybersecurity Information Sharing Act of 2015），於該法之框架下，美國民間企業將得以與政府分享其所擁有之網路資訊，且得因此免受侵害隱私權之控訴與法律責任。2016 年，美國聯邦通訊傳播委員會（Federal Communications Commission, FCC）主委 Tom Wheeler 向其委員會再提出一項立法草案，其核心原則圍繞在選

²⁰ 參考資料：

https://www.nicst.gov.tw/News_Content3.aspx?n=F7DE3E86444BC9A8&sms=FB4DC0329B2277CF&s=5582A0F79672DAD9，檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

²¹ 參考資料：<http://news.ltn.com.tw/news/focus/paper/1014161>，檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

²² 參考資料：

https://www.ey.gov.tw/News_Content2.aspx?n=F8BAEBE9491FC830&sms=99606AC2FCD53A3A&s=26B446DFB5C87E70，檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

²³ 參考資料：<https://ithome.com.tw/news/123243> 檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

擇、透明與安全，旨在使消費者就寬頻服務業者利用與分享其個人資料之方式，能被賦予知情同意的權力，而非從產業端禁止寬頻業者依任何目的而利用或分享客戶資料（王自雄，2016）。值得一提的是，美國關於網路隱私的保護，在 2017 年出現重大的轉折。原本在歐巴馬總統時期已通過「網路隱私法（Internet Privacy Law）」，²⁴要求寬頻和網路公司在分享敏感訊息之前須獲得使用者許可。該法案於 2016 年通過但尚未生效，卻於 2017 年 3 月遭眾議院投票廢除，自此之後，網路服務供應商有權與營銷人員及其他第三方分享客戶的個人資料，包括位置資訊，川普總統也於 2017 年 4 月初正式簽署同意廢除該項網路隱私規定的決議。²⁵

歐盟為因應科技快速發展而產生的網路隱私問題，也在相關法規上做了更新，於 2018 年 05 月 24 日通過「通用資料保護法規」（General Data Protection Regulation, GDPR）²⁶。GDPR 的前身是歐盟在 1995 年實施的「個人資料保護指令」（Data Protection Directive, DPD），GDPR 的採行，為歐盟個人資料的隱私性與安全性，建立了一套新的標準。

GDPR 的目標是在網路世界中，保護所有歐盟公民免受隱私和個人資料洩露的侵害，其中幾項重要的規定，包括：

- 1、歐盟外適用性：增加法規適用的地域範圍，包括設立於歐盟境內，涉及個人資料處理的控管者及處理者，與非設立於歐盟境內，對於歐盟境內的個資當事人提供商品、服務或對歐盟境內的行為進行監控的個資控管者及處理者，均在 GDPR 的適用範圍內。
- 2、擴大個資定義：擴大個資定義範圍至「得以直接或間接辨別出當事人的資料類型」。例如網路 IP 位址、瀏覽紀錄等均屬之。
- 3、須具明確有效同意：由個資擁有者自由提供、具體及明確同意後，方可使用其個資。沈默並非同意，並賦予個資擁有者隨時撤銷同意的權利，且撤回與給予同意的程序，在易用性上應該要一致。
- 4、被遺忘權：即刪除權，個人資料擁有者有權刪除任何一項個資、

²⁴ 參考資料：<https://www.bbc.com/news/technology-39427026>，檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

²⁵ 參考資料：<https://buzzorange.com/techorange/2017/04/05/trump-abandon-privacy-law/>，檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

²⁶ 參考資料：https://ec.europa.eu/commission/priorities/justice-and-fundamental-rights/data-protection/2018-reform-eu-data-protection-rules_en，檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

停止個人資料的使用狀態、以及讓第三方停止處理個資。

- 5、個資可攜權：民眾有權接收與他們有關之個人資料相關數據，並有權將其傳輸給其他網際網路資料服務業者。
- 6、個資拒絕權：個人資料擁有者可拒絕個資自動化分析（例如自動搜集個人的交通習慣資訊）。
- 7、跨境傳輸：採「原則禁止，例外許可」，若無明確的個資授權同意，禁止將歐盟境內個人資料傳輸出境外。

GDPR 被稱為史上最嚴格的個資法，而其之所以影響深遠與其高額的罰金有關，只要歐盟境內民眾的個人資料遭到外洩，相關企業或組織都必須在 72 小時內通報資料保護主管機關（Data Protection Authority），而後將依照個資洩漏情節輕重，處以不等金額的罰鍰，罰款最高可至 2 千萬歐元（折合約新臺幣 7.2 億元），或以該企業全球營業額的 4% 作為罰款。²⁷歐盟期望能藉由 GDPR，賦予民眾對其個資更多的掌控權，於此規範下，企業也將在公平環境下競爭。

英國的隱私權政策，先前主要是受到歐盟「資料保護指令」（Data Protection Directive, DPD）的影響，於 1988 年制訂「資料保護法」（DPA），以符合歐盟的規範。2003 年通過的「隱私與電子通訊條例」（Privacy and Electronic Communications Directive Regulations）也規定，不能透過小型文字檔案（cookies）等工具來存取他人的個人資料，除非使用者已被清楚的告知並了解資料存取的目的，且應給予使用者選擇的權利，決定是否同意資料被存取。2016 年英國女王簽署了調查權力法案（Investigatory Powers Act），提高政府調查、執法單位偵防恐怖行動的權力，並要求網路及電信商須保留用戶網路瀏覽紀錄長達 12 個月，依法提供相關資料給執法、調查單位，還允許政府駭進電腦、電話網路蒐集資料，以及在法官同意下檢視記者的通聯紀錄等。²⁸此項法案賦予執法單位使用大量個資的權力，因而引起網路隱私保護之相關組織的反彈與批評。

在完成脫歐程序之前，英國也致力於制定新的資料保護法，因目前的資料保護法規與 GDPR 存在太多規範上的差異。2017 年 9 月 4 日英國政府公布了一套可與 GDPR 接軌的新版「資料保護法」草案（Data Protection

²⁷ 參考資料：<https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5090130>，檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

²⁸ 參考資料：<https://www.ithome.com.tw/news/109940>，檢索資料日期：2018 年 06 月 24 日。

Bill) 該草案的目的之一是要取代舊有的資料保護法，並確保英國的法律符合歐盟資料保護法規的規範，以便在脫歐之後，相關資料仍然可自由流通。該草案分為五個部份，包含一般資料處理、執法相關資料處理、國家安全資料處理、資訊委員會的地位與功能、以及法案的執行與罰則。除增訂符合數位時代的個資規範外，更採用 **GDPR** 中與資料跨境傳輸相關之規範，賦予民眾更多個人資料的掌控權，像是可要求網購商家和社群媒體刪除使用者的個人資料，藉此對不法行為實施更嚴厲的制裁，同時也為英國帶來全面性且現代化的資料保護規範。²⁹

三、網路成癮

(一) 網路成癮的定義與測量

「網路成癮症」(IAD) 的概念最早由 Goldberg (1996) 提出，主要係仿照美國精神醫學學會 (American Psychiatric Association, APA) 的精神疾病診斷與統計手冊 (DSM)，主要是指涉：由於過度使用網路，使得個人在使用網路適應時發生問題，造成個人學業、社交、工作、家庭生活、財務、心理與生理功能受到影響。Young (1996) 將網路成癮定義為：不涉及興奮劑的衝動控制障礙症 (impulse-control disorders)。依據這個定義，網路本身並非造成成癮之原因，相反地，成癮是源自於使用者病態性的網路使用。Young (1996) 表示網路成癮的風險會越來越高，尤其是當網路的使用具高度互動性，使用者在現實生活中未被滿足的社會需求，便可從中獲得滿足。因此，對於那些在現實生活中感到被誤解或有孤獨感的人來說，越會傾向在網路的虛擬關係中尋求社交關係的滿足感。我國對網路成癮的定義，大多引用自陳淑惠 (1998, 2003) 與王智弘 (2009)，這些研究係以心理與行為特徵描述為基礎，來定義網路成癮。陳淑惠 (1998, 2003) 認為，網路成癮與酒癮、藥癮不同之處在於，網路成癮在生理上，並無明顯的生理機制涉入 (像是依賴性、耐受性、強迫性、戒斷退癮等)；相反地，網路成癮應是以心理依賴為主，而網路成癮的心理與行為特徵包括：

²⁹ 參考資料：<https://www.hldataprotection.com/2017/09/articles/international-eu-privacy/uks-draft-gdpr-implementation-law-the-starting-point/>，檢索日期：2018 年 06 月 24 日。

- 1、網路成癮耐受性：意指過去經由上網獲得的樂趣，現在須透過更長的上網時間或更多的網路內容汲取，才能得到相同程度的滿足。
- 2、強迫性上網：意指對網路有難以自拔的渴望與衝動，在使用電腦或網路時，精神較為振奮，同時渴望有更多的時間上網。
- 3、網路成癮戒斷反應：當被迫離開電腦時，容易出現挫敗的情緒反應，例如情緒低落、空虛感、氣憤等，或者在行為上，出現注意力不集中、心神不寧、坐立不安的狀況。
- 4、網路成癮相關問題：因為長時間使用網路，而對日常生活造成負面影響。例如因為使用網路，而忽略了原有的家庭與社交活動、忽視家人及朋友、耽誤工作或學業、造成身體不適等(像是眼酸、肩膀痠痛、睡眠不足)。

關於網路成癮的測量，Young（1996）參考精神疾病診斷與統計手冊第四版（**Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, 4th edition, DSM-IV**）中關於病態性賭博（成癮）之診斷工具，來設計網路成癮的診斷題項。依據 Young（1996）的研究，下列八個問題中若符合其中五項，即表示具有網路成癮的情況：

- 1、是否會全神關注在網路世界中（會想到之前在網路上的活動，或是思考下次上網要做的事）？
- 2、是否覺得要使用更多的時間在網路上，才能獲得滿足感？
- 3、是否曾多次嘗試要控制、減少或停止使用網路，但都未成功？
- 4、當試圖減少或停止上網時，會感到不安、憂鬱、沮喪或易怒？
- 5、上網時間是否遠超出原先預期？
- 6、是否因上網而影響到自己的人際關係，或是失去工作、教育、求職的機會？
- 7、是否曾向家人、醫師或他人隱瞞自己的網路涉入情形？
- 8、是否將網路作為逃避問題或釋放情緒的一種方式？

Beard 與 Wolf（2001）則針對 Young（1996）的量表進行修正，他們認為受試者的判斷容易受到題項問法的影響，進而影響診斷的準確性。此外，原量表當中有些問項太模糊、不夠精確。他們也質疑病態性賭博症的評估問項，可能不見得適合作為識別網路成癮的標準。因此，Beard 與 Wolf（2001）提出了修改後的八項評估標準，受測者只有在前五個項目都符合、

且第六到第八個項目中至少有一項符合，才會被認定為網路成癮。

- 1、專注在網路上。
- 2、需要更多的時間使用網路，才能獲得滿足感。
- 3、努力在控制、減少或停止使用網路，但並未成功。
- 4、試圖減少或停止使用網路時，情緒會感到不安、低落或抑鬱。
- 5、上網時間比預期還要長。
- 6、因上網而影響到自己的人際關係，或是失去工作、教育、求職的機會。
- 7、對家庭成員、醫師或其他人隱瞞自己的網路涉入情形。
- 8、將使用網路視為是逃避問題或釋放/減輕負面情緒（例如：無奈，內疚，焦慮，抑鬱）的方式。

目前臺灣發展出來的網路成癮量表中，最常被引用的為陳氏網路成癮量表（Chen Internet Addiction Scale, CIAS），係由陳淑惠、翁儷禎、蘇逸人、吳和懋與楊品鳳（2003）所提出，綜合 DSM-IV 對成癮症的診斷標準、臨床個案的觀察，以及網路重度使用者的焦點訪談結果，並著重於心理行為層面建構而成。CIAS 包括「網路成癮核心症狀」與「網路成癮相關問題」兩個分量表，「網路成癮核心症狀」分量表之下又包括「網路成癮耐受性」、「強迫性上網」、「網路成癮戒斷反應」三個構面；「網路成癮相關問題」分量表之下又包括「人際與健康問題」與「時間管理問題」兩個構面。CIAS 共包含 26 道題目（參見表 2，為李克特式的四點量表，分為「極不符合」（1 分）、「不符合」（2 分）、「符合」（3 分）與「非常符合」（4 分），總分介於 26 至 104 分，分數越高代表網路成癮程度越高。

表 2：陳氏網路成癮量表（CIAS-26）

分量表	構面	問項 ³⁰
網路成癮 核心症狀	網路成癮 耐受性	<p>09、平均而言，我每週上網休閒的時間比以前增加許多。</p> <p>03、我發現自己上網休閒的時間越來越長</p> <p>24、比起以前，我必須花更多的時間上網才能感到滿足。</p> <p>06、我實際上網所花的時間遠遠超過原來預期的時間。</p>
	強迫性上網	<p>22、我多次試過控制或減少上網的時間，但卻無法做到。</p> <p>11、我不能控制自己上網的衝動。</p> <p>14、我每天早上醒來，就迫不及待想上網</p> <p>19、我每次下網後，其實是要去做別的事，卻又忍不住再次上網看看不相關的訊息。</p> <p>20、我想如果沒有網路，我的生活就毫無樂趣可言。</p>
	網路成癮 戒斷反應	<p>02、只要有一段時間沒有上網，我就會覺得心裡不舒服。</p> <p>04、想上網而無法上網的時候，我就會感到坐立不安。</p> <p>16、我只要有一段時間沒有上網，就會覺得自己好像錯過什麼或感到空虛。</p> <p>05、不管再累，上網時總覺得很有精神。</p> <p>10、我只要超過一天沒上網玩，就會很難受。</p>

³⁰ 每題問項前數字表示在 CIAS 量表中的題號。

分量表	構面	問項 ³⁰
網路成癮 相關問題	人際與健康 問題	<p>12、我因為太投入在網路上，因此，和好朋友相處的時間大幅減少。</p> <p>18、因為太投入在網路上，我很少參加網路以外的休閒活動。</p> <p>07、雖然上網對我的日常人際關係造成負面影響，我仍未減少上網。</p> <p>15、上網對我的學業或工作已造成一些負面的影響。</p> <p>17、我因為太投入在網路上，導致疏遠了家人或互動減少了。</p> <p>21、上網已經很明顯地危害到我的生理或心理健康。</p> <p>13、我會因為長時間上網而腰酸背痛、手腕酸麻、眼睛酸澀或其他身體不適。</p>
	時間管理 問題	<p>26、我常因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差。</p> <p>08、我常常因為上網休閒，而睡不到六小時，而且每週超過二天。</p> <p>23、我習慣減少睡眠時間，以便能有更多時間上網休閒。</p> <p>01、常常有人告訴我，我花了太多時間在網路休閒活動上。</p> <p>25、我常常因為上網，用餐量過少或很不規律。</p>

資料來源：陳淑惠等人（2003）。

原始的CIAS題數較多（共26題），作為評估網路成癮之工具，存在許多研究上的限制，因此衛生福利部於2015年（104年）委託臺灣大學心理學系陳淑惠老師研究團隊，編制出以CIAS為基礎發展而成的短版「網路

使用習慣量表」(CIAS-10)，作為方便操作之網路成癮評估工具(參見如表3)(聯合行銷研究股份有限公司，2017)。

表 3：網路使用習慣量表 (CIAS-10)

分量表	構面	問項
核心症狀	戒斷症狀	1、想上網而無法上網的時候，我就會感到坐立不安。 2、只要有一段時間沒有上網，我就會覺得心裡不舒服。 3、我只要超過一天沒上網玩，就會很難受。
	耐受症狀	4、我發現自己上網休閒的時間越來越長。 5、平均而言，我每週上網休閒的時間比以前增加許多。 6、我實際上網所花的時間遠遠超過原來預期的時間。
相關問題	人際與健康問題	9、上網對我的學業或工作已造成一些負面的影響。 10、上網已經很明顯地危害到我的生理或心理健康。
	時間管理問題	7、我習慣減少睡眠時間，以便能有更多時間上網休閒。 8、我常因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差。

資料來源：聯合行銷研究股份有限公司，2017。

(二)網路成癮的現況

就臺灣而言，國發會於 2017 年委託聯合行銷研究股份有限公司執行「106 年網路沈迷研究調查」，以臺灣本島、澎湖縣及金門、馬祖等離島地區共 22 個縣市為調查範圍，並以年滿 12 歲且有上網經驗的民眾為研

究對象。研究使用陳氏網路成癮量表（CIAS），作為篩選網路沉迷風險群的依據，以電話訪問進行研究調查，共完成 1,508 份有效樣本。研究結果顯示我國 12 歲且有網路經驗的民眾中，有 6.1% 屬於網路沉迷的高風險群；若以全體民眾估算，我國 12 歲以上民眾（含不使用網路者）中，有 5% 是屬於網路沉迷的高風險群，約為 105 萬人次。

該研究報告同時也指出，若從年齡層來看，30-39 歲民眾網路沉迷的比例最高，達 8.3%；其次是 20-29 歲民眾，網路沉迷的比例為 6.5%；再其次為 12-17 歲與 18-19 歲民眾，分別有 5.7% 與 5.9% 屬於網路沉迷高風險群；其後為 40-49 歲與 50-59 歲民眾，分別有 4.9%、4.3%；最後則是 60 歲以上民眾，網路沉迷的比例最低，僅有 1.5%。該研究同時也針對我國網路成癮現況，提出數點觀察與建議：（1）需關注網路人際的力量，可能可以成為網路沉迷者暫離網路的努力方向；（2）相較於國發會 2015 年的網路沈迷研究，30-39 歲男性的網路沉迷風險群增加；（3）學生高度的使用網路可能有其特殊性；（4）我國兒童及少年長時間上網的現象，應思考是否必要有管制機制的介入；（5）網路使用習慣量表（CIAS-10）更適合作為評估高網路使用沉迷傾向者的工具；最後（6）唯手機族應納入網路沈迷相關調查。

就美國而言，Radesky 與 McDaniel（2018）針對家中有 5 歲以上兒童的家庭進行調查（合計 172 個家庭，337 名父母），請受訪者評價孩子的情緒與行為狀況，並記錄他們自己的壓力、憂鬱程度與 3C 產品的使用情況。結果發現，有 40% 的母親與 32% 的父親有手機成癮的現象，且有 50% 的受訪者表示每天至少使用 3 次手機，僅有 10% 的受訪者認為自己沒有成癮的情況。受訪者每天平均花費 9 小時在使用手機、平板、電視或是電腦，使用電子產品的時間占了近三分之一的家庭活動時間。Pew Research Center 於 2018 年 3 月至 4 月期間，針對美國 13 至 17 歲的青少年及其父母進行調查（743 位青少年，1,058 位父母），了解其智慧型手機使用以及網路成癮的情況。結果顯示，有 54% 的青少年認為自己有手機成癮的情況，有 72% 的青少年經常在睡醒後立即檢查手機訊息，並有約四分之一的青少年會因為沒有攜帶手機而感到焦慮。此外，有些父母承認他們自己也很難抵抗手機的誘惑，並有 36% 的人認為自己花太多時間在使用手機，更有 51% 的青少年表示，當他們試圖與父母交談時，父母會因為自己正在使用手機而分心。

英國通訊傳播管理局（Office of Communication, Ofcom）每年定期針對英國人使用各類通訊設備的習慣進行調查，其中也包括對網路成癮情

況的瞭解。根據 Ofcom 於 2018 年 8 月公布的通訊傳播市場報告³¹，英國人的上網時間在過去 10 年間增加了一倍，並有 25% 的民眾每周上網超過 40 個小時，僅 12% 的人從不使用網際網路，且女性上網的時間比男性更長。此外，英國人平均每 12 分鐘會查看一次手機，平均每周上網時間達 24 小時，且無法上網時，會有 20% 的英國人會感覺神經緊繃有壓力。報告也顯示，不同世代於手機上網的行為與態度上，也有明顯的差異。55 歲以上的受訪者中，有 83% 無法接受用餐時看手機，但在 18-34 歲的族群中，無法接受的比例卻減少一半。

除了各國在自己國內做的調查之外，也有研究針對網路成癮進行跨國比較。早期，Lixuan、Clinton 與 McDowell（2008）就美國與中國網路成癮情況進行比較研究，其在美國與中國各挑選一所公立大學，並對其學生進行問卷調查，合計共 314 位受訪者（美國 171；中國 143）。該研究針對十種成癮症狀以及五項網路成癮構面進行測量，包括網路負面效果（negative outcomes）、社交逃避（social escape）、秘密行為（secretive behavior）、虛擬關係（virtual intimacy）、以及強迫行為（obsessive-compulsive behavior）。研究結果顯示有 4% 的美國大學生沉迷於網路，23% 的學生對於網路上癮，換言之，未沉迷於網路的學生佔 73%；而中國大學生中，有 14% 沉迷於網路，64% 對網路上癮，僅 22% 的學生，沒有沉迷於網路的問題。相較之下，中國學生的網路成癮率高於美國學生，且無論美國或是中國，男性的網路成癮皆高於女性。

Cecilia 與 Li（2014）則透過後設分析，將不同研究對於網路成癮的數據合併分析，以了解總體成癮率以及各國網路成癮指數。該研究分析了 80 篇研究，研究對象涉及全球 31 個國家，包含 164 個獨立樣本（每個獨立樣本平均有 544 名受訪者），參與者平均年齡為 18.42 歲。分析結果顯示，中東地區（伊朗、以色列、黎巴嫩、土耳其）網路成癮率最高，達 10.9%；其次為北美地區（美國），網路成癮率有 8%；再其次為亞洲地區（中國、香港、印度、南韓、臺灣），平均有 7.1% 的人口有網路成癮情況；南歐、東歐地區（保加利亞、塞浦路斯、捷克、希臘、匈牙利、意大利、波蘭、羅馬尼亞、塞爾維亞、斯洛文尼亞、西班牙）也有 6.1% 的網路成癮率；大洋洲（澳洲）有 4.3%；北歐、西歐（奧地利、愛沙尼亞、法國、德國、愛爾蘭、挪威、瑞典、英國）的網路成癮率相對較低，僅 2.6%；而南非

³¹ 參考資料：<https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/multi-sector-research/cmr/cmr-2018>，檢索日期：2018 年 10 月 05 日。

（哥倫比亞）的網路成癮率則不到 1%。前述 31 個國家的總體網路成癮率估計為 6.0%，且各地區存在相當大的差異。一般而言，具備下列情況的國家，網路成癮比率較高：（1）生活滿意度較低，污染較大；（2）交通通勤時間長；（3）國民所得較低。換言之，一個國家的生活品質，與網路成癮普遍性之間，呈現負向關係。

（三）網路成癮的防治

就臺灣而言，教育部為降低學生的網路成癮情況，提出了「一聽二規三動動，四感五慣六讚讚」的口號³²，希冀藉此協助學生養成「安全、合理、合宜、合法」的態度與網路使用行為。其具體內容包括：（1）一聽：傾聽孩子需求；（2）二規：對孩子上網做規範；（3）三動動：每使用 30 分鐘網路就要站起來活動 10 分鐘；（4）四感：擁有高四感生活（歸屬感、愉悅感、成就感與意義感）；（5）五慣：培養網路使用的好習慣（例：規定每天網路使用時間上限）；（6）六讚讚：對於合理使用 3C 產品的安全健康上網行為給予稱讚。

2012 年亞洲大學與中國醫藥大學為緩解臺灣青少年網路沉癮的問題，共同創設了臺灣第一個網路成癮防治中心—「中亞聯大網路成癮防治中心」³³。該中心研發可預防網路成癮、戒癮的教材與方法，且經過一年的實施與追蹤，成功協助 75% 的個案脫癮。該防治中心目前與臺中市、臺南市等 8 個縣市的教育局合作，並於 2017 年舉辦學校網路成癮辨識輔導種子教師培訓活動。此外，該中心也提供其與種子教育基金會共同研發的「網路成癮辨識輔導教材與影片」，作為國教署所屬學校與種子教師輔導工作時的使用教材。

2015 年衛生福利部委託國立臺灣大學醫學院附設醫院精神醫學部撰寫「戰勝網路成癮－給網路族／手機族的攻略手冊」³⁴，分別針對網路成癮現況、成癮的治療以及相關可用之資源進行說明。該書指出男性比女性更容易有網路沉迷的傾向；且男大學生較容易以網路作為其發洩現實挫折與需求不滿的管道；相較於一般人，職場中的網路成癮患者，會有更高

³² 參考資料：<https://eteacher.edu.tw/Posters.aspx>，檢索日期：2018 年 10 月 05 日。

³³ 參考資料：<http://iaptc.asia.edu.tw/tw/home>，檢索日期：2018 年 10 月 05 日。

³⁴ 參考資料：<https://www.kksh.kh.edu.tw/Upfile/pic/戰勝網路成癮-給網路族手機族的完全攻略手冊.pdf>，檢索日期：2018 年 10 月 07 日。

的焦慮以及憂鬱現象。該書也提供了改善網路成癮的技巧，像是不要太快回應簡訊、每上網半小時便休息 10 分鐘等等。臺大的醫療團隊也因門診越來越常見手機成癮患者，因此開發一款可以精算個人手機使用程度的應用程式「Know Addiction」³⁵，該應用程式於使用者的手機背景進行操作，自動計算使用者的手機實際使用時間，可作為為個人自我管理、醫生診治的參考依據。

美國於 2009 年開始推動第一個網路成癮治療計畫—「重新開機 reSTART：網路成癮康復計畫」(reSTART)³⁶，該計畫提供多種治療選擇，例如 45-90 天的強化療養中心治療計畫、獨立生活技能計畫、預防與後續護理計畫等。除了治療選擇外，該計畫也提供客製化的家庭健康諮詢和輔導服務，希望藉此降低網路成癮的比例。矽谷也在 2018 年發起反思運動，來自 Facebook 與 Google 等科技巨頭的前員工組成了「人文科技中心」(Center for Humane Technology)³⁷，並與非營利兒福機構「常識媒體」(Common Sense Media)合作，共同發起科技真相(Truth About Tech)的反思活動，以對抗越來越嚴重的網路成癮問題。該中心也將督促科技業者打造較不容易上癮的科技產品，並遊說美國國會立法限制科技公司的權力，同時要求政府機關善盡督導責任。此外該中心也計畫在美國 5.5 萬所公立學校發起宣導活動，教育老師、家長與兒童，使其知悉科技所帶來的危險，並加強培養健康的媒體使用習慣。

就英國的部分來說，歐盟「通用資料保護規則」(GDPR)規定歐盟境內未成年人至少須滿 16 歲，才有資格就其個資使用行使同意權；歐盟會員國可參照該國法律或需求降低年齡限制，但至少須滿 13 歲，若未成年人介於 13-16 歲間，則須由監護人同意。英國雖已脫離歐盟，但亦規定須年滿 13 歲才得就其個資的使用行使同意權。無法就其個資使用行使同意權的未成年人，連帶也無法使用許多網路服務，像是在 Facebook、Twitter 上註冊帳號，因為這些行為都會涉及個資的授權。透過個資行使同意權的限制，同時也附帶達到防範兒童及青少年網路成癮的目的。³⁸此外，英國

³⁵ 參考資料：<https://www.hpa.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=82&pid=8140>，檢索日期：2018 年 10 月 11 日。

³⁶ 參考資料：<https://netaddictionrecovery.com>，檢索日期：2018 年 10 月 11 日。

³⁷ 參考資料：<http://humanetech.com>，檢索日期：2018 年 10 月 11 日。

³⁸ 參考資料：<https://www.theguardian.com/technology/2018/jun/11/uk-should-not->

倫敦醫院也將在英國國民醫療服務體系（NHS）的支持下，成立首間網路成癮治療中心³⁹。初期會以治療與協助孩童及成年人戒除遊戲成癮為主，未來則會逐步將治療範圍擴張到協助治療「網絡色情癮」、「社交媒體癮」等其他網路成癮症狀。

legislate-to-control-childrens-use-of-technology-says-culture-secretary，檢索日期：2018 年 10 月 11 日。

³⁹ 參考資料：<https://www.theguardian.com/society/2018/jun/22/nhs-internet-addiction-clinic-london-gaming-mental-health>，檢索日期：2018 年 10 月 11 日。

第三章 研究設計

本計畫的核心目的是在公共價值的架構基礎上，對電子治理國情現況進行觀察與追蹤，延續歷年數位國情總綱調查的內容，就數位治理公共價值實踐程度進行主觀資料的蒐集，並同時討論研究方法的適切性問題。

數位國情的核心目的是在公共價值的架構基礎上，檢閱國際上其他國家相關作為，同時對我國數位治理國情現況進行觀察與追蹤，並進行研究方法精進策略的分析。由於研究目的相當多元，因此在方法上也搭配了許多種不同的方式。整體來說，本年度計畫使用的方法共包含文獻分析、問卷調查（包含住宅電話調查、手機電話調查、網路調查）、網路巨量文字資料分析等方式（詳表4）。

表 4：數位國情研究設計摘要

研究計畫目的	資料蒐集方法	資料來源
(1) 耙梳國內外電子治理發展趨勢與國際相關評比指標，綜合我國國情發展及使用者需求，修正電子治理公共價值（Public Value of E-Governance）架構與問卷量表。	(a) 文獻分析：彙整國際性電子化政府評比單位之研究面向與指標、指標設計與前瞻研究相關文獻的分析。	<ul style="list-style-type: none"> ● 中英文期刊資料庫 ● 國內外政府出版品 ● 網際網路 ● 國際性電子化政府研究機構之資料庫
(2) 整合不同的調查方法，規劃抽樣代表性相對處理及因應策略，並依照數位國情調查結果，研提精進不同方法有效樣本搭配建議。	(b) 調查法：住宅電話調查、手機電話調查、網路調查、網路輿情分析等調查法。	<ul style="list-style-type: none"> ● 全國民眾 ● 網路民眾

研究計畫目的	資料蒐集方法	資料來源
<p>(3) 應用歷年的調查資料，進行跨域與跨年分析，提出臺灣不同領域與世代之間異同與演進的觀察。</p> <p>(4) 分析資通訊科技發展對政治、經濟、社會等各層面之影響，包括就網路成癮、網路信任與人際關係發展等議題進行調查，並與國際評比績優國家進行比較。</p> <p>(5) 增加調查方法比較的多元性，了解網路輿論討論分析結果與傳統電話民調所得結果間的關聯性。</p>		

資料來源：本計畫。

在問卷調查部分，本年度計畫為了更全面了解社會上不同群體在數位國情相關議題上態度的差異，並同時進行研究方法的分析與檢討，延續過去幾年的研究方式，同時使用住宅電話調查、手機調查、網路調查及網路輿情巨量資料分析。

一、透過研究會議進行問卷修正

本計畫從 2013 年建立 PVEG 架構開始，迄今已執行過數波的數位國情追蹤（相關成果請參閱歷年報告書及本報告第一章的摘要整理），提供許多數位國情整體面的分析。本年度依委託單位所提供的研究目的需求，在數位國情追蹤的涵蓋面上將有所調整，僅會擷取部分關鍵面向進行追蹤與分析。因此，雖仍延續以 PVEG 為核心架構，但在預算的限制之下，本計畫透過會議討論以及參考過去幾年的調查結果數據進行題目選擇，

而不將架構中所有問卷題目都納入調查。

在2017年度的研究中，由於新增了以「直轄市」為分析單位的區域比較，導致了樣本數的增加，在整體預算的考量下也使得調查題目數受到壓縮，因此有許多面向未納入調查。本年度之研究目的並未特別聚焦於直轄市間的比較，故在題目架構的調整上係以2016年度的架構為基礎，將政治性價值中的透明與課責面向、社會性價值的信任面向加回調查，同時也含括2017年度新增的實體政治效能感面向，以便於做跨年度之比較。經過計畫團隊數次的討論會議，本年度計畫針對問卷做了三個部分的修正，包括新增與變更題目、刪除題目以及選定重大公共議題進行態度測量，以下簡要說明（題目修正對照表請見附錄二、）。

（一）新增與變更題目

在使用者導向的面向中有關服務滿意度的部分，本年度新增一題主動服務滿意度調查（B1-3），並將2016年暫停調查之整體滿意度（B1-2）加回並酌作文字修正。同時，本年度新增調查網路成癮之面向，預計調查之指標包括網路成癮之戒斷症狀、耐受症狀以及時間管理問題三項指標，共計4題（IA1-1、IA1-2、IA2-1、IA3-1）。

在政治性價值中，納入2017年詢問之實體公民參與相關題目，涵蓋指標包括政治效能感（D4-1、D4-2）、政治參與行為（D5-1）與政治信任（D6-1、D6-2）。在社會性價值中，網路信任指標項下於2016年度的研究中共計問了4題，其中調查是否擔心政府侵犯網路隱私（Q21F）以及調查是否擔心民間企業侵犯網路隱私（Q21G）兩題，考量到題目的特性，於今年度的調查中歸類至網路隱私之指標項下。在網路霸凌面向下，納入2017年詢問是否曾遭受網路霸凌之題目（Q17A）。

（二）刪除題目

在2016年度的研究中，有關主動服務係以「有沒有幫助」的方式調查，並歸類於服務項目增加指標下，今年計畫則暫停調查，改以調查民眾對政府主動服務的滿意度（B1-3），並移至滿意度指標項下。在公共事務參與的網路行為指標下，暫停調查詢問使用裝置題組（D1-1-1、D1-3-1）。在網路霸凌面向下，暫停調查概念重疊之題目（Q8F、Q8G）。在網路隱私面向下，暫停調查概念重疊之題目（Q14E、Q14H、Q21E）與使用裝置題組（Q15）。在網路言論面向下暫停調查概念重疊之題目（Q21A）。

本年度執行之題目定稿問卷請見附錄一、，圖2呈現本年度電子公共價值架構（PVEG）中實際進行調查的指標，表5則呈現不同調查方法間的題目差異。需要說明的是，各式問卷當中題目的文字敘述與選項均完全

相同，惟住宅電話與網路調查因調查特性可以包含所有題目，手機調查因受到訪問時間長度的限制，則僅包含所有題目當中的 31 題。

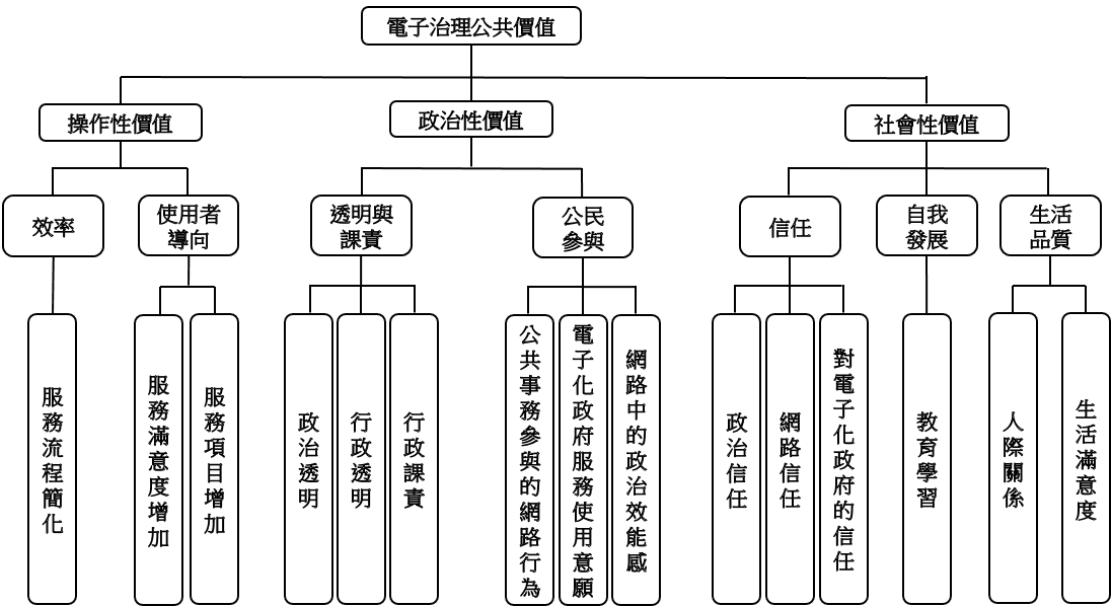


圖 2：本年度實際進行調查 PVEG 指標

資料來源：本計畫。

表 5：各種調查法所包含題目面向與題目數

價值	面向	指標	電話調查	手機調查	網路問卷
操作性	效率	服務流程簡化	1	--	1
	使用者導向	服務滿意度增加	3	--	3
		服務項目增加	1	--	1
政治性	透明與課責	政治透明	2	--	2
		行政透明	2	--	2
		行政課責	1	--	1
	網路	公共事務參與	3	--	3

價值	面向	指標	電話 調查	手機 調查	網路 問卷
	公民參與	的網路行為			
		電子化政府 服務使用意願	2	--	2
		網路中的 政治效能感	2	--	2
社會性	信任	政治信任	2	--	2
		網路信任	2	--	2
		對電子化政府 的信任	2	--	2
	自我發展	教育學習	1	--	1
	生活品質	人際關係 （包含網絡）	6	--	6
		生活滿意度 （包含安全）	1	--	1
WIP 比較		網路霸凌	2	2	2
		網路隱私	3	3	3
		網路言論自由	3	3	3
網路成癮		戒斷症狀	2	2	2
		耐受症狀	1	1	1

價值	面向	指標	電話 調查	手機 調查	網路 問卷
		時間管理	1	1	1
網路輿情資料 政策比較題		假新聞	1	1	1
		限塑政策	1	1	1
		31 項惠臺胞政策	2	2	2
實體 公民參與		實體政治效能感	2	--	2
		實體政治參與行為	1	--	1
個人基本資料		年齡	1	1	1
		戶籍地	1	1	1
		居住地	1	1	1
		工作／求學地	1	1	1
		教育程度	1	1	1
		職業	1	1	1
		政黨認同	1	1	1
		性別	1	1	1
過濾題與使用情形			4	4	4
母體涵蓋率對應（就醫行為）			2	2	2
總題數			65	31	65

資料來源：本計畫。

二、前測調查後修正

問卷初步修正完成後，本計畫委託民間民意調查機構於2018年7月24日晚間進行住宅電話電訪前測（完成60份成功樣本），希望藉由前測的結果進行第二次的問卷修正，以提高正式問卷的信度及效度，降低調查中可能面臨的問題及困難。

依照問卷前測的結果，本計畫經過討論，做了文字與問法上的微幅修正，包含在Q16E題詢問平均多久一次會在社群網站上張貼訊息或留言時，因受訪者可能不瞭解何謂社群網站，故補充說明社群網站係指如Facebook、Instagram等網站；以及在網路成癮題組中，原詢問方式為「請問您同不同意以下的說法：『...』」，因原題目唸完之後，訪員常需再次追問受訪者對『...』內的句子同不同意，拉長訪問時間，因此改為訪員先唸『...』內的句子，再問受訪者同不同意。

三、問卷調查法執行成果

本計畫審視數位治理的相關動態，以及世界先進國家在數位治理上的發展趨勢，同時因應科技發展以及調查方式與時俱進，採用多元的資料蒐集方式。研究團隊過去五年於數位國情的調查經驗，均達成信賴區間不低於95%，抽樣誤差不高於 $\pm 1.8\%$ ，成功樣本為3,000份以上之目標，詳如表6所整理。2018年度在電話調查有效樣本共計1,205份、手機調查有效樣本共計1,204份、網路調查有效樣本共計1,080份。

表 6：2013-2018 年各調查方法回收之樣本數

調查 年度	問卷調查方式					
	電話 調查	手機 調查	政府網站 會員	民間網站 會員	APP 調查	面訪
2013	1,134	507	869	無	無	2,292 (TEDS)
2014	1,002	1,002	1,997	1,663	無	無
2015	1,012	1,205	862	1,104	859	無

調查 年度	問卷調查方式					
	電話 調查	手機 調查	政府網站 會員	民間網站 會員	APP 調查	面訪
2016	獨立樣本 1,703 份 追蹤樣本 606 份	獨立樣本 1,713 份 追蹤樣本 553 份	獨立樣本 1,883 份 追蹤樣本 398 份	1,068	無	無
2017	7,530	1,244	661	無	無	無
2018	1,205	1,204	無	1,080	無	無

資料來源：本計畫。

(一)住宅電話調查

本計畫委託民意調查公司進行住宅電話問卷調查。調查是以臺灣地區住宅電話號碼簿為抽樣清冊，抽樣方式採兩階段進行：第一階段使用「抽取率與單位大小成比例方式（Probability Proportional to Size, PPS）」自住宅電話簿抽取樣本局碼，以取得電話號碼局碼組合（prefix）。由於電話號碼簿並未包含未登錄電話，因此抽出的電話必須進行「隨機撥號法」（Random Digit Dialing, RDD）的處理程序，才能做為訪問使用，而在第二階段時，會將第一階段所抽的電話號碼最後四碼以隨機亂數方式取代之，俾使原本沒有登錄在電話號碼簿上的住宅電話，也有機會能夠中選成為電話號碼樣本。接通後以戶中抽樣法選取戶中成員進行訪問，且受訪對象一經確認即不再任意更換。

調查範圍為臺灣地區（含金馬地區），包括新北市、臺北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、臺灣省各縣市及福建省金門縣、連江縣之年滿15歲以上民眾。調查時間為2018年7月30日（一）至2018年8月13日（一）間執行電話訪問。平日調查時段為晚上6：00至10：00，例假日調查時段為下午1：30至晚上10：00。

(二) 手機調查

本計畫的手機訪問亦委由民意調查公司以電腦輔助電話調查系統（CATI）進行，抽樣方式為隨機撥號法（RDD）。由於國家通訊傳播委員會（NCC）並未公布所有手機號碼門號核配狀況，因此無法掌握各門號用戶比例。實際抽樣方式是先依國家通訊傳播委員會公佈的行動通信網路業務用戶號碼核配現況資料抽出樣本電話門號（即前4碼），之後再以隨機方式產生後6位電話號碼，抽樣即可涵蓋國內所有行動電話門號。

手機調查的對象仍為臺灣地區年滿15歲以上民眾，調查時間為2018年7月30日（一）至2018年8月14日（二）間執行電話訪問。平日調查時段為晚上6：00至10：00，例假日調查時段為下午1：30至晚上10：00。

(三) 網路調查

網路調查的方式不僅能提高效率以及減少成本之外，更重要是，網路調查能夠更深入本計畫所欲探討的網路使用者，以更了解民眾對於電子化政府的需求以及滿意度。在網路調查的部分，本計畫委由民意調查公司以網路問卷系統進行，受訪對象為該民調公司所註冊的全體會員，透過傳送線上訊息的方式邀請受訪者填答，並由民調公司提供獎勵，藉以提高受訪者填答的意願，調查時間為2018年7月31日（二）至2018年8月27日（一）。

四、巨量資料分析

巨量資料分析可協助決策者從龐大數位資料中，整理並擷取有價值、可供決策分析使用的資訊。TechAmerica 基金會巨量資料委員會（Big Data Commission）認為，政府機關欲成功啟動巨量資料分析，須經歷五個步驟，依序為：界定營運需求（define business requirement）、規劃擴充以及重複使用（plan to augment and iterate）、巨量資料導入重點（big data entry point）、確認差距（identify gaps）、迭代（iterate）（TechAmerica Foundation, 2012）。蕭乃沂、陳敦源、廖洲棚（2015）也提出網路巨量資料輿情分析的步驟包括：先界定媒介來源、時間範圍、分析報表週期，直至政策主管機關可以接受。可見，巨量資料分析的準備工作是先有一個界定清楚的任務目標，以及可供規畫使用與未來擴充的機械設備與現有系統整合，以便在精簡的成本考量下做最有效的運用。

為了在測量過程中增加調查方法比較的多元性，了解網路輿論討論分析結果與傳統電話民調所得結果間的關聯性，本計畫研究團隊先於內部會議中討論後，建議若干議題，提交委託單位（國發會）進行研議後，初步選擇七個政策議題備選，分別為：農產品過剩、電力政策、假新聞、限

塑政策、行動支付、31 項惠臺政策與資料經濟。此七項議題均在大眾媒體獲得一定程度的討論，而且在本計畫的執行期程也持續受到討論，符合輿情與巨量資料分析「充足多元意見」的前提要求。經諮詢國發會會內同仁與會外專家學者之意見後，選定 3 項議題為本年度測量標的，包括假新聞、限塑政策與 31 項惠臺政策（如表 7）。同時，本年度調查也在住宅電話、手機調查與網路問卷中，加入這些重大政策議題題目，用以和巨量資料分析中的聲量與正負情緒進行比較。

表 7：問卷中政策議題相關題目

調查題目		與巨量資料 比較方式
1	近來假新聞很多，造成民眾可能受騙困擾，行政院已於官網上設立「即時新聞澄清專區」，請問您支不支持政府推動這個作法？	<ul style="list-style-type: none"> ● 聲量分析（網路公民參與頻率） ● 趨勢分析 ● 正負情緒
2	政府將在明年 7 月推動於四大場所（公部門、私立學校、百貨公司業及購物中心、連鎖速食店）不提供內用者「一次用塑膠吸管」，請問您支不支持政府推動這個政策？	
3-1	中國大陸日前推出「31 條惠臺措施」，請問您有沒有聽過這個政策？	
3-2	請問您擔不擔心大陸這項政策造成臺灣企業、資金及人才外流現象？	

資料來源：本計畫。

第四章 數位治理公共價值發展的國情分析

本章共分為八節，依序說明本計畫各項調查結果。前三節依序呈現本年度（2018）電子治理公共價值架構中，操作性、政治性與社會性價值的三大指標的調查結果，同時比較不同調查法所得數據，呈現各調查法間的差異性。有三點須特別提出來說明，首先，手機調查因為受限於調查方式特殊性與成本考量（手機調查受訪者通常無法接受較長的問卷），調查問卷未包含所有公共價值的題目，在本計畫的調查方法比較部分，僅在網路負面影響面向中加入手機調查的比較（題項為Q17A、Q8A、Q14D、Q14F、Q14G、Q14B、Q14C、Q14D、IA1-1、IA1-2、IA2-1、IA3-1）；其次，延續過去幾年作法，住宅電話資料均係以加權後資料進行描述，在加權處理上，除教育程度是以2017年底內政部戶政司「各村里教育程度資料」進行加權外，性別、年齡以及縣市別均以2018年6月人口統計資料進行加權處理；第三，為了能夠與前三年的研究成果進行比較，文字描述的部分將以住宅電話及手機調查資料為主。

第四節包括兩部分，首先是本年度新增網路成癮議題調查結果分析，另外呈現本年度世界網路計畫（WIP）指標的調查結果，透過跨國比較的方式與國際接軌，以回應本計畫跨年度國情觀察之研究目的。第五節則是分析不同族群的意見差異，尤其是不同職業類別與居住地的民眾在公共價值意見上的差異。第六節則對於電子治理公共價值各面向在過去幾年的意見變化趨勢做討論。由於數位國情總綱調查自2013年起已連續執行六年，第七節的部分比較不同年齡層在電子治理公共價值架構中操作性、政治性與社會性價值面向，2013年與2018年六年來主觀看法上的改變。最後在第八節則比較不同調查方法受訪者的基本資料。

第一節 操作性價值

本節主要分析操作性價值下的主觀性指標，分為「效率」與「使用者導向」兩個面向。

一、「效率」價值面向的國情狀態

效率面向包含：（1）成本減省、（2）IT改善、（3）風險降低、（4）服務流程簡化等四項指標，由於成本節省、IT改善和風險降低三項指標需用客觀性的統計資料（如官方數據）方能呈現，不適合使用主觀性指標

蒐集資料，因此，效率價值面向的主觀性調查，僅有「服務流程簡化」構面，以下針對這項主觀性指標的調查結果進行討論。

衡量「服務流程簡化」的題目只有「政府使用 ICTs 後，洽辦事情的手續簡化程度」一題。由表 8 可知，住宅電話所接觸到的電子化政府使用者中，有 75.6%受訪者認為辦事情的手續「變得非常簡單」或「變得簡單」，認為「變得非常麻煩」或「變得麻煩」的受訪者有 8.7%；而在網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，認為「變得非常簡單」或「變得簡單」之占比為 83.6%、認為「變得非常麻煩」或「變得麻煩」之占比則為 8.7%。整體而言，多數民眾對於服務流程簡化抱持著正面的評價，認為 ICTs 的應用有助於服務流程簡化。

表 8：服務流程簡化 1－電子治理對民眾洽公手續簡化的影響

A4-4 在您看來，政府使用資訊通訊科技後，您辦事情的手續是變簡單、還是變麻煩？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
變得非常麻煩	6 (1.4%)	13 (2.2%)
變得麻煩	31 (7.3%)	39 (6.5%)
變得簡單	272 (65.0%)	437 (73.1%)
變得非常簡單	44 (10.6%)	63 (10.5%)
拒答	2 (0.5%)	1 (0.2%)
不知道／忘記了	63 (15.1%)	45 (7.5%)

資料來源：本計畫。

二、「使用者導向」價值面向的國情狀態

本計畫所提出的架構中，使用者導向面包括「服務滿意增加」、「服務項目增加」兩項指標，以下將分別述之。

(一)服務滿意度增加

在「服務滿意度增加」的部分，計有「政府網站提供資訊滿意度」、「政府網站提供服務滿意度」以及「政府主動服務滿意度」三題，由表 9 次數分布與百分比來看，住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有 72.2% 的受訪者對政府網站提供之資訊表示「非常滿意」或「滿意」、16.8% 的受訪者表示「非常不滿意」或「不滿意」；而在網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，表示「非常滿意」或「滿意」之占比為 74.2%、表示「非常不滿意」或「不滿意」之占比則為 20.3%。整體而言，有超過七成的受訪者滿意政府所提供的網路資訊。

表 9：服務滿意度增加 1—民眾對政府網站提供資訊的滿意度

B1-1 請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
非常不滿意	9 (2.1%)	13 (2.2%)
不滿意	61 (14.7%)	108 (18.1%)
滿意	279 (66.8%)	402 (67.2%)
非常滿意	23 (5.4%)	42 (7.0%)
拒答	1 (0.3%)	3 (0.5%)

B1-1 請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
不知道	45 (10.7%)	30 (5.0%)

資料來源：本計畫。

根據表 10 所示，受訪者對於政府在網路所提供的服務滿意程度上，住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有 86% 的受訪者表示「非常滿意」或「滿意」政府於網路上提供的服務、有 6.9% 的受訪者表示「非常不滿意」或「不滿意」政府於網路上提供的服務；而在網路調查所接觸到的電子化政府使用者中的數據則顯示，有 84.1% 的受訪者表示「非常滿意」或「滿意」政府於網路上提供的服務，同時也有 11.4% 的受訪者表示「非常不滿意」或「不滿意」政府於網路上提供的服務。總結上述，受訪者對政府於網站所提供的服務感到滿意的比例超過八成。

表 10：服務滿意度增加 2—民眾對政府網站提供服務的滿意度表

B1-2 請問，您對政府在網路所提供的服務(例如公車動態、買車票、醫院掛號)滿不滿意？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
非常不滿意	3 (0.8%)	9 (1.5%)
不滿意	25 (6.1%)	59 (9.9%)
滿意	301 (72.1%)	425 (71.1%)

B1-2 請問，您對政府在網路所提供的服務(例如公車動態、買車票、醫院掛號)滿不滿意？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
非常滿意	58 (13.9%)	78 (13.0%)
拒答	3 (0.6%)	1 (0.2%)
不知道	27 (6.4%)	26 (4.3%)

資料來源：本計畫。

為了解民眾對政府主動服務的滿意狀況，本年度計畫特別新增調查民眾對政府主動用手機通知民眾資訊這樣的服務是否滿意。表 11 的調查結果顯示，住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，對政府主動提供民眾資訊之滿意程度，有 78.6% 的受訪者表示「非常滿意」或「滿意」、16.2% 的受訪者表示「非常不滿意」或「不滿意」；而在網路調查所接觸到的電子化政府使用者中的數據則顯示，有 72% 的受訪者表示「非常滿意」或「滿意」、22.4% 的受訪者表示「非常不滿意」或「不滿意」。總結上述，兩種調查方法均有超過七成以上的受訪者對政府主動提供相關資訊這項服務感到滿意。

表 11：服務滿意度增加 3—民眾對政府主動服務的滿意度表

B1-3 請問，您對政府主動用手機通知民眾的資訊（臺語：資料）滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等等。		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
非常不滿意	11 (2.6%)	15 (2.5%)

B1-3 請問，您對政府主動用手機通知民眾的資訊（臺語：資料）滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等等。

選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
不滿意	57 (13.6%)	119 (19.9%)
滿意	231 (55.2%)	356 (59.5%)
非常滿意	98 (23.4%)	81 (12.5%)
拒答	--	1 (0.2%)
不知道	22 (5.2%)	2.4 (4.3%)

資料來源：本計畫。

(二)服務項目增加

在「服務項目增加」的部分，以「政府服務項目的增減」一題來進行調查與測量。表 12 顯示在住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，認為可以得到政府的服務「變得非常多」與「變多」者，分別佔 14.6%、67.2%，共計 81.8%的受訪者認為政府的服務項目有變多；認為可以得到政府的服務「變得非常少」與「變少」者，分別佔 0.2%、5.1%，共計有 5.3%的民眾沒有覺得政府服務項目變多。在網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，認為可以得到政府的服務「變得非常多」、「變多」分別佔 11.2%與 60.5%，共計 71.7%的民眾覺得政府服務項目有變多；而覺得可以得到政府的服務「變得非常少」、「變少」的民眾分別有 2%與 5.5%，共計 7.5%的民眾覺得政府服務項目沒有變多。由上述結果可知，大多數的民眾（住宅調查超過八成與網路調查超過七成的民眾）皆認為，政府應用資訊通訊科技之後，民眾可以得到的政府服務是變多的。

表 12：服務項目增加 1—民眾對政府服務項目的增減

B2-1 在您看來，政府應用資訊通訊科技以後，民眾可以得到的政府服務是變多了、還是變少？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
變得非常少	1 (0.2%)	12 (2.0%)
變少	22 (5.1%)	33 (5.5%)
變多	281 (67.2%)	362 (60.5%)
變得非常多	61 (14.6%)	67 (11.2%)
拒答	0 (0.1%)	--
差不多/沒變	34 (8.2%)	113 (18.9%)
不知道/忘記了	19 (4.5%)	11 (1.8%)

資料來源：本計畫。

第二節 政治性價值

本節進行政治性價值下主觀性指標的分析，分為「透明與課責」、「網路公民參與」以及「實體公民參與」三面向，其中「網路公民參與」、「實體公民參與」為本年度由「公民參與」面向進行拆分，以下分別針對這三個面向的指標結果進行討論。

一、「透明與課責」價值面向的國情狀態

透明與課責面向下有「政治透明」、「行政透明」、「行政課責」三項主觀性指標，以下針對這三項指標的調查結果進行討論。

(一)政治透明

在政治透明部分，包含兩項題目，首先表 13 呈現「政府網站法律規定透明度」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有 55.1% 的受訪者對政府網站能搜尋到相關內容感到「非常容易」或「容易」；25.9% 的受訪者感到「非常不容易」或「不容易」；而在網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，有 73.1% 的受訪者對政府網站能搜尋到相關內容感到「非常容易」或「容易」；21.2% 的受訪者感到「非常不容易」或「不容易」。從上述結果可知，網路調查所接觸到的電子化政府的使用者對於網站能蒐尋到相關法律規定，較住宅電話所接觸到的電子化政府的使用者持正面的意見的比例為高。

表 13：政治透明 1—從政府網站搜尋到法律規定相關資訊的容易度

C1-3 依您經驗，在政府網站上搜尋到法律規定的內容，容不容易？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
非常不容易	30 (7.2%)	11 (1.8%)
不容易	78 (18.7%)	116 (19.4%)
容易	161 (38.5%)	354 (59.2%)

C1-3 依您經驗，在政府網站上搜尋到法律規定的內容，容不容易？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
非常容易	70 (16.6%)	83 (13.9%)
拒答	1 (0.2%)	--
不知道	79 (18.8%)	34 (5.7%)

資料來源：本計畫。

表 14 呈現「政府網站公共政策透明度」的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有 59.6% 的受訪者對政府網站能搜尋到公共政策相關內容感到「非常容易」或「容易」，有 23.7% 受訪者感到「非常不容易」或「不容易」；在網路調查所接觸到的電子化政府的使用者中，有 66.1% 的受訪者表示在政府網站搜尋到政府政策內容「非常容易」或「容易」；27.9% 的受訪者感到「非常不容易」或「不容易」。與前一題結果類似，網路調查所接觸到的電子化政府使用者對於政治透明度的正面認知比例都高於住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者。

表 14：政治透明 2—從政府網站搜尋到政策相關資訊的容易度

C1-4 依您經驗，在政府網站上搜尋到政府政策的內容，容不容易？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
非常不容易	27 (6.4%)	17 (2.8%)
不容易	72 (17.3%)	150 (25.1%)

C1-4依您經驗，在政府網站上搜尋到政府政策的內容，容不容易？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
容易	202 (48.3%)	340 (56.9%)
非常容易	47 (11.3%)	55 (9.2%)
拒答	1 (0.3%)	--
不知道	69 (16.4%)	36 (6.0%)

資料來源：本計畫。

(二)行政透明

表 15 為民眾對「政府線上服務的流程」觀感的次數分布與百分比，住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有 75.8%的受訪者認為「全部都可以」或「大部分可以」查到政府線上服務的流程；認為「全部都不可以」或「大部分不可以」的受訪者有 9.7%；網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，有 81.8%的受訪者認為「全部都可以」或「大部分可以」查到政府線上服務的流程，而有 12.4%的受訪者認為「大部分不可以」或「全部不可以」。上述結果顯示多數電子化政府使用者對政府在線上服務流程的透明度上是相當認同的。

表 15：行政透明 1—從網路上查到政府線上服務的流程

C2-1 在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的流程？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
全部都不可以	3 (0.7%)	10 (1.7%)
大部分不可以	38 (9.0%)	64 (10.7%)
大部分可以	280 (67.1%)	452 (75.6%)
全部都可以	36 (8.7%)	37 (6.2%)
拒答	1 (0.2%)	--
不知道	60 (14.3%)	35 (5.9%)

資料來源：本計畫。

表 16 呈現民眾對「政府線上行政透明程度」觀感的次數分布及百分比，住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有 48.5% 的受訪者認為「全部都可以」或「大部分都可以」查到政府線上服務的處理進度，認為「全部都不可以」或「大部分不可以」的受訪者則佔 25.8%；網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，有 62.8% 的受訪者認為「全部都可以」或「大部分都可以」查到政府線上服務的處理進度，認為「全部都不可以」或「大部分不可以」的受訪者有 24.3%。相較其他題目而言，受訪者對於線上服務進度的透明度之正面認知程度明顯偏低。

表 16：行政透明 2—從網路上查到政府線上服務處理進度的容易度

C2-2在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的處理進度？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
全部都不可以	16 (3.9%)	16 (2.7%)
大部分不可以	92 (21.9%)	129 (21.6%)
大部分可以	183 (43.8%)	347 (58%)
全部都可以	20 (4.7%)	29 (4.8%)
拒答	1 (0.1%)	--
不知道	107 (25.5%)	77 (12.9%)

資料來源：本計畫。

(三)行政課責

行政課責的部分，表 17 呈現民眾對「政府所提供的網路線上服務發生問題時，民眾容不容易找得到業務承辦人來處理」觀感的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有 40.9%的受訪者認為「非常容易」或「容易」，同時也有 36.3%的受訪者認為「非常不容易」或「不容易」，「沒經驗」的受訪者也有 21.1%；而網路調查所接觸到的電子化政府的使用者中，有 51.7%的受訪者認為「非常容易」或「容易」找到業務承辦人，亦有 30.8%的受訪者認為「非常不容易」或「不容易」找到業務承辦人，「沒經驗」者，則佔 14.7%。可知仍有相當比例的民眾認為非常不容易以及不容易找到業務承辦人來處理問題，甚至是沒

有使用的經驗。

表 17：行政課責 1—容不容易找到業務承辦人來處理問題

C3-1如果您對政府所提供的網路線上服務有疑問時，您容不容易找得到業務負責人（承辦人）協助處理？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
非常不容易	57 (13.6%)	27 (4.5%)
不容易	95 (22.7%)	157 (26.3%)
容易	151 (36.1%)	248 (41.5%)
非常容易	20 (4.8%)	61 (10.2%)
拒答	--	5 (0.8%)
沒經驗	88 (21.1%)	88 (14.7%)
不知道	7 (1.7%)	12 (2.0%)

資料來源：本計畫。

二、「網路公民參與」價值面向的國情狀態

網路公民參與面向包括「公共事務參與的網路行為」、「電子化政府服務使用意願」以及「網路中的政治效能感」等三項指標，以下分述調查結果。

(一)公共事務參與的網路行為

本計畫架構中有三個題目測量公共事務參與的網路行為。表 18 呈現「透過社群網站（如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等）將您覺得重要的公共問題傳達給其他人的頻率」此題項的次數分布及百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有 28.4% 的受訪者表示「經常」或「有時」會透過社群網站傳遞公共議題，有 71.5% 的受訪者表示「從來沒有」或「很少」會透過社群網站傳遞公共議題；網路調查所接觸到的網路使用者中數據則顯示，有 48.7% 的受訪者表示「經常」或「有時」會透過社群網站傳遞公共議題，「從來沒有」或「很少」的受訪者則有 50.1%。整體來說網路受訪者的公共政策網路參與行為頻率是高於住宅電話的受訪者的，但兩種類型的調查結果都顯示有超過一半以上的受訪者的公共事務網路參與行為仍不頻繁。

表 18：公共事務參與的網路行為 1—透過社群網站傳遞公共議題

D1-1 請問，您常不常透過網路社群，如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等，將您覺得重要的公共問題傳給其他人？		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
從來沒有	422 (42.2%)	175 (16.2%)
很少	293 (29.3%)	366 (33.9%)
有時	180 (18.0%)	353 (32.7%)

D1-1請問，您常不常透過網路社群，如 Facebook、YouTube、Line、Instagram等，將您覺得重要的公共問題傳給其他人？		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
經常	104 (10.4%)	173 (16.0%)
拒答	--	3 (0.3%)
不知道/忘記了	1 (0.1%)	10 (0.9%)

資料來源：本計畫。

表 19 顯示「民眾參加網路號召的現場活動的頻率」此題項的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有 4.2%的受訪者表示「經常」或「有時」會透過網路號召而舉辦的現場活動，「從來沒有」或「很少」的受訪者比例達 95.6%；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有 20.3%的受訪者表示「經常」或「有時」會透過網路號召而舉辦的現場活動，「從來沒有」或「很少」的受訪者則佔 78.4%。綜整上述結果分析，在住宅電話調查中顯示大多數的民眾並不會去參與網路號召而舉辦的現場活動，網路調查中願意參與的比例雖然較高，但整體來說民眾不會去參與網路號召而舉辦的活動的佔比還是高出許多。

表 19：公共事務參與的網路行為 2—參加網路號召的現場活動

D1-2請問您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
從來沒有	816 (81.5%)	539 (49.9%)

D1-2請問您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
很少	142 (14.1%)	308 (28.5%)
有時	32 (3.2%)	178 (16.5%)
經常	10 (1.0%)	41 (3.8%)
拒答	--	6 (0.6%)
不知道/忘記了	2 (0.2%)	8 (0.7%)

資料來源：本計畫。

由表 20 可知其「在網路討論區提出當前對大家所關心問題看法」的頻率的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有 9.7% 的受訪者表示「經常」或「有時」會在網路討論區提出當前大家關心問題的看法，「從來沒有」或「很少」的受訪者則有 90.0%；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有 34.7% 的受訪者表示「經常」或「有時」會在網路討論區提出當前大家關心問題的看法，「從來沒有」或「很少」的受訪者則有 64.5%。據此兩項數據可看出民眾在網路討論區提出當前對大家所關心問題看法的比例不高，且住宅電話受訪者比起網路受訪者更少在網路討論區提出對當前大家關心問題的看法。

表 20：公共事務參與的網路行為 3—網路討論區提出公共問題看法

D1-3請問，您常不常在網路上提出自己對當前大家關心問題的看法？		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
從來沒有	618 (61.8%)	257 (23.8%)
很少	283 (28.2%)	440 (40.7%)
有時	68 (6.8%)	300 (27.8%)
經常	29 (2.9%)	75 (6.9%)
拒答	--	2 (0.2%)
不知道/忘記了	3 (0.3%)	6 (0.6%)

資料來源：本計畫。

(二)電子化政府使用意願

電子化政府服務的部分透過兩個題目來測量。表21呈現受訪者「常不常透過政府網站做線上申請」的頻率的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有31.4%的受訪者表示「經常」或「有時」會透過政府網站做「線上申請」，「從來沒有」或「很少」的受訪者有66.2%；網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，有61.8%的受訪者表示「經常」或「有時」會透過政府網站做「線上申請」，「從來沒有」或「很少」的受訪者有37.6%。值得注意的是，在電訪調查中仍有相當高比例的受訪者表示雖然他們平常會去瀏覽政府機關的網站，但是「從來沒

有」或「很少」會去使用這些政府網站提供的線上申請服務，此一問題在 ICTs 蓬勃發展下需要政府多加關切。

表 21：電子化政府服務使用意願 1—透過政府網站做「線上申請」

D2-2 請問您常不常透過政府網站做「線上申請」，例如表單下載、謄本申請或網路報稅等等？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
從來沒有	113 (27.1%)	49 (8.2%)
很少	163 (39.1%)	176 (29.4%)
有時	89 (21.4%)	292 (48.8%)
經常	50 (12.0%)	78 (13.0%)
拒答	1 (0.1%)	1 (0.2%)
不知道/忘記了	1 (0.3%)	2 (0.3%)

資料來源：本計畫。

本計畫透過「願不願意使用政府設立的網站來查資料或對政府設立的網站來查資料或對政府表達意見」來測量民眾對電子化政府服務使用意願，表 22 呈現受訪者在此題的回答之次數分布及百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有 58.1% 的受訪者表示「非常願意」或「願意」使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見，而「非常不願意」或「不願意」的受訪者有 37.8%；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有 63.5% 的受訪者表示「非常願意」或「願意」使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見，而「非常不願意」或「不願意」的受訪者則

有 24.6%。據此，可得知多數的民眾對於使用政府網站查資料或對政府表達意見的意願多抱持正面的想法，但政府仍須努力宣導與提升回應性，提高民眾使用意願。

表 22：電子化政府服務使用意願 2—使用政府網站來查資料或表達意見

D2-4未來您願不願意使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見？		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
非常不願意	93 (9.3%)	98 (9.1%)
不願意	285 (28.5%)	169 (15.5%)
願意	486 (48.5%)	596 (55.2%)
非常願意	96 (9.6%)	90 (8.3%)
拒答	2 (0.2%)	15 (1.4%)
不知道	39 (3.9%)	112 (10.4%)

資料來源：本計畫。

(三)網路中的政治效能感

網路中的政治效能感由兩個題目進行測量，表 23 結果顯示民眾同不同意「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」的次數分布及百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有 52.4%的受訪者表示「非常同意」或「同意」題目的論述，「非常不同意」或「不同意」的受訪者有 34.8%；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有 50.9%的受訪

者表示「非常同意」或「同意」題目的論述，「非常不同意」或「不同意」的受訪者有 38.2%。綜上之論述，對於網路中的政治效能感而言，雖然有超過半數民眾抱持正面的看法，但是仍有三成以上的民眾對此抱持負面想法，認為政府官員沒有網路而更在乎民眾的想法⁴⁰。

綜上所述，仍有相當比例民眾對此事抱持負面的想法，因此對於運用 ICTs 提升民眾的政治效能感上，政府仍有努力的空間。

表 23：網路中的政治效能感 1—因為網路所以政府官員更在乎民眾的想法

D3-3有人說，「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
非常不同意	107 (8.9%)	120 (11.1%)
不同意	312 (25.9%)	293 (27.1%)
同意	498 (41.3%)	479 (44.4%)
非常同意	133 (11.1%)	70 (6.5%)
拒答	1 (0.1%)	5 (0.5%)

⁴⁰ 臺灣選舉與民主化調查 (Taiwan's Election and Democratization Study, TEDS) 2017 年的戶籍資料訪問的結果顯示，訪問受訪者同不同意「政府官員不會在乎我們一般民眾的想法」此一說法時，有 10.7% 的民眾表示「非常同意」，38.5% 的民眾表示「同意」，可知將近有五成民眾對政府官員會不會在乎民眾想法抱持負面的態度。參考資料：
http://teds.nccu.edu.tw/teds_plan/list.php?g_isn=126&g_tid=0&g_cid=4，檢索日期：2018 年 10 月 24 日。

D3-3有人說，「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？

選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
不知道	153 (12.7%)	113 (10.5%)

資料來源：本計畫。

表 24 呈現第二道政治效能感題目「有人說，在使用網路後，人民能夠更加了解政治」的次數分布與百分比結果。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有 51.9% 的受訪者表示「非常同意」或「同意」在使用網路後更了解政治，「非常不同意」或「不同意」的受訪者有 41.8%；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有 57% 的受訪者表示「非常同意」或「同意」在使用網路後更了解政治，「非常不同意」或「不同意」的受訪者有則有 34.3%。顯示雖然有過半數的受訪者認為網路的使用確實有助於提升民眾的政治效能感，但也仍有將近一半的受訪者持不同的看法，仍有待努力。

表 24：網路中的政治效能感 2—因為網路民眾更了解政治

Q9C 有人說，在使用網路後，人民能夠更加了解政治，請問您同不同意這種說法？

選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
非常不同意	133 (11.0%)	81 (7.5%)
不同意	371 (30.8%)	289 (26.8%)
同意	504 (41.8%)	527 (48.8%)

Q9C 有人說，在使用網路後，人民能夠更加了解政治，請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
非常同意	122 (10.1%)	89 (8.2%)
拒答	1 (0.1%)	5 (0.5%)
不知道	74 (6.2%)	89 (8.2%)

資料來源：本計畫。

三、「實體公民參與」價值面向的國情狀態

在實體公民參與面向下包括「政治效能感」與「政治參與行為」兩項指標，以下分別述之。

(一)政治效能感

表 25 為民眾同不同意「政府不會在乎我們一般民眾的想法」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有 43.0% 的受訪者表示「非常同意」或「同意」，「非常不同意」或「不同意」的受訪者佔 51.4%；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有 59.2% 的受訪者表示「非常同意」或「同意」，「非常不同意」或「不同意」的受訪者則有 23%。在住宅電話調查與網路調查中，「非常不同意」或「不同意」題目之論述佔比，住宅電話調查明顯比網路調查多出一倍，這部份資料反映網路受訪者較住宅電話受訪者來說，更認為政府不會在乎一般民眾想法，此一現象值得政府進行關切。

表 25：實體公民參與中的政治效能感 1—政府不會在乎我們一般民眾的想法

D4-1有人說：「政府不會在乎我們一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
非常不同意	113 (9.3%)	21 (1.9%)
不同意	507 (42.1%)	228 (21.1%)
同意	324 (26.9%)	512 (47.4%)
非常同意	194 (16.1%)	235 (21.8%)
拒答	5 (0.4%)	8 (0.7%)
不知道	62 (5.2%)	76 (7.0%)

資料來源：本計畫。

表 26 為民眾同不同意「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」的次數分布與百分比。住宅電話調查所觸及到的受訪者中，有 32.8% 的受訪者表示「非常同意」或「同意」，有 60.3% 的受訪者則表示「非常不同意」或「不同意」；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有 61% 的受訪者表示「非常同意」或「同意」，有 32.4% 的受訪者表示「非常不同意」或「不同意」。據此，可發現住宅電話調查與網路調查，呈現出非常不同的調查結果，住宅電話調查所觸及到的受訪者認為民眾對政府較具影響力，網路調查所接觸到的受訪者則持相反的意見，其中的差異可做為未來探析的議題。

表 26：實體公民參與中的政治效能感 2—民眾對政府的作為沒有影響力

D4-2有人說：「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
非常不同意	138 (11.5%)	43 (4.0%)
不同意	588 (48.8%)	307 (28.4%)
同意	265 (22.0%)	469 (43.4%)
非常同意	130 (10.8%)	190 (17.6%)
拒答	5 (0.4%)	12 (1.1%)
不知道	80 (6.6%)	59 (5.5%)

資料來源：本計畫。

(二)政治參與行為

表27呈現民眾於2016年總統選舉中，是否參與投票的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，「有」、「沒有」以及「沒有投票權」的佔比分別為：65.7%、21.1%以及11.8%；在網路調查所接觸到的受訪者中，「有」、「沒有」以及「沒有投票權」的佔比則分別為68.2%、24.0%以及6.1%。在住宅電話調查以及網路調查的結果中，對於有投票權的受訪者，其回應有無參與2016年總統選舉投票，回應「有」亦或是「沒有」的結果相似。

表 27：政治參與行為 1—民眾參與 2016 年總統選舉的投票

D5-1請問，在2016年的總統選舉中，您有沒有去投票？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
有	792 (65.7%)	737 (68.2%)
沒有	254 (21.1%)	259 (24.0%)
沒有投票權	142 (11.8%)	66 (6.1%)
拒答	2 (0.2%)	12 (1.1%)
不知道	15 (1.3%)	6 (0.6%)

資料來源：本計畫。

第三節 社會性價值

本節內容主要為社會性價值下主觀性指標的調查結果。本計畫將社會性價值分為信任、自我發展與生活品質三個面向，以下將分述之。

一、「信任」價值面向的國情狀態

信任價值面向又可分為「政治信任」、「網路信任」及「對電子化政府信任」兩個部分，以下分別針對這兩項主觀性指標的調查結果進行討論。

(一)政治信任

表 28 呈現民眾同不同意「政府所做的事大多數是正確的」的次數分布與百分比，在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有 18.9%的受訪者「非常同意」或「同意」政府做的事大多是正確的，而有 76.8%的受訪者表示「非常不同意」或「不同意」；在網路調查所接觸到的受訪者中，則有 22.9%的受訪者「非常同意」或「同意」政府做的事大多是正確的，68.1%的受訪者表示「非常不同意」或「不同意」。上述結果顯示，民眾對於政府的政治信任程度是較為負面的。

表 28：政治信任 1—政府所做的是大多數是正確的

D6-1有人說：「政府所做的事大多數是正確的」請問您同不同意這種說法？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
非常不同意	257 (21.3%)	271 (25.1%)
不同意	668 (55.5%)	464 (43.0%)
同意	200 (16.6%)	216 (20.0%)

D6-1有人說：「政府所做的事大多數是正確的」請問您同不同意這種說法？

選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
非常同意	28 (2.3%)	31 (2.9%)
拒答	5 (0.4%)	18 (1.7%)
不知道	47 (3.9%)	80 (7.4%)

資料來源：本計畫。

表 29 呈現民眾對於「政府決定重大政策時，會不會考慮民眾福利」的次數分布與百分比。在住宅電話調查中，有 35.6% 的受訪者認為政府「經常會考慮」或「有時會考慮」，有 57.8% 的受訪者則認為政府「不太會考慮」或「絕對不會考慮」；網路調查的數據則顯示，有 38.4% 的受訪者認為政府「經常會考慮」或「有時會考慮」，有 56.2% 的受訪者則認為政府「不太會考慮」或「絕對不會考慮」。綜上所述，有一半以上的民眾對於政府在做重大政策時是否優先考量民眾福利，抱持較為負面的看法。

表 29：政治信任 2—政府會不會把民眾福利作為優先考量

D6-2請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？

選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
絕對不會考慮	212 (17.6%)	183 (16.9%)
不太會考慮	485 (40.2%)	424 (39.3%)

D6-2請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
有時會考慮	327 (27.2%)	375 (34.7%)
經常會考慮	101 (8.4%)	40 (3.7%)
拒答	6 (0.5%)	5 (0.5%)
不知道	74 (6.1%)	53 (4.9%)

資料來源：本計畫。

(二)網路信任

網路信任有兩項題目，包括「從網路上認識的朋友可不可以信任」及「認為網路上資訊有多少是能相信」。

表 30 為「從網路上認識的朋友可不可以信任」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有 8.4%的受訪者認為從網路上認識的朋友「全部可信」或「大部分可信」，認為「一半可信一半不可信」的受訪者有 22.4%，認為「全部不可信」或「少部分可信」的受訪者則達到 64.7%；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有 11.2%的受訪者認為從網路上認識的朋友「全部可信」或「大部分可信」，認為「一半可信一半不可信」的受訪者有 50.4%，認為「全部不可信」或「少部分可信」的受訪者則達到 33.4%。綜上所述，在住宅電話調查中，民眾對網路上的朋友抱有戒心，相較之下網路調查的結果則較趨於中性，對網路上的朋友帶有的懷疑程度較低。

表 30：網路信任 1—網路上的朋友能不能相信

F3-2請問，您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
全部不可信	167 (13.9%)	39 (3.6%)
大部分不可信	612 (50.8%)	322 (29.8%)
一半可信一半不可信	270 (22.4%)	544 (50.4%)
大部分可信	94 (7.8%)	110 (10.2%)
全部可信	7 (0.6%)	11 (1.0%)
拒答	4 (0.4%)	6 (0.6%)
不知道	51 (4.2%)	48 (4.4%)

資料來源：本計畫。

表 31 為民眾「認為網路上資訊有多少是能相信」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，認為網路上資訊「全部可信」或「大部分可信」的佔比為 16.2%，「一半可信一半不可信」佔 47.0%，「全部不可信」或「大部分不可信」佔 30.2%；網路調查所接觸到的受訪者中，認為網路上資訊「全部可信」或「大部分可信」的佔比為 14.6%，「一半可信一半不可信」佔 64.4%，「全部不可信」或「大部分不可信」佔 18.3%。相較兩種調查方式，「一半可信一半不可信」的佔比皆為最高，且在「全部可信」或「大部分可信」的比例皆未及兩成，故可說明大多數的民眾對

於網路上的資訊內容，抱持著負面看法，對於資訊的可信度也抱有一定的擔憂。

表 31：網路信任 2—網路上的資訊能不能信任

F3-5請問，您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
全部不可信	49 (4.0%)	9 (0.8%)
大部分不可信	316 (26.2%)	189 (17.5%)
一半可信一半不可信	566 (47.0%)	695 (64.4%)
大部分可信	192 (15.9%)	152 (14.1%)
全部可信	3 (0.3%)	5 (0.5%)
拒答	8 (0.6%)	4 (0.4%)
不知道	72 (5.9%)	26 (2.4%)

資料來源：本計畫。

(三)對電子化政府的信任

第二個與信任相關的價值指標，是了解具電子化政府使用經驗的民眾對電子化政府的信任，題目包括「民眾相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去」及「政府網站上提供的資訊可不可靠」兩道題目。

表 32 呈現「民眾相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的電子化政府使用者中，有 62.9% 的受訪者表示「非常相信」或「相信」不一定要親自到政府機關就能辦好事情，有 24.4% 的受訪者「非常不相信」或「不相信」不一定要親自到政府機關就能辦好事情；網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，表示「非常相信」或「相信」不一定要親自到政府機關就能辦好事情的佔比為 73.4%，「非常不相信」或「不相信」之佔比為 22.5%。綜上結果，六成以上的民眾相信即便不用親臨政府機關，透過網路即可處理好事情，顯見在 ICTs 的發展之下，透過網路處理事情已成為不容忽視的重要趨勢。

表 32：對電子化政府的信任 1—透過網路就能處理好事情

F4-2 請問您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
非常不相信	30 (7.3%)	23 (3.8%)
不相信	113 (27.1%)	112 (18.7%)
相信	214 (51.3%)	391 (65.4%)
非常相信	48 (11.6%)	48 (8.0%)
拒答	0 (0.0%)	2 (0.3%)
不知道	11 (2.7%)	22 (3.7%)

資料來源：本計畫。

表 33 呈現「對於政府網站所提供資訊的可靠程度評分」分析結果，住宅電話所接觸到的電子化政府使用者中，有 75.8% 的受訪者認為政府網站上提供的資訊「非常可靠」或「可靠」，「非常不可靠」或「不可靠」則佔 20.3%；網路調查所接觸到的電子化政府使用者中，認為政府網站上提供的資訊「非常可靠」或「可靠」的受訪者佔 79.9%，「非常不可靠」或「不可靠」則佔 11.9%。綜上所述，大多數的民眾皆認為政府網站上所提供的資訊是可靠的，對政府網站資訊可靠度給予高度的評價。

表 33：對電子化政府的信任 2—政府網站上提供的資訊可不可靠

F4-3 請問您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？		
選項	住宅電話調查 (n=418)	網路調查 (n=598)
非常不可靠	10 (2.4%)	12 (2.0%)
不可靠	75 (17.9%)	59 (9.9%)
可靠	272 (65.1%)	442 (73.9%)
非常可靠	45 (10.7%)	36 (6.0%)
拒答	--	1 (0.2%)
不知道	16 (3.8%)	48 (8.0%)

資料來源：本計畫。

二、「自我發展」價值面向的國情狀態

「自我發展」價值面向由「教育學習」一項指標觀察之，並由「多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料」一道題目進行測量。

表 34 為「多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料」的頻率的次數分布與百分比，住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，「每天用很多次」、「每天用一次」、「每週都用」、「每月都用」、「每個月不到一次」以及「從來沒有」使用網路來尋找資料的受訪者佔比分別為 22.1%、8.8%、32.8%、13.2%、14.0%、8.1%；而網路調查所接觸到的網路使用者中，「每天用很多次」、「每天用一次」、「每週都用」、「每月都用」、「每個月不到一次」以及「從來沒有」使用網路來尋找資料的受訪者佔比分別 23.7%、7.9%、31.7%、18.9%、10.5%、2.6%。此一結果顯示有將近八成的民眾都會利用網路來尋找或確認資料，且一個月多於一次以上。

表 34：教育學習 1—利用網路來查證資料的頻率

G1-2有些人會利用網路學習，有些人不會。請問，您平均多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料？		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
從來沒有	81 (8.1%)	28 (2.6%)
每個月不到一次	140 (14.0%)	113 (10.5%)
每月都用	132 (13.2%)	204 (18.9%)
每週都用	328 (32.8%)	342 (31.7%)
每天用一次	88 (8.8%)	85 (7.9%)

G1-2有些人會利用網路學習，有些人不會。請問，您平均多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料？		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
每天用很多次	222 (22.1%)	256 (23.7%)
拒答	0 (0.0%)	3 (0.3%)
不知道/忘記了	9 (0.9%)	49 (4.5%)

資料來源：本計畫。

三、「生活品質」價值面向的國情狀態

本節內容主要探討「生活品質」價值面向的國情狀態，此一面向包括人際關係（包含網絡）與生活滿意度（包含安全）兩項指標，以下分別述之。

（一）人際關係（包含網絡）

人際關係指標的部分，主要由六道題目進行測量，以深入剖析網路對於人際關係所帶來的影響。在網路發展下，有人與家人、朋友的关系變得更親密，然而也有人因為網路，使得與家人、朋友的关系變得更疏遠，或者差不多，故以下將分別探討網路傳播的發展下，民眾自己與家人、朋友之間的關係變化。

在家人關係的部分，表 35 呈現「因為有網路，您和家人的關係變化」的次數分布與百分比，在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，15.5%的受訪者認為因為網路的關係，他們與家人的關係「變更親密」，而認為關係「差不多」與「變疏遠」的受訪者，分別佔 72.9%以及 7.9%；網路調查所接觸到的受訪者的結果，則有 18.5%的受訪者認為因為網路的關係，他們與家人的關係「變更親密」，而認為關係「差不多」與「變疏遠」的受訪者，分別佔 65.5%以及 13.1%。由調查結果可以發現，有將近七成的民眾跟家人的關係並未受到網路影響。

表 35：人際關係 1—網路對家人關係的變化

H2-1因為有網路，您和家人的關係變更親密、更疏遠、還是差不多？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
變更疏遠	96 (7.9%)	142 (13.1%)
差不多	878 (72.9%)	707 (65.5%)
變更親密	187 (15.5%)	200 (18.5%)
拒答	6 (0.5%)	7 (0.6%)
不知道	38 (3.2%)	24 (2.2%)

資料來源：本計畫。

在朋友關係的部分，表 36 呈現「因為有網路，您和朋友的關係變化」的次數分布與百分比，在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有 24.8% 的受訪者認為因為網路，他們與朋友的關係「變更好」，而認為關係「差不多」與「變更不好」的受訪者，分別佔 70.9% 以及 1.9%；網路調查所接觸到的受訪者中的數據則顯示，有 23.1% 的受訪者認為因為網路的關係，他們與朋友的關係「變更好」，而認為關係「差不多」與「變更不好」的受訪者，分別佔 68.8% 以及 4.7%。顯見，網路傳播在人際關係之朋友關係的變化上，雖有兩成左右的民眾認為有其效用，但整體而言並未帶來顯著的影響。

表 36：人際關係 2—網路對朋友關係的變化

H2-2因為有網路，您和朋友的關係變更好、變更不好、還是差不多？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
變更不好	23 (1.9%)	51 (4.7%)
差不多	855 (70.9%)	743 (68.8%)
變更好	299 (24.8%)	250 (23.1%)
拒答	2 (0.2%)	9 (0.8%)
不知道	27 (2.3%)	27 (2.5%)

資料來源：本計畫。

表37為「平均多久一次使用『線上通訊軟體』（如Line、What's App、Skype）和別人聯絡」的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有76.3%的受訪者「每天用很多次」、10.0%的受訪者「每天用一次」、8.5%的受訪者「每週都用」、1.2%的受訪者「每月都用」、0.5%的受訪者「每個月不到一次」，只有3.1%的受訪者「從來沒有」使用線上通訊軟體和別人聯絡；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，則有67.1%的受訪者「每天用很多次」、10.9%的受訪者「每天用一次」、13.4%的受訪者「每週都用」、4.9%的受訪者「每月都用」、1.6%的受訪者「每個月不到一次」，只有1.6%的受訪者「從來沒有」使用線上通訊軟體和別人聯絡。此一結果顯示線上通訊軟體已成為民眾溝通交流的重要工具。

表 37：人際關係 3—使用線上通訊軟體和別人聯絡的頻率

H2-4請問您平均多久一次使用「線上通訊軟體（如Line、What's App、Skype）」和別人聯絡？		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
從來沒有	31 (3.1%)	17 (1.6%)
每個月不到一次	5 (0.5%)	17 (1.6%)
每月都用	12 (1.2%)	53 (4.9%)
每週都用	85 (8.5%)	145 (13.4%)
每天用一次	100 (10.0%)	118 (10.9%)
每天用很多次	763 (76.3%)	725 (67.1%)
拒答	--	1 (0.1%)
不知道/忘記了	4 (0.4%)	4 (0.4%)

資料來源：本計畫。

表 38 顯示「平均多久一次在社群網站上張貼訊息或留言」的頻率分布與百分比。其分析結果可知民眾在網路經營人際關係之情形。在住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有 22.1% 的受訪者「每天用很多次」、

6.5%的受訪者「每天用一次」、22.7%的受訪者「每週都用」、10.9%的受訪者「每月都用」、14.1%的受訪者「每個月不到一次」，22.3%的受訪者「從來沒有」在社群網站上張貼訊息或留言；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有 28.9%的受訪者「每天用很多次」、8.9%的受訪者「每天用一次」、22.7%的受訪者「每週都用」、10.9%的受訪者「每月都用」、14.0%的受訪者「每個月不到一次」，5.6%的受訪者「從來沒有」在社群網站上張貼訊息或留言。

上述資料顯示，五成以上的民眾每週都會在社群網站上張貼訊息或留言，其中又以每週都會在社群網站張貼訊息或留言，佔比最高，其次則為從來沒有以及每天很多次的受訪者。

表 38：人際關係 4—在社群網站上張貼訊息的頻率

Q16E請問，您平均多久一次會在社群網站上張貼訊息或留言？		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
從來沒有	233 (23.3%)	60 (5.6%)
每個月不到一次	141 (14.1%)	187 (17.3%)
每月都用	109 (10.9%)	151 (14.0%)
每週都用	227 (22.7%)	245 (22.7%)
每天用一次	65 (6.5%)	96 (8.9%)
每天用很多次	221 (22.1%)	312 (28.9%)

Q16E請問，您平均多久一次會在社群網站上張貼訊息或留言？		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
拒答	--	2 (0.2%)
不知道/忘記了	4 (0.4%)	27 (2.5%)

資料來源：本計畫。

表 39 為「平均多久一次會在網路上張貼自己的作品（譬如自己做的影片、照片、文章等等）」的頻率之次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有 2.4%的受訪者「每天用很多次」、1.2%的受訪者「每天用一次」、12.8%的受訪者「每週都用」、16.3%的受訪者「每月都用」、23.5%的受訪者「每個月不到一次」，更有 43.6%的受訪者「從來沒有」在網路上張貼自己所創作的作品；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有 3.7%的受訪者「每天用很多次」、3.9%的受訪者「每天用一次」、16.5%的受訪者「每週都用」、19.3%的受訪者「每月都用」、34.3%的受訪者「每個月不到一次」，更有 18.1%的受訪者「從來沒有」在社群網站上張貼自己所創作的作品。

整體而言，高達五成以上的民眾從來沒有或每個月不到一次會在網路上張貼作品，會在網路上張貼自己所創作的作品的比例和頻率是相對偏低的。

表 39：人際關係 5—在網路上張貼作品的頻率

Q16F請問，您平均多久一次會在網路上張貼自己的作品（譬如自己做的影片、照片、文章等等）		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
從來沒有	436 (43.6%)	195 (18.1%)

Q16F請問，您平均多久一次會在網路上張貼自己的作品（譬如自己做的影片、照片、文章等等）		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
每個月不到一次	235 (23.5%)	370 (34.3%)
每月都用	163 (16.3%)	208 (19.3%)
每週都用	128 (12.8%)	178 (16.5%)
每天用一次	12 (1.2%)	42 (3.9%)
每天用很多次	24 (2.4%)	40 (3.7%)
拒答	--	1 (0.1%)
不知道/忘記了	2 (0.2%)	46 (4.3%)

資料來源：本計畫。

表 40 為「平均多久一次會在網路上轉貼或分享連結、作品（譬如其他人做的影片、照片、文章等等）」的頻率之次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有 7.2%的受訪者「每天用很多次」、2.9%的受訪者「每天用一次」、24.8%的受訪者「每週都用」、16.8%的受訪者「每月都用」、19.2%的受訪者「每個月不到一次」，更有 28.8%的受訪者「從來沒有」在網路上轉貼或分享連結、作品；網路調查所接觸到的網路使用者中的數據則顯示，有 8.0%的受訪者「每天用很多次」、4.6%的受訪者「每天用一次」、20.9%的受訪者「每週都用」、20.0%的受訪者

「每月都用」、31.9%的受訪者「每個月不到一次」，更有 9.8%的受訪者「從來沒有」在網路上轉貼或分享連結。

整體而言，在住宅電話調查中，從來沒有(28.8%)或每週都會(24.8%)分享作品的民眾比例都超過兩成，而在網路調查的數據顯示，每月不到一次的比率佔三成左右，但每周都用到每天很多次的比例也超過三成，顯示民眾在網路上轉貼或分享連結、作品的行為有明顯差異。

表 40：人際關係 6—在網路上轉貼或分享連結、作品的頻率

Q16G請問，您平均多久一次會在網路上轉貼或分享連結、作品（譬如其他人做的影片、照片、文章等等）		
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	網路調查 (n=1,080)
從來沒有	288 (28.8%)	106 (9.8%)
每個月不到一次	192 (19.2%)	344 (31.9%)
每月都用	168 (16.8%)	216 (20.0%)
每週都用	249 (24.8%)	226 (20.9%)
每天用一次	29 (2.9%)	50 (4.6%)
每天用很多次	72 (7.2%)	86 (8.0%)
不知道/忘記了	4 (0.4%)	52 (4.8%)

資料來源：本計畫。

(二)生活滿意度（包含安全）

在測量「生活品質」價值面的題目，由表 41 可知「網路時代生活快樂程度」的次數分布與百分比。住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有 19.1%的受訪者認為若生活當中沒有網路會「比以前快樂很多」或「比以前快樂一些」，有 46.7%的受訪者認為「差不多/沒變」，而有 30.2%的受訪者認為「比以前不快樂很多」或「比以前不快樂很多」；網路調查所接觸到的受訪者的結果則顯示，有 22.4%的受訪者認為若生活當中沒有網路會「比以前快樂很多」或「比以前快樂一些」，有 48.4%的受訪者認為「差不多/沒變」，而有 25.5%的受訪者認為「比以前不快樂很多」或「比以前不快樂很多」。

綜上所述，將近有五成的民眾認為沒有網路，生活並不會受到影響；近三成的民眾認為會比以前不快樂；兩成民眾認為會比以前快樂。

表 41：生活滿意度—網路時代生活快樂程度。

H4-1如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
比以前不快樂很多	96 (8.0%)	73 (6.8%)
比以前不快樂一些	267 (22.2%)	202 (18.7%)
差不多/沒變	563 (46.7%)	523 (48.4%)
比以前快樂一些	146 (12.1%)	181 (16.8%)
比以前快樂很多	84 (7.0%)	50 (4.6%)

H4-1 如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？		
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	網路調查 (n=1,080)
拒答	2 (0.2%)	2 (0.2%)
不知道	48 (3.9%)	49 (4.5%)

資料來源：本計畫。

第四節 網路負面影響調查結果分析

近年來，隨著網路使用普及以及各類網路功能的發展，民眾對於網路的使用與依賴程度日益升高，雖然網路為民眾的生活帶來更多便利，但同時也產生了相當程度的負面影響，其中包含網路上的霸凌行為、網路外洩個人隱私、網路上的言論自由受到箝制的情形、以及各種程度的網路成癮症狀。為能了解我國在這些現象上的狀態，本年度計畫延續 2017 年「數位國情總綱調查」計畫的分析，分別就網路霸凌、網路隱私、網路言論自由進行調查，並與 WIP (2017) 的調查結果項進行比較。此外，本年度計畫新增對網路成癮進行調查，以下分別就網路成癮、網路霸凌、網路隱私、以及網路言論自由四項議題呈現調查結果。

由於受訪者在網路使用頻率或習慣上的差異，可能會導致其對網路霸凌等問題呈現不同的認知，因此本節將同時呈現住宅電話調查、手機調查、網路調查，三種不同調查方法的調查結果並做比較。

一、「網路成癮」調查結果比較

表 42 為受訪者對「想上網而無法上網時，會感到坐立不安」的態度的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，受訪者對「想上網而無法上網的時，會感到坐立不安」表示「非常不同意」佔 14.8%，表示「不同意」佔 55.3%，表示「同意」與「非常同意」的分別佔 19.8%、9.2%，另有 0.6% 受訪者表示「不知道」；手機調查所接觸到的網路使用者中，對「想上網而無法上網的時，會感到坐立不安」表示「非常不同意」

佔 12%，表示「不同意」佔 59.7%，表示「同意」與「非常同意」的分別佔 20.1%、7.1%，另有 1.1%受訪者表示「不知道」；在網路調查所接觸到的網路使用者中，受訪者回應「想上網而無法上網的時，會感到坐立不安」表示「非常不同意」佔 5.6%，表示「不同意」佔 29.7%，表示「同意」與「非常同意」的分別佔 47.2%、15.5%，另有 1.6%受訪者表示「不知道」。

綜合上述可知，在以「想上網而無法上網的時候，我就會感到坐立不安」來測量網路成癮時，受訪者回應「同意」與「非常同意」的比例，住宅電話調查與手機調查的結果相似，其分別為 29%與 27.2%，但網路調查卻有相異的結果，受訪者回應「同意」與「非常同意」的比例為 62.7%，換言之，相較前兩者受訪者，網路調查中接觸的受訪者，有很高網路成癮的風險存在。

表 42：網路成癮 1—想上網而無法上網時，會感到坐立不安

IA1-1「想上網而無法上網的時候，我就會感到坐立不安。」請問您不同意？			
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	手機調查 (n=1,137)	網路調查 (n=1,080)
非常不同意	148 (14.8%)	136 (12.0%)	61 (5.6%)
不同意	554 (55.3%)	679 (59.7%)	321 (29.7%)
同意	198 (19.8%)	229 (20.1%)	510 (47.2%)
非常同意	92 (9.2%)	81 (7.1%)	167 (15.5%)
拒答	2 (0.2%)	--	4 (0.4%)

IA1-1 「想上網而無法上網的時候，我就會感到坐立不安。」請問您不同意？			
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	手機調查 (n=1,137)	網路調查 (n=1,080)
不知道	6 (0.6%)	12 (1.1%)	17 (1.6%)

資料來源：本計畫。

表 43 為受訪者對「一段時間沒有上網，會覺得心裡不舒服」的態度的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，受訪者對「只要有一段時間沒有上網，會覺得心裡不舒服」表示「非常不同意」佔 16.1%，表示「不同意」佔 54.6%，表示「同意」與「非常同意」的分別佔 21.1%、7.2%，另有 1%受訪者表示「不知道」；手機調查所接觸到的網路使用者中，對「只要有一段時間沒有上網，會覺得心裡不舒服」表示「非常不同意」佔 13.2%，表示「不同意」佔 58.1%，表示「同意」與「非常同意」的分別佔 23.1%、4.7%，另有 0.7%受訪者表示「不知道」；在網路調查所接觸到的網路使用者中，受訪者回應「只要有一段時間沒有上網，會覺得心裡不舒服」表示「非常不同意」佔 5.3%，表示「不同意」佔 35.1%，表示「同意」與「非常同意」的分別佔 43.9%、13.8%，另有 1.6%受訪者表示「不知道」。

綜合上述三種調查可知，住宅電話調查與手機調查的結果相似，受訪者對於「只要有一段時間沒有上網，會覺得心裡不舒服」的回應，表示「同意」和「非常同意」的分別有 28.3%與 27.8%，意即住宅電話調查與手機調查所接觸的受訪者，此種網路成癮症狀並無太高的比例；反觀網路調查，受訪者回應「同意」、「非常同意」為 57.7%，相較之下網路調查的受訪者有較高網路成癮特性。

表 43：網路成癮 2—一段時間沒有上網，會覺得心裡不舒服

IA1-2「只要有一段時間沒有上網，我就會覺得心裡不舒服。」請問您同不同意？			
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	手機調查 (n=1,137)	網路調查 (n=1,080)
非常不同意	161 (16.1%)	150 (13.2%)	57 (5.3%)
不同意	547 (54.6%)	661 (58.1%)	379 (35.1%)
同意	211 (21.1%)	263 (23.1%)	474 (43.9%)
非常同意	72 (7.2%)	54 (4.7%)	149 (13.8%)
拒答	1 (0.1)	1 (0.1%)	4 (0.4%)
不知道	10 (1.0%)	8 (0.7%)	17 (1.6%)

資料來源：本計畫。

表 44 為受訪者對「每週上網休閒的時間比以前增加許多」的態度的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，受訪者對「每週上網休閒的時間比以前增加許多」表示「非常不同意」佔 6.7%，表示「不同意」佔 27.6%，表示「同意」與「非常同意」的分別佔 41.8%、21.8%，另有 1.9%受訪者表示「不知道」；手機調查所接觸到的網路使用者中，對「每週上網休閒的時間比以前增加許多」表示「非常不同意」佔 4.7%，表示「不同意」佔 33%，表示「同意」與「非常同意」的分別佔 42.7%、17.9%，另有 1.8%受訪者表示「不知道」；在網路調查所接觸到的網路使用者中，受訪者回應「每週上網休閒的時間比以前增加許多」表示「非常不同意」佔 1.8%，表示「不同意」佔 19.3%，表示「同意」與

「非常同意」的分別佔 54.2%、22.6%，另有 1.9% 受訪者表示「不知道」。

綜合上述三種調查可觀察到，住宅電話調查與手機調查中有六成左右的民眾表示其每週上網休閒的時間比以前增加許多；而網路調查中則是有七成五以上的民眾表示自己每週上網休閒的時間比以前增加。換言之，我國民眾就「每週上網休閒的時間比以前增加許多」測量的網路成癮，有超過半數民眾表示確實有此現象，花在網路休閒的時間相較過去有越來越多的趨勢。

表 44：網路成癮 3—每週上網休閒的時間比以前增加許多

IA2-1「平均而言，我每週上網休閒的時間比以前增加許多。」請問您同不同意？			
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	手機調查 (n=1,137)	網路調查 (n=1,080)
非常不同意	67 (6.7%)	53 (4.7%)	19 (1.8%)
不同意	276 (27.6%)	375 (33.0%)	208 (19.3%)
同意	418 (41.8%)	485 (42.7%)	585 (54.2%)
非常同意	218 (21.8%)	203 (17.9%)	244 (22.6%)
拒答	3 (0.3%)	--	3 (0.3%)
不知道	19 (1.9%)	21 (1.8%)	21 (1.9%)

資料來源：本計畫。

表45為受訪者對「因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差」的態度的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，受訪者對「因熬夜上網，導致白天精神或體力很差」表示「非常不同意」佔26.7%，表示「不同意」佔47.3%，表示「同意」與「非常同意」的分別佔17.7%、7.7%，另有0.7%受訪者表示「不知道」；手機調查所接觸到的網路使用者中，對「因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差」表示「非常不同意」佔27%，表示「不同意」佔50%，表示「同意」與「非常同意」的分別佔15.8%、6.4%，另有0.8%受訪者表示「不知道」。住宅電話調查與手機調查中，對於「因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差」此種網路成癮測量結果相似，受訪者回應「非常不同意」與「不同意」的比例，住宅電話調查為74%，手機調查為77%，也就是說，有七成以上的民眾均不認為自己有因熬夜上網而影響日常生活作息與精神。

在網路調查所接觸到的網路使用者中，受訪者回應「因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差」表示「非常不同意」佔15.6%，表示「不同意」佔40.6%，表示「同意」與「非常同意」的分別佔34.2%、8.1%，另有1.7%受訪者表示「不知道」。其中「非常不同意」與「不同意」的總和比例為56.2%，相較於住宅電話調查與手機調查結果，網路調查的比例下降的近20%，意即網路調查的受訪者對於此種網路成癮有較高的風險。

表 45：網路成癮 4—因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差

IA3-1「我常因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差。」請問您不同意？			
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	手機調查 (n=1,137)	網路調查 (n=1,080)
非常不同意	267 (26.7%)	307 (27.0%)	168 (15.6%)
不同意	473 (47.3%)	568 (50.0%)	438 (40.6%)
同意	177 (17.7%)	180 (15.8%)	369 (34.2%)

IA3-1「我常因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差。」請問您同不同意？

非常同意	77 (7.7%)	73 (6.4%)	87 (8.1%)
不知道	7 (0.7%)	9 (0.8%)	18 (1.7%)

資料來源：本計畫。

二、「網路霸凌」調查結果比較

表 46 為受訪者「遭受到網路霸凌」的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，僅有 2.3%受訪者曾經「是（有）」遭到網路霸凌，有 97.5%的受訪者則表示「否（沒有）」受到網路霸凌，而有 0.2%受訪者「不知道」自己是否曾經遭受到網路霸凌；手機調查所接觸到的網路使用者中，「是（有）」遭到網路霸凌的受訪者與住宅電話調查結果相同皆為 2.3%，而「否（沒有）」受到網路霸凌的受訪者 97.7%，可見不論是在市話調查跟手機調查的受訪者中，曾經受到網路霸凌的比例相當低。

另一方面，網路調查結果與住宅電話、手機調查結果有些許差異。網路調查所接觸到的網路使用者中，有 5.3%的受訪者在過去一年中曾經遭到網路霸凌，有 91.1%的受訪者則回答「否（沒有）」，另有 2.8%受訪者回答「不知道」自己是否曾經遭受到網路霸凌。相同的是，網路調查結果與住宅、手機電話調查均顯示在過去一年中曾遭受過網路霸凌的比例不高，但網路調查的受訪者曾經遭到網路霸凌的比例，仍是比住宅與手機電話調查的受訪者高出 3%。

和國際相比，美國、紐西蘭、希臘、瑞士、沙烏地阿拉伯等國當中，美國民眾在網路遭受霸凌的比例相對較高，佔 12%，其次則為紐西蘭，佔 6%。相較之下，我國在過去一年中，遭受網路霸凌的比例住宅電話調查與網路調查皆為 2.3%，在國際中是相對較低的⁴¹。

41 本計畫將以臺灣對照 WIP 內美國、紐西蘭、希臘、瑞士、沙烏地阿拉伯的數據。各國調查方法皆有所不同，以此說明。美國調查方法為電話調查與網路調查；紐西

表 46：網路霸凌 1—遭受到網路霸凌

Q17A 請問，過去一年中，您是否曾經遭受過網路霸凌？							
	我國現況			WIP ⁴²			
選項	住宅電話 調查 (n=1,001)	手機調查 (n=1,137)	網路調查 (n=1,080)	美國	紐西蘭	希臘	瑞士
是	23 (2.3%)	26 (2.3%)	57 (5.3%)	12%	6%	5%	3%
否	976 (97.5%)	1,111 (97.7%)	984 (91.1%)	88%	94%	95%	97%
拒答	--	--	9 (0.8%)	--	--	--	--
不知道	2 (0.2%)	--	30 (2.8%)	--	--	--	--

資料來源：本計畫。

表 47 呈現另一測量網路霸凌的題目「收過色情與言語辱罵電郵」的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的網路使用者中，有 16% 受訪者「是（有）」接收過色情騷擾與言語辱罵電郵，有 84% 受訪者回應「否（沒有）」，1% 受訪者「不知道」自己是否曾經接收過色情騷擾與言語辱罵電郵；而手機調查所接觸到的網路使用者中回應「是（有）」接收過色情騷擾與言語辱罵電郵為 21.5%，78.3% 的受訪者則回應「否（沒有）」，僅 0.3% 的受訪者「不知道」自己是否曾經接收過色情騷擾與言語辱罵電

蘭調查方法為電話訪問、網路調查與面訪；希臘調查方法為電話調查（包含住宅與手機）；瑞士調查方法為電話調查（包含住宅與手機）；沙烏地阿拉伯調查方法為面訪。

42 本計畫 WIP 資料數據來源為 The World Internet Project（簡稱，WIP）第八版整合的報告。參考資料：<https://www.digitalcenter.org/reports>，檢索日期：2018 年 10 月 24 日。

郵；網路調查所接觸到的網路使用者中，可觀察到受訪者「是（有）」接收過色情騷擾與言語辱罵電郵為 33.2%，「否（沒有）」接收過色情騷擾與言語辱罵電郵的為 63.2%。綜觀上述調查可知，約有兩成至三成的受訪者曾經有收過色情騷擾與言語辱罵電郵，惟多數的受訪者表示並未曾受到色情與言語辱罵電郵的網路騷擾。

與國際相比，我國在住宅電話調查與手機調查中比例分別為 16%與 21.5%，比美國與瑞士受到色情騷擾與言語辱罵電郵的比例相對較低；但若與紐西蘭以及希臘相比，受到色情與言語辱罵電郵的網路騷擾卻是略高一點的。

表 47：網路霸凌 2—收過色情騷擾與言語辱罵電郵

Q8A請問，過去一年中，您是否曾經收過色情騷擾或言語辱罵的電子郵件？							
	我國現況			WIP			
選項	住宅電話調查 (n=1,001)	手機調查 (n=1,137)	網路調查 (n=1,080)	美國	紐西蘭	希臘	瑞士
是	160 (16.0%)	244 (21.5%)	359 (33.2%)	33%	12%	9%	30%
否	841 (84.0%)	890 (78.3%)	683 (63.2%)	67%	88%	91%	70%
拒答	--	--	10 (0.9%)	--	--	--	--
不知道	0 (0.0%)	3 (0.3%)	28 (2.6%)	--	--	--	--

資料來源：本計畫。

三、「網路隱私」調查結果比較

表 48 為「擔心網路隱私被侵犯」之次數分布與百分比統計。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有 36.2%受訪者表示「非常擔心」網路隱私被別人侵犯，35.8%受訪者表示「擔心」，19% 受訪者表示「不擔心」，7.3%受訪者表示「完全不擔心」，1.6%受訪者表示「不知道」，可知超過七成的受訪者擔心自己的網路隱私在網路上被侵犯；在手機調查所接觸到的受訪者中，受訪者表示「非常擔心」網路隱私被侵犯的佔 33.2%，「擔心」網路隱私被侵犯佔 39.6%，「不擔心」及「完全不擔心」網路隱私被侵犯的分別為 20.1%與 6.2%，僅 0.8%的受訪者對於擔心網路隱私被侵犯回應「不知道」，亦有超過七成的受訪者擔心自己的網路隱私在網路上被侵犯；網路調查所接觸到的受訪者中，有 31.2%受訪者對於自己的隱私在網路上被別人侵犯表示「非常擔心」，54.1%受訪者表示「擔心」，12.7%受訪者表示「不擔心」，僅 1.2%受訪者表示「完全不擔心」，而有 0.8%受訪者表示「不知道」，可知超過八成受訪者表示擔心以及非常擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯。由上述調查結果可知，網路調查結果所接觸到的受訪者，相對於市話調查及手機來說，對於網路隱私被侵犯的擔憂更加嚴重。

由於 WIP 2017 年的調查並未涵蓋此題，故此部分係與 106 年度數位國情的調查結果進行比較，結果顯示受訪者對於網路隱私外洩的擔憂程度略顯上升，在黃東益等人（2018）的住宅電話調查中回答擔心與非常擔心自己的隱私在網路上別人侵犯的比例佔 66.9%，與今年的 72%略低 5 個百分點，而網路調查的部分，受訪者回應擔心與非常担心的比例為 82.3%，與今年的 85.3%較為相似，但無論是住宅電話調查亦或是網路調查，擔心網路隱私會被侵犯的比例，相較於去年都略有提升。

表 48：網路隱私 1—擔心網路隱私被侵犯

Q14D請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？					
	2018			2017	
選項	住宅電話 調查 (n=1,205)	手機調查 (n=1,204)	網路調查 (n=1,080)	電話 調查 (n=6,119)	網路調查 (n=661)
完全不擔心	87 (7.3%)	75 (6.2%)	13 (1.2%)	374 (6.1%)	17 (2.6%)
不擔心	229 (19.0%)	242 (20.1%)	137 (12.7%)	1,589 (26.0%)	95 (14.4%)
擔心	431 (35.8%)	477 (39.6%)	584 (54.1%)	2,516 (41.1%)	380 (57.5%)
非常擔心	437 (36.2%)	400 (33.2%)	337 (31.2%)	1,578 (25.8%)	164 (24.8%)
拒答	--	--	--	4 (0.1%)	-
不知道	20 (1.6%)	10 (0.8%)	9 (0.8%)	57 (0.9%)	5 (0.8%)

資料來源：本計畫。

註：2017 年手機調查無此題目。

表 49 為「擔心被政府侵犯網路隱私」的次數分布與百分比統計。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有 6.3%受訪者表示「完全不擔心」網路隱私被政府侵犯，22.7%受訪者表示「不擔心」，34.2% 受訪者表示「擔心」，32.8%受訪者表示「非常擔心」，3.7%受訪者表示「不知道」；在手機調查所接觸到的受訪者中，受訪者表示「完全不擔心」網路隱私被政府侵犯的佔 7.3%，「不擔心」網路隱私被政府侵犯佔 28.3%，「擔心」及「非常擔心」網路隱私被政府侵犯的分別為 35.1%與 28%，並有 1.2%的受訪者回應「不知道」。綜合上述可知，有六成以上的受訪者擔心政府會侵犯自己在網路上的隱私，比例並不算低；而網路調查結果更是突顯了對於網路隱私被政府侵犯的擔憂。網路調查所接觸到的受訪者中，有 0.8%受訪者對於被政府侵犯網路隱私表示「完全不擔心」，14.7%受訪者表示「不擔心」，50.3%受訪者表示「擔心」，32.8%受訪者表示「非常擔心」，而有 1.1%受訪者表示「不知道」。由上述調查結果可知，網路調查結果所接觸到的受訪者，相對於市話調查及手機來說，對於政府侵犯個人的網路隱私是更為擔憂的。

與國際相比，各國受訪者回應「擔心」、「非常擔心」政府侵犯其網路上的隱私的比例由低至高分別為紐西蘭 32%、希臘 39%、美國 49%、沙烏地阿拉伯 54%，即使是與最高比例的沙烏地阿拉伯相比，我國在住宅電話調查與手機調查中比例分別為 67%與 63.1%，仍是比該國高出 10 個左右的百分點。換言之，我國民眾對於政府侵犯自己的網路隱私有相當程度的擔憂，而政府該如何處理以及保障民眾的網路隱私，成為一項可深入探討的議題。

表 49：網路隱私 2—擔心被政府侵犯網路隱私

Q21F請問，您擔不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？							
	我國現況			WIP			
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	手機調查 (n=1,204)	網路調查 (n=1,080)	美國	紐西蘭	希臘	沙烏地阿拉伯
完全不擔心	75 (6.3%)	88 (7.3%)	9 (0.8%)	12%	17%	13%	9%
不擔心	273 (22.7%)	341 (28.3%)	159 (14.7%)	15%	21%	26%	17%
擔心	413 (34.2%)	423 (35.1%)	543 (50.3%)	30%	18%	24%	34%
非常擔心	395 (32.8%)	337 (28.0%)	354 (32.8%)	19%	14%	15%	20%
拒答	4 (0.4%)	1 (0.1%)	3 (0.3%)	--	--	--	--
不知道	44 (3.7%)	14 (1.2%)	12 (1.1)	24%	30%	21%	21%

資料來源：本計畫。

表 50 為「擔心被民間企業公司侵犯網路隱私」的次數分布與百分比統計。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有 4.3%受訪者表示「完全不擔心」網路隱私被民間企業侵犯，19.4%受訪者表示「不擔心」，38.9%受訪者表示「擔心」，33.8%受訪者表示「非常擔心」，3.2%受訪者表示「不知道」，有超過七成的受訪者對於民間公司侵犯隱私感到擔心；在手機調查所接觸到的受訪者中，受訪者表示「完全不擔心」網路隱私被民間企業侵犯的佔 5.5%，「不擔心」網路隱私被民間企業侵犯佔 20.5%，「擔心」及「非常擔心」網路隱私被民間企業侵犯的分別為 37.3%與 35%，並有 1.6%的受訪者回應「不知道」，亦有超過七成的受訪者對於民間公司侵犯隱私感到擔心；網路調查所接觸到的受訪者中，有 0.9%受訪者對於被民間企業侵犯網路隱私表示「完全不擔心」，12.5%受訪者表示「不擔心」，51.2%受訪者表示「擔心」，34.3%受訪者表示「非常擔心」，而有 1%受訪者表示「不知道」，有八成以上的民眾擔憂自己的網路隱私被民間企業侵犯。綜上所述，無論是住宅電話調查或是手機調查均有七成以上的受訪者擔心民間企業會侵犯自己在網路上的隱私，而網路調查的受訪者，比起上述這兩種調查法所接觸到的受訪者來說，對於民間公司侵犯隱私是更加擔憂的。

各國在「擔心被民間企業公司侵犯網路隱私」議題中，受訪者回應「擔心」以及「非常擔心」的比例，美國為 60%、紐西蘭 46%、希臘 59%、沙烏地阿拉伯 52%，與我國在住宅電話調查與手機調查中比例分別為 72.7%與 72.3%差異甚大，即使是與比例最高的美國相比，我國仍是高出了 12 個百分點。顯示在我國的民間企業中，於網路隱私方面的保護措施應可繼續加強，以降低民眾的擔心，創造民眾與民間企業之間更佳安全與公平的網路使用空間。

表 50：網路隱私 3—擔心被民間企業公司侵犯網路隱私

Q21G請問，您擔不擔心民間企業公司侵犯您在網路上的隱私？							
	我國現況			WIP			
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	手機調查 (n=1,204)	網路調查 (n=1,080)	美國	紐西蘭	希臘	沙烏地阿拉伯
完全不擔心	52 (4.3%)	66 (5.5%)	10 (0.9%)	7%	10%	8%	9%
不擔心	234 (19.4%)	247 (20.5%)	135 (12.5%)	12%	15%	15%	15%
擔心	469 (38.9%)	449 (37.3%)	553 (51.2%)	34%	26%	36%	33%
非常擔心	407 (33.8%)	422 (35.0%)	370 (34.3%)	26%	20%	23%	19%
拒答	5 (0.4%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	--	--	--	--
不知道	38 (3.2%)	19 (1.6%)	10 (1.0%)	20%	29%	20%	24%

資料來源：本計畫。

四、「網路言論自由」調查結果比較

表 51 呈現受訪者對「在網路上表達自己對政治的看法是否感到安全」的態度的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，有 26.3% 表示「非常不同意」，48.5% 受訪者表示「不同意」，14.6% 表示「同意」，3.4% 表示「非常同意」，6.9% 表示「不知道」；手機調查所接觸到的受訪者中，受訪者對於「網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」回應「非常不同意」佔 25.2%，「不同意」佔 45.4%，「同意」佔 18%，表示「非常同意」佔 5.1%，5.9% 回應「不知道」。由此可知，無論是住宅電話或是手機調查，均有七成以上的受訪者不認為在網路上表達自己的政治觀點是一件安全的事；網路調查所接觸到的受訪者中，有 16% 受訪者表示「非常不同意」透過網路表達自己對政治的看法是很安全的，49.2% 表示「不同意」，22.7% 表示「同意」，4.5% 表示「非常同意」，6.7% 表示「不知道」。換言之，有六成五左右的受訪者並不認為在網路上表達自己的政治觀點是一件安全的事，與住宅電話與手機調查的結果相比，網路調查所接觸的受訪者認為在網路上表達自己對政治的看法，稍覺安全些。

與國際相比，對於「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」此一看法，我國在住宅電話調查與手機調查中表示「同意」與「非常同意」的比例分別為 18% 與 23.1%，與希臘 27% 相差不大，而紐西蘭與美國則分別為 34% 以及 38%，略高於臺灣。意即，我國與希臘、紐西蘭、美國僅有較少比例認為在網路上表達對政治的看法是安全的；而在瑞士，該國認為在網路上表達對政治的看法是安全的更是相當低的，僅有 12%，與其他國家相距甚大。除此之外，沙烏地阿拉伯與上述國家有著相當大的差異，該國民眾認為在網路上表達政治看法是安全的比例佔 63%，相對來說該國民眾認為在網路上表達其對政治的看法是較安全的。

表 51：網路言論自由 1—網路表達政治看法是安全的

Q21B有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，請問您同不同意這種說法？								
	我國現況			WIP				
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	手機調查 (n=1,204)	網路調查 (n=1,080)	美國	紐西蘭	希臘	瑞士	沙烏地阿拉伯
非常不同意	316 (26.3%)	303 (25.2%)	173 (16.0%)	15%	12%	23%	37%	6%
不同意	585 (48.5%)	547 (45.4%)	531 (49.2%)	25%	21%	30%	29%	9%
同意	176 (14.6%)	217 (18.0%)	245 (22.7%)	29%	22%	18%	8%	33%
非常同意	41 (3.4%)	61 (5.1%)	49 (4.5%)	9%	12%	9%	4%	30%
拒答	3 (0.3%)	5 (0.4%)	10 (0.9%)	--	--	--	--	--

Q21B有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，請問您同不同意這種說法？								
	我國現況			WIP				
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	手機調查 (n=1,204)	網路調查 (n=1,080)	美國	紐西蘭	希臘	瑞士	沙烏地阿拉伯
不知道	84 (6.9%)	71 (5.9%)	72 (6.7%)	22%	32%	20%	23%	23%

資料來源：本計畫。

表 52 呈現受訪者對於「網路上能暢所欲言批評政府」的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，19.7%表示「非常不同意」，48.5%表示「不同意」，20.1%表示「同意」，5.8%表示「非常同意」，5.5%表示「不知道」，有近七成的受訪者認為，在網路上批評政府時，應當要有所限制；手機調查所接觸到的受訪者結果顯示，15.9%表示「非常不同意」，42.4%的受訪者表示「不同意」，24.6%表示「同意」，10.5%表示「非常同意」，另有 5.8%表示「不知道」，將近六成的受訪者認為在網路上批評政府時，應當要有所限制；在網路調查所接觸到的受訪者中，10.9%表示「非常不同意」，34.8%表示「不同意」，34.5%表示「同意」，10.3%表示「非常同意」，7.7%表示「不知道」，僅有四成的受訪者認為在網路上批評政府時，應當要有所限制，相對住宅電話調查與手機調查的受訪者來說，比例是較為偏低的。

與國際相比，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」這件事，表示「同意」與「非常同意」的比例，最高為希臘佔 83%，其次為美國 74%，紐西蘭 67%，瑞士 59%，沙烏地阿拉伯則為 55%，上述各國其同意與非常同意的比例均超過五成。反觀我國，若以住宅電話調查與手機調查相比，我國受訪者表示「同意」與「非常同意」的比例分別為 25.9%與 35.1%，跟各國差距甚大，亦即，我國在此一態度上更為保守，認為在網路上批評政府不應該毫無限制。

表 52：網路言論自由 2—網路上能暢所欲言的批評政府

Q21C有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，請問您同不同意這種說法？								
	我國現況			WIP				
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	手機調查 (n=1,204)	網路調查 (n=1,080)	美國	紐西蘭	希臘	瑞士	沙烏地阿拉伯
非常不同意	237 (19.7%)	191 (15.9%)	118 (10.9%)	4%	2%	2%	10%	9%
不同意	584 (48.5%)	510 (42.4%)	376 (34.8%)	6%	7%	6%	11%	11%
同意	242 (20.1%)	296 (24.6%)	373 (34.5%)	28%	31%	36%	20%	35%
非常同意	70 (5.8%)	126 (10.5%)	111 (10.3%)	46%	36%	47%	39%	20%
拒答	5 (0.4%)	11 (0.9%)	19 (1.8%)	--	--	--	--	--

Q21C有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，請問您同不同意這種說法？								
	我國現況			WIP				
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	手機調查 (n=1,204)	網路調查 (n=1,080)	美國	紐西蘭	希臘	瑞士	沙烏地阿拉伯
不知道	67 (5.5%)	70 (5.8%)	83 (7.7%)	17%	24%	10%	21%	25%

資料來源：本計畫。

表 53 呈現受訪者對「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」的態度的次數分布與百分比。在住宅電話調查所接觸到的受訪者中，表示「非常不同意」及「不同意」的受訪者，分別佔 15.8%、38.4%，表示「同意」及「非常同意」極端言論在網路上也應可表達者，分別佔 35.1%、6.5%，有 4.1% 受訪者表示「不知道」；在手機調查所接觸到的受訪者中，受訪者「非常不同意」的比例為 14.9%，「不同意」為 35.7%，「同意」與「非常同意」的分別為 35.5% 與 9.6%，亦有 3.7% 受訪者回應「不知道」。由此可知，不論是住宅電話或是手機調查中，僅有四成左右的受訪者認為不論立場有多極端，都應該能自由的在網路上表達自己的想法；網路調查結果與住宅電話調查與手機調查結果相似，「非常不同意」及「不同意」分別佔 15.5%、36.6%，「同意」及「非常同意」分別佔 32.7%、7.9%，有 6.2%「不知道」。綜合上述，無論是住宅電話調查、手機調查或網路調查，皆僅有四成的受訪者對於「極端言論在網路上也應可以表達」的看法持保留態度，認為應當有所限制。

與國際相比，訪問民眾「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」此一態度，表示「同意」與「非常同意」的比例，由高至低排列分別為沙烏地阿拉伯 76%、希臘 59%、美國 56%、紐西蘭 43%、瑞士 33%。以住宅電話調查手機調查來看，我國受訪者回應「同意」與「非常同意」的比例分別為 41.6%與 45.1%，換言之，沙烏地阿拉伯、希臘、美國有超過半數民眾認為極端言論在網路上仍應被保障，對此採較開放的心態，而紐西蘭、瑞士與我國則是採取較保守態度，僅有三成至四成的民眾認為網路上的極端言論也需被保障。

表 53：網路言論自由 3—極端言論在網路上也應受保障

Q21D有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，請問您同不同意這種說法？								
	我國現況			WIP				
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	手機調查 (n=1,204)	網路調查 (n=1,080)	美國	紐西蘭	希臘	瑞士	沙烏地阿拉伯
非常不同意	190 (15.8%)	179 (14.9%)	167 (15.5%)	8%	8%	7%	22%	3%
不同意	462 (38.4%)	430 (35.7%)	395 (36.6%)	18%	18%	14%	20%	7%
同意	423 (35.1%)	427 (35.5%)	353 (32.7%)	33%	29%	30%	19%	44%

Q21D有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，請問您同不同意這種說法？								
	我國現況			WIP				
選項	住宅電話調查 (n=1,205)	手機調查 (n=1,204)	網路調查 (n=1,080)	美國	紐西蘭	希臘	瑞士	沙烏地阿拉伯
非常同意	79 (6.5%)	115 (9.6%)	85 (7.9%)	23%	14%	29%	14%	32%
拒答	2 (0.2%)	8 (0.7%)	13 (1.2%)	--	--	--	--	--
不知道	49 (4.1%)	45 (3.7%)	67 (6.2%)	18%	31%	20%	25%	14%

資料來源：本計畫。

第五節 公共價值不同族群比較

前四節的資料分別呈現民眾在操作性價值、政治性價值、社會性價值等三個公共價值各面向的態度。而不同職業類別與居住地區的民眾對於公共價值的態度可能會不同，本節分為兩個部分，首先針對各公共價值層面與職業類別做交叉分析，再對不同居住地區之民眾進行交叉分析。礙於篇幅的限制，交叉分析的部分僅呈現（加權後）住宅電話調查結果的比較。

必須說明的是，職業類別主要是採九分類的方式，包括主管人員、專業人員、佐理人員、服務人員、農林漁牧、勞工、軍警、家管與學生。但因為農林漁牧(部分題目)與軍警等類別的民眾，樣本不足 30 個，故不在此做討論。居住地區則是分為六區，包括北北基（臺北市、新北市、基隆市）、桃竹苗（桃園市、新竹縣、新竹市、苗栗縣）、中彰投（臺中市、彰化縣、南投縣）、雲嘉南（雲林縣、嘉義縣、嘉義市、臺南市）、高屏澎金馬（高雄市、屏東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣）、宜花東（宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣）。

一、公共價值與職業交叉分析

本項目分為三個部分做交叉分析，先進行操作性價值構面下的「服務滿意度增加」與職業交叉分析，再進行政治性價值構面下的「電子化政府服務使用意願」與職業交叉分析，最後則進行社會性價值下的「信任」構面與職業交叉分析。

（一）服務滿意與職業交叉分析

本部分針對「服務滿意度增加」進行分析，並再細分為資訊滿意（B1-1）、服務滿意（B1-2）與主動通知服務（B1-3）三個題目。首先，在資訊滿意度部分，由表 54 可知，有七成以上的電子化政府使用者對於政府網站中提供給民眾的資訊表示相當滿意（包含滿意與非常滿意）。其中又以學生以及服務人員比例最高，分別佔 84.2%與 78.0%。反觀，專業人員與勞工滿意程度則不及七成。

表 54：B1-1 政府網站資訊滿意度與職業交叉分析

B1-1.請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？										
選項 (n)	主管 人員 (33)	專業 人員 (37)	佐理 人員 (106)	服務 人員 (50)	農林 漁牧 (2)	勞工 (63)	學生 (38)	軍警 -	家管 (82)	總和 (411)
非常 不滿 意	3	1	2	2	0	0	0	-	2	10
	9.1%	2.7%	1.9%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	2.4%	2.4%
不滿 意	7	6	15	7	0	12	4	-	9	60
	21.2%	16.2%	14.2%	14.0%	0.0%	19.0%	10.5%	-	10.8%	14.6%
滿意	22	24	73	36	2	40	30	-	50	277
	66.7%	64.9%	68.9%	72.0%	100.0%	63.5%	78.9%	-	60.2%	67.4%
非常 滿意	1	2	2	3	0	0	2	-	13	23
	3.0%	5.4%	1.9%	6.0%	0.0%	0.0%	5.3%	-	15.7%	5.6%
不知 道	0	4	14	2	0	11	2	-	8	41
	0.0%	10.8%	13.2%	4.0%	0.0%	17.5%	5.3%	-	9.6%	10.0%

資料來源：本計畫

由表 55 可知不同職業的電子化政府使用者在「服務滿意度」的差異。整體而言，有八成六以上的受訪者對於政府網站中提供給民眾的服務表示相當滿意（包含滿意與非常滿意），其中又以學生的比例最高，表示多數學生對於政府所提供的線上服務是十分滿意的，而家管、服務人員、佐理人員、勞工及專業人員，分別佔 93.5%、89.8%、88.6%、81.2%及 83.8%。但在主管人員的部份，滿意度則最低，僅有 67.8%。

表 55：B1-2 政府網路服務滿意度與職業交叉分析

B1-2.請問，您對政府在網路所提供的服務(例如公車動態、買車票、醫院掛號)滿不滿意？										
選項 (n)	主管 人員 (30)	專業 人員 (36)	佐理 人員 (107)	服務 人員 (49)	農林 漁牧 (2)	勞工 (64)	學生 (39)	軍警 -	家管 (82)	總和 (409)
非常 不滿 意	0 0.0%	0 0.0%	1 .9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	- -	2 2.4%	3 0.7%
不滿 意	7 21.9%	1 2.8%	5 4.7%	4 8.2%	0 0.0%	4 6.3%	0 0.0%	- -	5 6.1%	26 6.4%
滿意	17 53.1%	27 75.0%	84 78.5%	36 73.5%	2 100.0%	45 70.3%	32 82.1%	- -	52 63.4%	295 72.1%
非常 滿意	3 9.4%	3 8.3%	11 10.3%	8 16.3%	0 0.0%	7 10.9%	7 17.9%	- -	19 23.2%	58 14.2%
不知 道	3 9.4%	5 13.9%	6 5.6%	1 2.0%	0 0.0%	8 12.5%	0 0.0%	- -	4 4.9%	27 6.6%

資料來源：本計畫。

由表 56 可知不同職業的電子化政府使用者在「主動通知滿意度」的差異。整體而言，有七成八以上的受訪者對於政府主動用手機通知民眾的資訊，如地震、停水、停電通知，表示相當滿意（包含滿意與非常滿意），其中又以學生的比例最高，有高達 87.1% 學生表示對於政府主動用手機通知民眾的資訊感到十分滿意，而家管、服務人員、佐理人員、勞工及專業人員，分別佔 76.6%、78.0%、73.6%、87.3% 以及 74.4%。但在主管人員部份，滿意度最低，僅有 71.9%。

表 56：B1-3 政府主動服務滿意度與職業交叉分析

B1-3.請問，您對政府主動用手機通知民眾的資訊滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等等。										
選項 (n)	主管 人員 (33)	專業 人員 (37)	佐理 人員 (106)	服務 人員 (50)	農林 漁牧 (2)	勞工 (64)	學生 (39)	軍警 -	家管 (82)	總和 (413)
非常 不滿 意	2 6.1%	0 0.0%	3 2.8%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.6%	2 5.1%	- -	3 3.7%	11 2.7%

B1-3.請問，您對政府主動用手機通知民眾的資訊滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等等。

選項 (n)	主管 人員 (33)	專業 人員 (37)	佐理 人員 (106)	服務 人員 (50)	農林 漁牧 (2)	勞工 (64)	學生 (39)	軍警 -	家管 (82)	總和 (413)
不滿 意	6 18.2%	7 18.9%	15 14.2%	11 22.0%	0 0.0%	3 4.7%	3 7.7%	-	12 14.6%	57 13.8%
滿意	16 48.5%	23 62.2%	60 56.6%	19 38.0%	1 50.0%	45 70.3%	21 53.8%	-	41 50.0%	226 54.7%
非常 滿意	7 21.2%	5 13.5%	18 17.0%	20 40.0%	1 50.0%	10 15.6%	13 33.3%	-	24 29.3%	98 23.7%
不知 道	2 6.1%	2 5.4%	10 9.4%	0 0.0%	0 0.0%	5 7.8%	0 0.0%	-	2 2.4%	21 5.1%

資料來源：本計畫。

(二)信任度與職業交叉分析

「信任度」又可分為網友可信任度 (F3-2)、網路資訊可信任度 (F3-5)、網路申辦政府服務 (F4-2) 以及政府網站資訊可靠度 (F4-3) 四個部分。首先，在網友信任度部分，由

表57可知，全體受訪者中，僅有8.3%的受訪者對於網友信任度表示相當可信（包含大部分可信與全部可信），顯示出多數的民眾對於網友的信任度仍抱有疑慮。家管、服務人員、佐理人員、勞工及主管人員，分別佔3.5%、4.9%、11.4%、4.1%以及11.3%。反觀，以學生及專業人員信任比例最高，分別為19.8%、18.2%。

表 57：F3-2 網友可信任度與職業交叉分析

F3-2.請問，您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？										
選項 (n)	主管 人員 (53)	專業 人員 (78)	佐理 人員 (209)	服務 人員 (122)	農林 漁牧 (31)	勞工 (197)	學生 (116)	軍警 (5)	家管 (376)	總和 (1,187)
全部 不可 信	8 15.1%	9 11.5%	24 11.4%	11 9.0%	7 21.9%	31 15.7%	6 5.2%	0 0.0%	70 18.6%	166 14.0%
大部 分	21 39.6%	36 46.2%	110 52.4%	63 51.6%	15 46.9%	114 57.6%	44 37.9%	1 20.0%	201 53.3%	605 51.0%

F3-2.請問，您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？

選項 (n)	主管 人員 (53)	專業 人員 (78)	佐理 人員 (209)	服務 人員 (122)	農林 漁牧 (31)	勞工 (197)	學生 (116)	軍警 (5)	家管 (376)	總和 (1,187)
不可 信										
一半 可信	14	16	49	38	4	33	41	3	68	266
一半 不可 信	26.4%	20.5%	23.3%	31.1%	12.5%	16.7%	35.3%	60.0%	18.0%	22.4%
大部 分 可信	6	13	24	6	2	8	21	1	12	93
	11.3%	16.7%	11.4%	4.9%	6.3%	4.0%	18.1%	20.0%	3.2%	7.8%
全部 可信	0	1	0	0	2	0	2	0	1	6
	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	1.7%	0.0%	0.3%	0.5%
不知 道	4	3	2	4	1	11	2	0	24	51
	7.5%	3.8%	1.0%	3.3%	3.1%	5.6%	1.7%	0.0%	6.4%	4.3%

資料來源：本計畫。

由表 58 可知不同職業者在「網路資訊可信任度」的差異。在全體受訪者中，僅有 17.3% 的受訪者對於網路資訊信任度表示大部分可信，顯示出多數的民眾對於網路資訊信任度仍偏低。而家管、服務人員、勞工及主管人員，分別佔 13.0%、15.6%、16.4% 以及 13.7%。而信任度較高的，以學生與專業人員信任比例最高，分別佔 23.9% 及 26.7%。

表 58：F3-5 網路資訊可信任度與職業交叉分析

F3-5.請問，您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？										
選項 (n)	主管 人員 (52)	專業 人員 (75)	佐理 人員 (210)	服務 人員 (122)	農林 漁牧 (32)	勞工 (196)	學生 (117)	軍警 (5)	家管 (377)	總和 (1,186)
全部 不可 信	0	0	2	4	4	14	1	0	21	46
	0.0%	0.0%	1.0%	3.3%	12.1%	7.1%	.9%	0.0%	5.6%	3.9%
大部 分 不可 信	14	11	51	27	7	58	20	0	128	316
	26.4%	14.1%	24.3%	22.1%	21.2%	29.3%	17.1%	0.0%	33.9%	26.6%
一半 可信 一半 不可 信	30	44	114	67	11	81	68	3	143	561
	56.6%	56.4%	54.3%	54.9%	33.3%	40.9%	58.1%	60.0%	37.8%	47.3%
大部 分 可信	7	19	42	19	4	32	28	2	36	189
	13.2%	24.4%	20.0%	15.6%	12.1%	16.2%	23.9%	40.0%	9.5%	15.9%
全部 可信	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.3%
不知 道	1	1	1	5	6	11	0	0	46	71
	1.9%	1.3%	.5%	4.1%	18.2%	5.6%	0.0%	0.0%	12.2%	6.0%

資料來源：本計畫。

由表59可知不同職業的電子化政府使用者在「網路申辦政府服務」的差異。整體來說，超過六成的受訪者對於網路申辦政府服務表示相當可信，以專業人員76.3%最高，顯示出多數的民眾對於在網路申辦政府各項服務感到信任。而服務人員及學生，分別佔61.2%以及13.7%。而信任度低於六成，以家管、勞工與主管人員信任比例為低，分別為58.7%、58.8%及54.8%。

表 59：F4-2 對電子化政府的信任 1 與職業交叉分析

F4-2.請問您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？										
選項 (n)	主管 人員 (32)	專業 人員 (37)	佐理 人員 (106)	服務 人員 (49)	農林 漁牧 (2)	勞工 (64)	學生 (40)	軍 警 -	家管 (83)	總和 (413)
非常 不相 信	4 12.5%	2 5.4%	8 7.5%	6 12.2%	0 0.0%	3 4.7%	2 5.0%	- -	5 6.0%	30 7.3%
不相 信	10 31.3%	6 16.2%	22 20.8%	10 20.4%	2 100.0%	24 37.5%	14 35.0%	- -	21 25.3%	109 26.4%
相信	16 50.0%	22 59.5%	66 62.3%	22 44.9%	0 0.0%	27 42.2%	23 57.5%	- -	38 45.8%	214 51.8%
非常 相信	1 3.1%	6 16.2%	10 9.4%	8 16.3%	0 0.0%	10 15.6%	1 2.5%	- -	12 14.5%	48 11.6%
不知 道	1 3.1%	1 2.7%	0 0.0%	3 6.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	- -	7 8.3%	12 2.9%

資料來源：本計畫。

由表60可知不同的電子化政府使用者在「政府網站資訊可靠度」的差異。整體來說，七成五的受訪者對於政府網站上提供的資訊感到相當可靠，以學生86.8%最高，其次佐理人員85.9%。而專業人員及服務人員，分別佔86.5%、82%。而信任度低於七成，以家管、勞工與主管人員信任比例為低，分別為60.8%、66.6%及62.5%。

表 60：F4-3 對電子化政府的信任 2 與職業交叉分析

F4-3.請問您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？										
選項 (n)	主管 人員 (31)	專業 人員 (37)	佐理 人員 (105)	服務 人員 (50)	農林 漁牧 (2)	勞工 (63)	學生 (38)	軍警 -	家管 (82)	總和 (408)
非常 不可 靠	2 6.5%	2 5.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.2%	0 0.0%	- -	2 2.4%	8 2.0%
不可 靠	8 25.8%	2 5.4%	12 11.4%	7 14.0%	1 50.0%	17 27.0%	5 13.2%	-	21 25.6%	73 17.9%
可靠	16 51.6%	26 70.3%	84 80.0%	34 68.0%	1 50.0%	38 60.3%	30 78.9%	-	39 47.6%	268 65.7%
非常 可靠	4 12.9%	6 16.2%	6 5.7%	7 14.0%	0 0.0%	4 6.3%	3 7.9%	- -	14 17.1%	44 10.8%
不知 道	1 3.2%	1 2.7%	3 2.9%	2 4.0%	0 0.0%	2 3.2%	0 0.0%	- -	6 7.3%	15 3.7%

資料來源：本計畫。

二、公共價值與居住地區交叉分析

本項目分為兩個部分做交叉分析，前半部先進行操作性價值構面下的「服務滿意度增加」與居住地交叉分析，後半部則進行政治性價值下的「信任」構面與居住地交叉分析。部分題目若該地區樣本數不足 30，則不予討論。

(一)服務滿意與居住地交叉分析

「服務滿意度增加」又分為資訊滿意 (B1-1)、服務滿意 (B1-2) 與主動通知服務 (B1-3) 三個部分。首先，在資訊滿意度部分，由表 61 可知，有七成以上的電子化政府使用者對於政府網站中提供給民眾的資訊表示相當滿意 (包含滿意與非常滿意)。其中又以雲嘉南地區比例最高，達 77.1%，其次是中彰投地區，達 76.2%。反觀，高屏澎金馬地區滿意程度則不及七成。

表 61：B1-1 政府網站資訊滿意度與居住地交叉分析

B1-1.請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？							
選項 (n)	北北基 (128)	桃竹苗 (60)	中彰投 (83)	雲嘉南 (48)	高屏澎 金馬 (73)	宜花東 (17)	總和 (409)
非常 不滿意	4 3.1%	1 1.7%	1 1.2%	2 4.2%	2 2.7%	0 0.0%	10 2.4%
不滿意	19 14.8%	9 15.0%	13 15.5%	6 12.5%	11 15.1%	2 11.8%	60 14.7%
滿意	87 68.0%	44 73.3%	61 72.6%	33 68.8%	37 50.7%	14 82.4%	276 67.5%
非常 滿意	5 3.9%	1 1.7%	3 3.6%	4 8.3%	10 13.7%	0 0.0%	23 5.6%
不知道	13 10.2%	5 8.3%	5 6.0%	3 6.3%	13 17.8%	1 5.9%	40 9.8%

資料來源：本計畫。

由表 62 可知不同地區的電子化政府使用者在「服務滿意度」的差異。整體而言，有八成五以上的受訪者對於政府網站中提供給民眾的服務表示相當滿意（包含滿意與非常滿意）。其中以北北基地區比例最高，達 90.8%，其次是桃竹苗地區，達 88.3%。而中彰投地區、雲嘉南地區及高屏澎金馬地區，分別是 86.6%、80.8%及 79.8%。

表 62：B1-2 政府網路服務滿意度與居住地交叉分析

B1-2.請問，您對政府在網路所提供的服務(例如公車動態、買車票、醫院掛號)滿不滿意？							
選項 (n)	北北基 (125)	桃竹苗 (60)	中彰投 (82)	雲嘉南 (47)	高屏澎 金馬 (74)	宜花東 (17)	總和 (405)
非常 不滿意	1 .8%	1 1.7%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.7%
不滿意	7 5.5%	5 8.3%	6 7.3%	5 10.6%	2 2.7%	1 5.9%	26 6.4%
滿意	99 78.0%	45 75.0%	58 70.7%	29 61.7%	50 67.6%	14 82.4%	295 72.8%

B1-2.請問，您對政府在網路所提供的服務(例如公車動態、買車票、醫院掛號)滿不滿意？

選項 (n)	北北基 (125)	桃竹苗 (60)	中彰投 (82)	雲嘉南 (47)	高屏澎 金馬 (74)	宜花東 (17)	總和 (405)
非常 滿意	15 11.8%	8 13.3%	13 15.9%	9 19.1%	9 12.2%	2 11.8%	56 13.8%
不知道	3 2.4%	1 1.7%	4 4.9%	4 8.5%	13 17.6%	0 0.0%	25 6.2%

資料來源：本計畫。

由表 63 可知不同地區的電子化政府使用者在「主動通知滿意度」的差異。整體而言，有七成八以上的受訪者對於政府主動用手機通知民眾的資訊，如地震、停水、停電通知，表示相當滿意(包含滿意與非常滿意)，其中又以中彰投地區的比例最高，達 85.7%，各地民眾表示對於政府主動用手機通知資訊感到十分滿意，而北北基、桃竹苗、雲嘉南，分別為 75.8%、78.3%、80.8%。反觀高屏澎金馬地區，滿意度最低，僅有 73.0%。

表 63：B1-3 政府主動服務滿意度與居住地交叉分析**B1-3.請問，您對政府主動用手機通知民眾的資訊滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等等。**

選項 (n)	北北基 (128)	桃竹苗 (60)	中彰投 (84)	雲嘉南 (47)	高屏澎 金馬 (74)	宜花東 (18)	總和 (411)
非常 不滿意	5 3.9%	2 3.3%	2 2.4%	0 0.0%	3 4.1%	0 0.0%	12 2.9%
不滿意	22 17.2%	5 8.3%	9 10.7%	5 10.6%	11 14.9%	5 27.8%	57 13.9%
滿意	63 49.2%	29 48.3%	58 69.0%	30 63.8%	37 50.0%	7 38.9%	224 54.5%
非常 滿意	34 26.6%	18 30.0%	14 16.7%	8 17.0%	17 23.0%	6 33.3%	97 23.6%
不知道	4 3.1%	6 10.0%	1 1.2%	4 8.5%	6 8.1%	0 0.0%	21 5.1%

資料來源：本計畫。

(二)信任度與居住地交叉分析

「信任度」，又可分為網友信任度（F3-2）、網路資訊信任度（F3-5）、網路申辦政府服務（F4-2）以及政府網站資訊可靠度（F4-3）四個部分。首先，在網友信任度部分，由表 64 可知在全體受訪者中，整體而言僅有 8.6% 對於網友信任度表示相當可信（包含大部分可信與全部可信），以北北基 9.6% 為最高。桃竹苗、中彰投、雲嘉南及高屏澎金馬地區，分別佔 8.4%、9.0%、9.0% 以及 7.6%，並以宜花東地區信任比例最低，為 1.8%。

表 64：F3-2 網友可信任度與職業交叉分析

F3-2.請問，您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？							
選項 (n)	北北基 (355)	桃竹苗 (189)	中彰投 (232)	雲嘉南 (166)	高屏澎 金馬 (195)	宜花東 (55)	總和 (1,192)
全部 不可信	42 11.8%	20 10.5%	30 12.9%	32 19.2%	27 13.8%	12 21.8%	163 13.7%
大部分 不可信	191 53.7%	94 49.5%	111 47.6%	82 49.1%	102 52.0%	27 49.1%	607 50.9%
一半可信 一半不可 信	75 21.1%	51 26.8%	52 22.3%	34 20.4%	44 22.4%	14 25.5%	270 22.7%
大部分 可信	34 9.6%	13 6.8%	20 8.6%	14 8.4%	13 6.6%	1 1.8%	95 8.0%
全部 可信	0 0.0%	3 1.6%	1 .4%	1 .6%	2 1.0%	0 0.0%	7 0.6%
不知道	13 3.7%	8 4.2%	18 7.7%	3 1.8%	7 3.6%	1 1.8%	50 4.2%

資料來源：本計畫。

在網路資訊信任度部分，由表 65 可知在全體受訪者中，整體而言約有 16.2% 對於網路上的資訊表示相當可信（包含大部分可信與全部可信），顯示出多數民眾並不認為網路資訊值得信任。其中以宜花東地區 21.4% 為最高，其次為中彰投地區 19.4%。北北基、桃竹苗、雲嘉南及高屏澎金馬地區，分別佔 15.2%、20.1%、12.7% 以及 12.4%。

表 65：F3-5 網路資訊可信任度與居住地交叉分析

F3-5.請問，您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？							
選項 (n)	北北基 (352)	桃竹苗 (189)	中彰投 (231)	雲嘉南 (163)	高屏澎 金馬 (194)	宜花東 (55)	總和 (1,184)
全部 不可信	8 2.3%	2 1.1%	7 3.0%	10 6.0%	12 6.2%	10 17.9%	49 4.1%
大部分 不可信	78 22.0%	53 28.0%	52 22.4%	54 32.5%	61 31.4%	15 26.8%	313 26.4%
一半可信 一半不可 信	191 53.8%	85 45.0%	111 47.8%	70 42.2%	86 44.3%	17 30.4%	560 47.3%
大部分 可信	54 15.2%	35 18.5%	45 19.4%	21 12.7%	24 12.4%	12 21.4%	191 16.1%
全部 可信	0 0.0%	3 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.3%
不知道	21 5.9%	11 5.8%	16 6.9%	8 4.8%	11 5.7%	1 1.8%	68 5.7%

資料來源：本計畫。

由表 66 可知在電子化政府使用者中，整體而言對於網路申辦政府服務有高過六成表示相當可信（包含大部分可信與全部可信），顯示出多數民眾並認為網路資訊值得信任。其中以中彰投地區 74.7% 為最高，其次為桃竹苗地區 63.4%。北北基、宜花東、雲嘉南及高屏澎金馬地區，分別佔 71.5%、58.8%、46.8% 以及 65.7%。

表 66：F4-2 對電子化政府的信任 1 與居住地交叉分析

F4-2.請問您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？							
選項 (n)	北北基 (127)	桃竹苗 (60)	中彰投 (83)	雲嘉南 (47)	高屏澎 金馬 (73)	宜花東 (17)	總和 (407)
非常 不相信	7 5.5%	3 5.0%	4 4.8%	3 6.4%	10 13.7%	1 5.9%	28 6.9%
不相信	37 29.1%	18 30.0%	15 18.1%	18 38.3%	15 20.5%	6 35.3%	109 26.8%

F4-2.請問您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？

選項 (n)	北北基 (127)	桃竹苗 (60)	中彰投 (83)	雲嘉南 (47)	高屏澎 金馬 (73)	宜花東 (17)	總和 (407)
相信	67 52.8%	31 51.7%	55 66.3%	18 38.3%	32 43.8%	7 41.2%	210 51.6%
非常 相信	11 8.7%	7 11.7%	7 8.4%	4 8.5%	16 21.9%	3 17.6%	48 11.8%
不知道	5 3.9%	1 1.7%	2 2.4%	4 8.5%	0 0.0%	0 0.0%	12 2.9%

資料來源：本計畫。（*此部分針對電子化政府使用者）

由表 67 可知在電子化政府使用者中，整體而言超過七成五民眾對於政府網站資訊可靠度表示相當可靠（包含可靠與非常可靠），顯示出多數民眾仍認為政府所提供之資訊值得信任。其中以中彰投地區 82.0% 為最高，其次為北北基地區 80.3%。而桃竹苗、雲嘉南及高屏澎金馬地區，分別佔 73.3%、68.1% 以及 70.3%。

表 67：F4-3 對電子化政府的信任 2 與居住地交叉分析

F4-3.請問您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？							
選項 (n)	北北基 (127)	桃竹苗 (60)	中彰投 (83)	雲嘉南 (47)	高屏澎 金馬 (74)	宜花東 (18)	總和 (409)
非常 不可靠	1 0.8%	1 1.7%	2 2.4%	3 6.4%	1 1.4%	1 5.6%	9 2.2%
不可靠	22 17.3%	12 20.0%	10 12.0%	11 23.4%	15 20.3%	5 27.8%	75 18.3%
可靠	94 74.0%	36 60.0%	57 68.7%	29 61.7%	42 56.8%	9 50.0%	267 65.3%
非常 可靠	8 6.3%	8 13.3%	11 13.3%	3 6.4%	10 13.5%	3 16.7%	43 10.5%
不知道	2 1.6%	3 5.0%	3 3.6%	1 2.1%	6 8.1%	0 0.0%	15 3.7%

資料來源：本計畫。

第六節 電子治理公共價值正向意見變化趨勢

本節將進一步地說明我國民眾對於電子治理公共價值正向意見的變化趨勢，為了比較近年之研究結果，於表中數據仍以住宅電話調查資料為主，比較每一個題目指標中「正向意見」佔該年度、該題目有效受訪者的百分比，以更瞭解民眾意見變化的趨勢，作為我國提升電子治理品質的重要參與依據。

本節「正向意見」百分比，乃指在態度類型題目當中正向表述的比例，例如，題目答項若是「非常不滿意、不滿意、滿意、非常滿意」，將「滿意」與「非常滿意」兩者之有效百分比相加，即是該題正向意見百分比；另外，在行為頻率類型的題目中，「正向意見」則是將具有較高行為頻率的百分比相加後，成為正向百分比，例如，若答項為「從來沒有、每個月不到一次、每月都用、每週都用、每天都用、每天用很多次」，將「每週都用」、「每天都用」、「每天用很多次」三者之有效百分比相加，即是該題正向意見百分比，依此類推。

(一) 操作性價值正面表述

在操作性價值的部分共包括四道題目，分別為「服務流程簡化（A4-4）」、「服務項目增加（B2-1）」、「服務滿意度增加（B1-1、B1-2）」。

至於主動服務（B1-3）為本年度所新設的題目，沒有過去幾年的資料，故在本節中則不予討論。由圖 3 可知民眾對於操作性價值的正向意見變化，服務項目增加（B2-1）的部分，自 2015 年 73.6% 提升至 2018 年的 81.8%，具有明顯的進步幅度，可見在 ICTs 的幫助下，民眾可以得到服務項目是變多的。而在服務流程簡化（A4-4）的部分，雖於 2016 年些微下降至 71.4%，本年度則又回升至 75.6%。

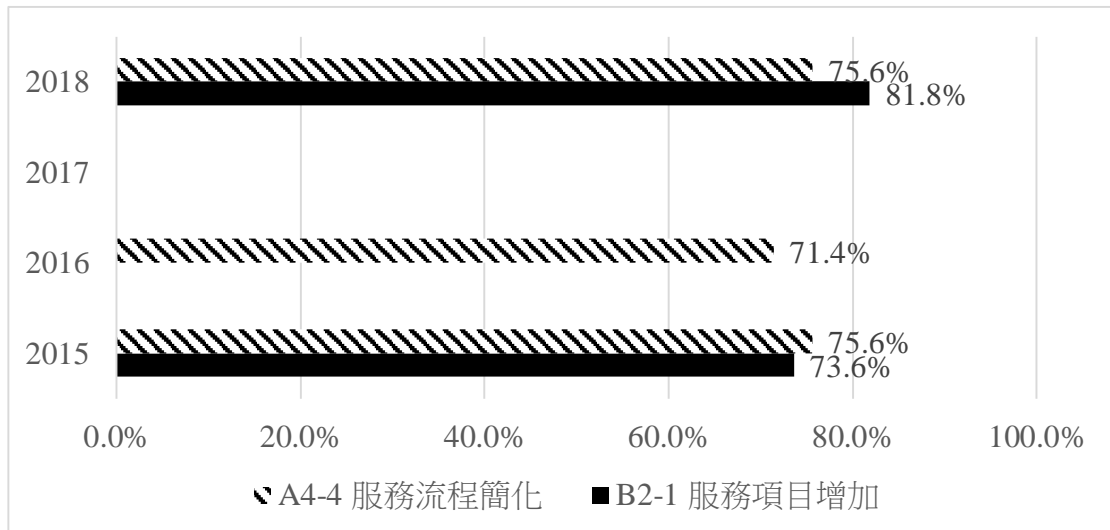


圖 3：操作價值（A4-4、B2-1）歷年變化趨勢

註：題目 A4-4 於 2017 年無調查；題目 B2-1 於 2017、2018 年皆無調查。

資料來源：本計畫。

由圖 4 可知民眾對於操作性價值的正向意見變化，在資訊滿意（B1-1）的部分，自 2016 年 71.4%下降至 2017 年的 62.0%，本年度回升至 72.3%，可見民眾對於政府網站所提供資訊的滿意度有緩步的恢復。同樣的，服務滿意（B1-2）的部分，則自 2015 年 73.6%下降至 2017 年的 66.0%，今年回升至 86.0%。整合上述，民眾對於政府在網路上所提供的服務以及資訊的滿意度皆呈現增長的趨勢。

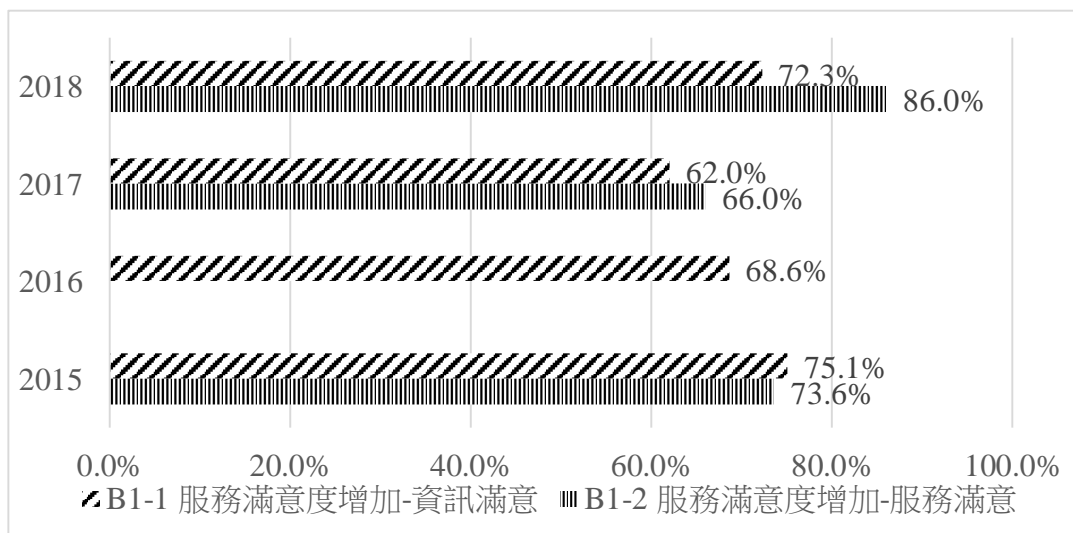


圖 4：操作價值（B1-1、B1-2）歷年變化趨勢

註：2016年無調查題目 B1-2。

資料來源：本計畫。

(二)政治性價值正面表述

在政治性價值下的「透明與課責」面向中，包括「政治透明（C1-3、C1-4）」、「行政透明（C2-1、C2-2）」與「行政課責（C3-1）」五個題目。而在「公民參與」的面向中，則包含「公共事務參與的網路行為（D1-1、D1-2、D1-3）」、「電子化政府服務使用意願（D2-2、D2-4）」與「網路中的政治效能感（D3-3、Q9C）」等七個題目。

由圖5可知民眾對於「透明與課責」下的「政治透明」正向意見變化，政治透明-法規（C1-3）的部分，則自2015年75.6%下降至2018年的55.1%，明顯的大幅降低，這對於政府近年來致力於推動政策透明化無疑是個嚴重警訊，民眾對於政治透明的部分不信任度越來越高。同樣的，政治透明-政策（C1-4）的部分，在2016年下降至44.9%，本年度則回升至59.6%。

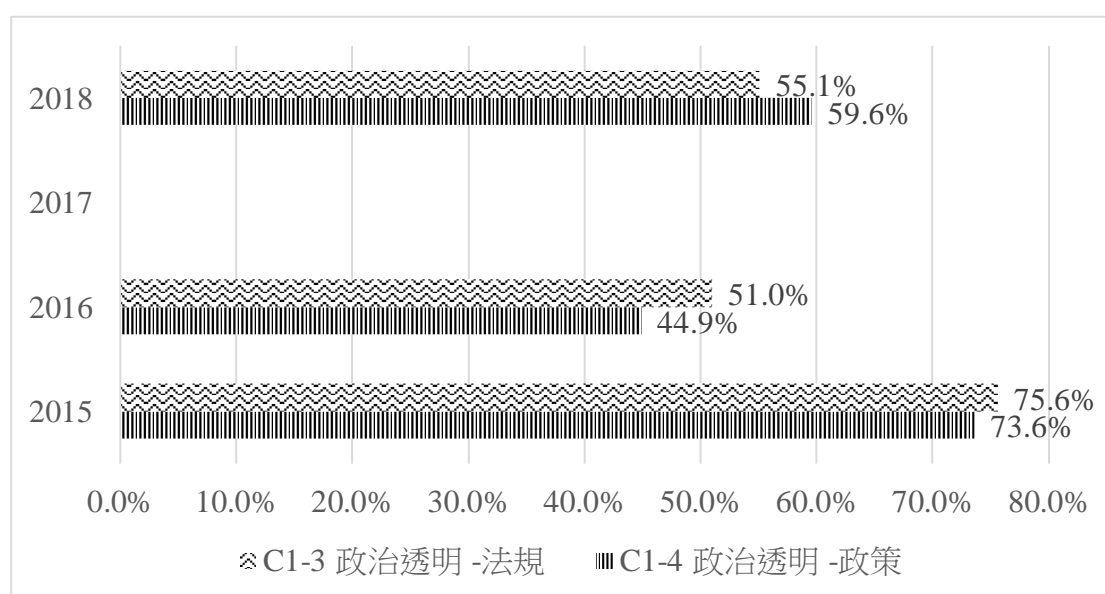


圖 5：政治性價值（C1-3、C1-4）歷年變化趨勢

註：2017年無調查題目 C1-3、C1-4。

資料來源：本計畫。

由圖 6 可知民眾對於「透明與課責」下的「行政透明」正向意見變化，行政透明 1（C2-1）與行政透明 2（C2-2）的部分，自 2015 年起逐年攀升，表示民眾對於行政透明的部分，相對於政治透明，給予相對的肯定。另外在行政課責（C3-1）的部分，在 2015 年 45.8%下降至 2018 年 40.9%，近四年數據均未能突破五成，表示民眾對於行政課責的部分多數仍未持有正面意見。

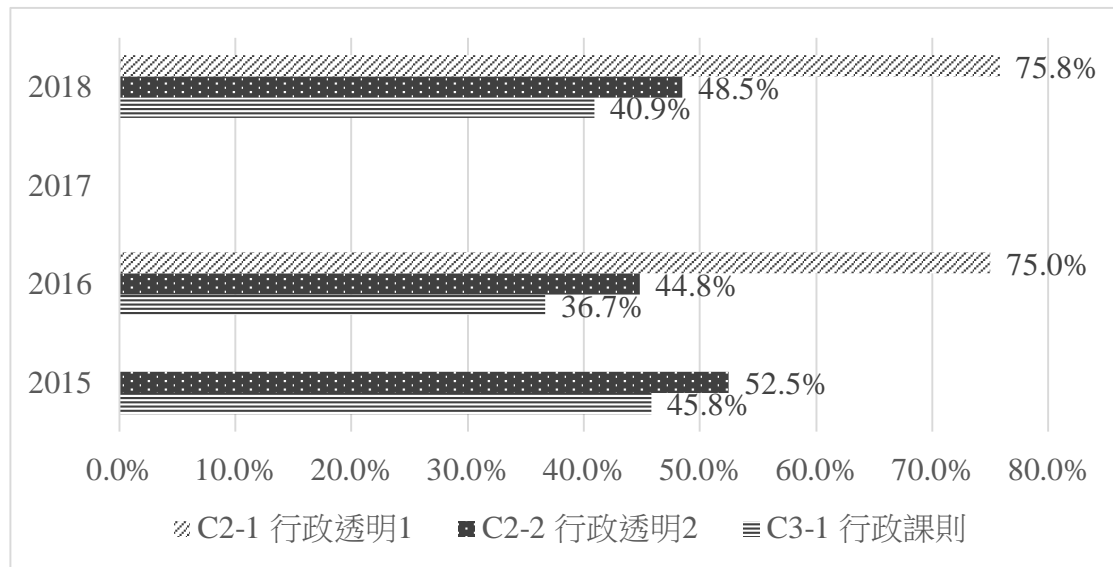


圖 6：政治性價值（C2-1、C2-1、C3-1）歷年變化趨勢

註：2017 年無調查題目 C2-1、C2-1、C3-1。

資料來源：本計畫。

圖 7 顯示越來越少的民眾會透過網路社群將重要的公共議題傳給其他人（D1-1），由 2016 年的 43.1%下降至今年的 28.5%。而在「常不常在網路討論區提出對當前大家關心問題的看法（D1-3）」的部份，則自 2014 年起，皆呈現著下降的趨勢，更由 2016 年的 11.9%下降至 2017 年的 6.2%，並於今年小幅回升至 9.7%。顯見，不論是透過網路社群與他人分享公共問題，或者在網路討論區與他人討論問題，民眾的參與並不是很踴躍，且參與熱潮已明顯地降低。最後，民眾參加透過網路號召而舉辦的現場活動（D1-2）的部份，則自 2016 年的 3.0%持續成長至 2018 年的 4.1%，參與程度雖有提升，但仍普遍偏低，未來應繼續鼓勵民眾討論與參與公共議題。

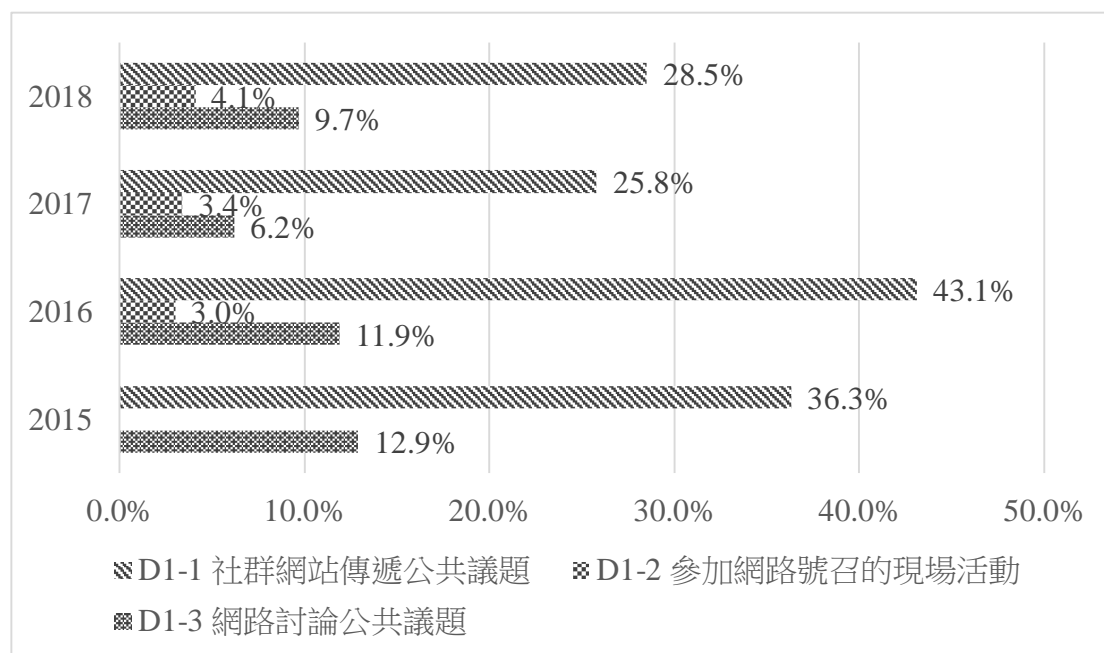


圖 7：政治性價值（D1-1、D1-2、D1-3）歷年變化趨勢

註：2015 年無調查題目 D1-2。

資料來源：本計畫。

在政治效能感部分，依圖 8 所示，對於「使用網路，政府官員更在乎民眾的想法（D3-3）」之正面意見比例呈現逐年下降的趨勢，由 2015 年的 66.5% 持續下降至今年的 52.4%。同時，民眾在「在使用網路後，人民能夠更加了解政治（Q9C）」表示正向意見的比例，也呈現下降的情形，由 2017 年的 57.1% 下降至 2018 年的 51.9%。

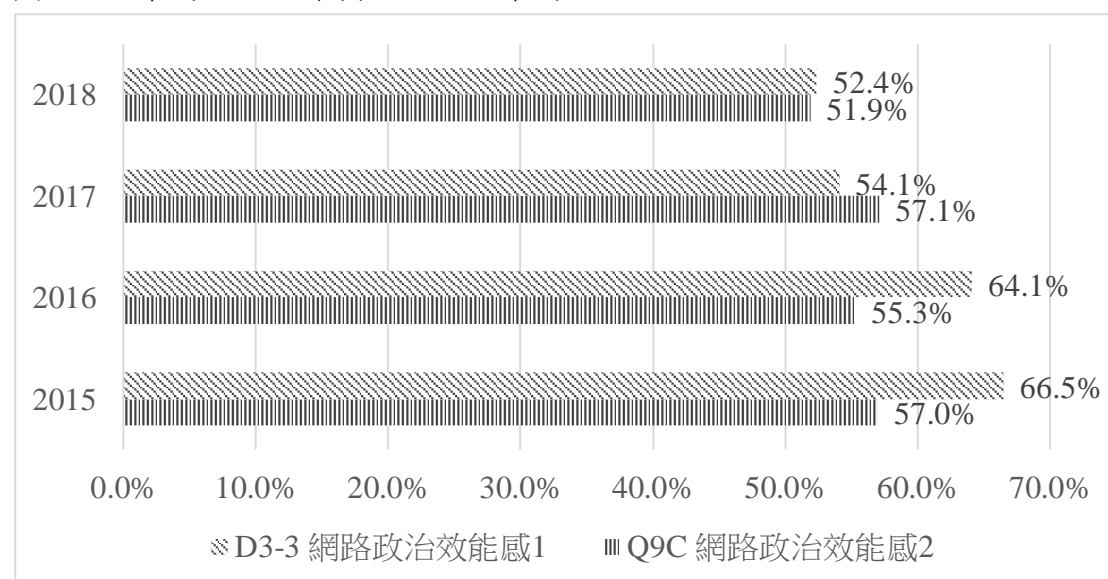


圖 8：政治性價值（D3-3、Q9C）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫。

(三) 社會性價值正面表述

在社會性價值中的「生活品質」面向下，包括「生活滿意度（包含安全）（H41）」與「人際關係（包含網絡）（H21、H22、H24、Q16E、Q16F、Q16G）」兩項指標七道題目。「信任」面向則包括「網路信任（F3-2、F3-5）」與「對電子化政府信任（F4-2、F4-3）」兩項指標四道題目。而在「自我發展」面向下，則有「教育學習（G1-2）」一道題目。

在生活滿意度的部分，圖9顯示自2016年開始，認為沒有網路，生活會變得比較快樂的民眾比例乃呈現下降的趨勢，在2018年的調查中，其正向意見則自2016年的57.1%下降至2018年的19.1%。多數的民眾對於網路具有一定的依賴性，若沒有網路，他們生活反而會變得比較不快樂，顯示網路已成為民眾生活中不可或缺的一部分。

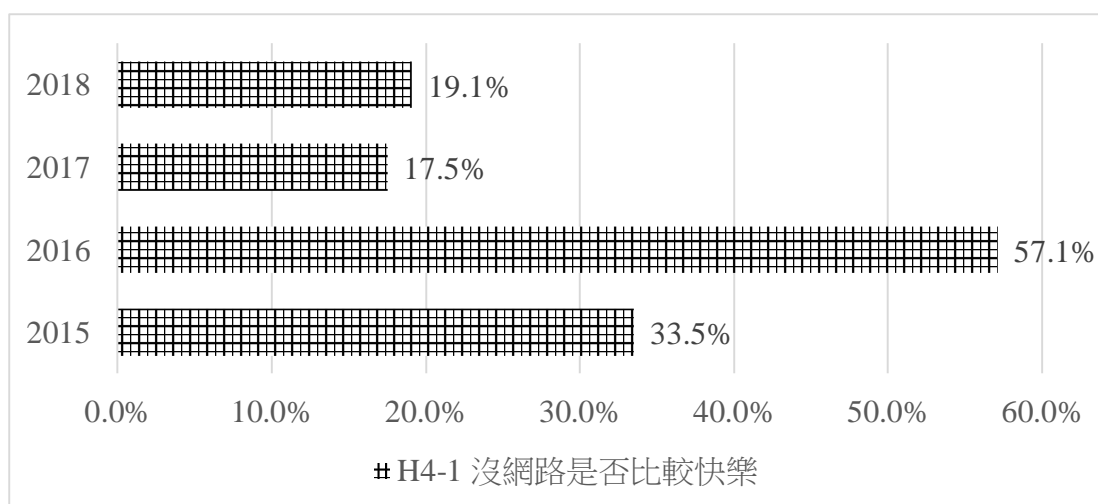


圖 9：社會性價值（H4-1）歷年變化趨勢

資料來源：本計畫。

人際關係的部分，如圖10顯示，網路使家人間關係更親密題項，自2016年17.7%下滑至2018年15.5%，表示民眾認為網路使家人關係更疏遠，與此相同的是，網路也使朋友間更加疏遠，自2016年35.8%下滑至2018年24.8%。多數的民眾認為網路會使人際關係更加疏離，即使這是在高達九成以上的民眾，對於使用線上通訊軟體抱持高度正面意見的同時發生。

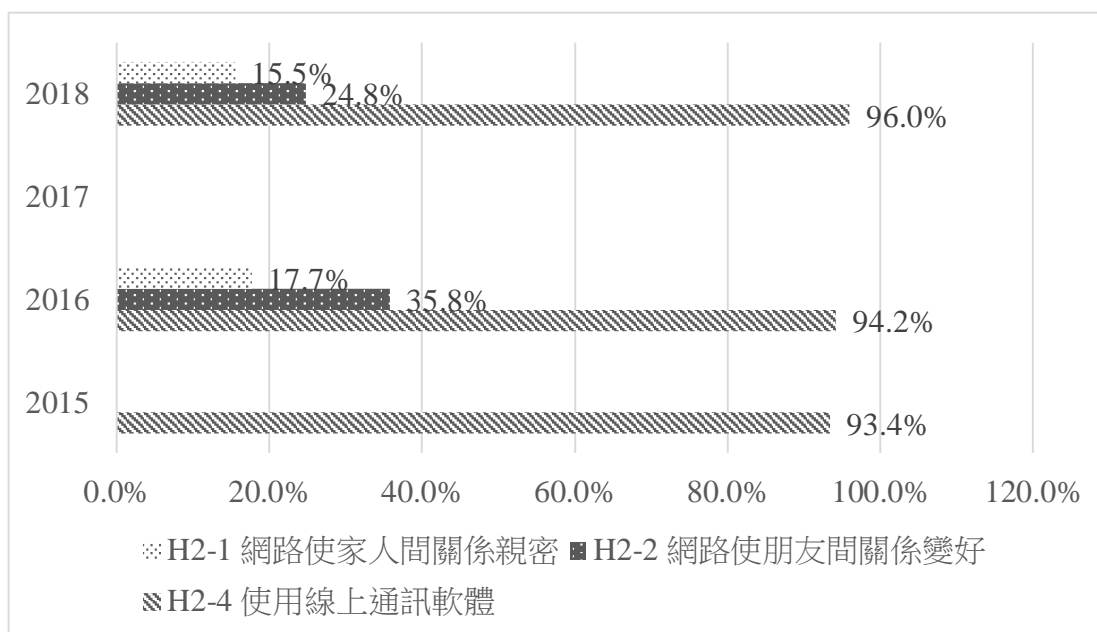


圖 10：社會性價值（H2-1、H2-1、H2-4）歷年變化趨勢

註：2017年無調查題目 H2-1、H2-1、H2-4；2015年無調查 H2-1、H2-1。

資料來源：本計畫。

如圖11所示，網路貼文及發言題項，自2015年46.2%逐年攀升至2018年62.2%，表示民眾使用網路貼文越來越普遍，與此相同的是，網路轉貼分享作品，也自2015年40.5%提升至2018年51.6%。顯示出民眾經常於網路轉貼分享作品，在自身創作的部分，反而較少發表於網路。

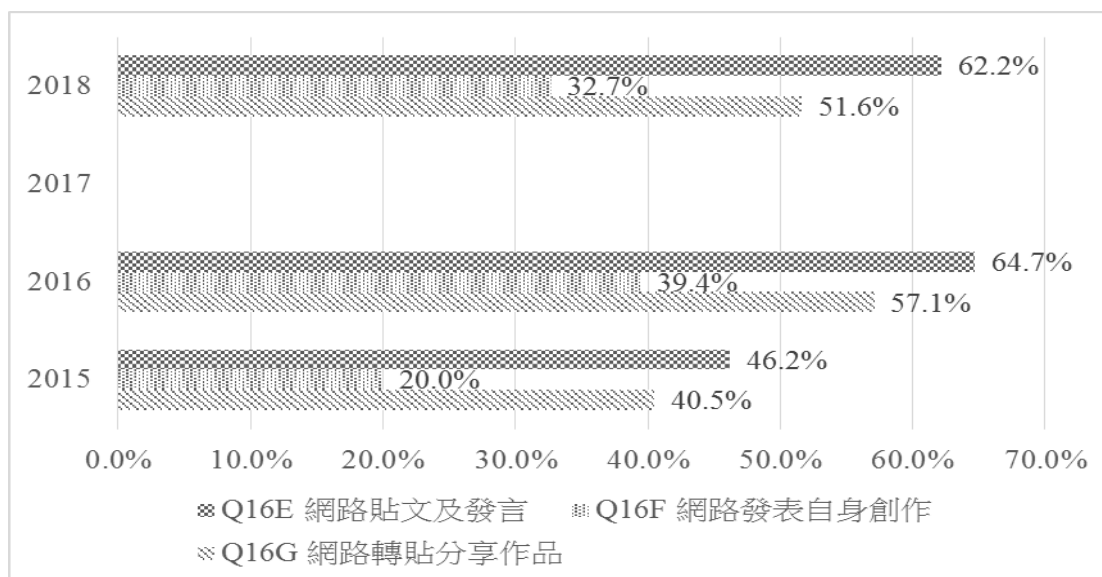


圖 11：社會性價值（Q16E、Q16F、G16G）歷年變化趨勢

註：題目 Q16E、Q16F、G16G 2017 年無調查。

資料來源：本計畫。

在信任面向，圖12顯示民眾對於網友信任度與網路資訊信任度，自2016年同步下降，網友信任度自14.3%下降至8.3%，網路資訊信任度自24.6%下降至16.2%，表示民眾對於網路資訊不信任感越來越高，可能因為網路近年假新聞流竄，造成民眾不信任感越來越高。

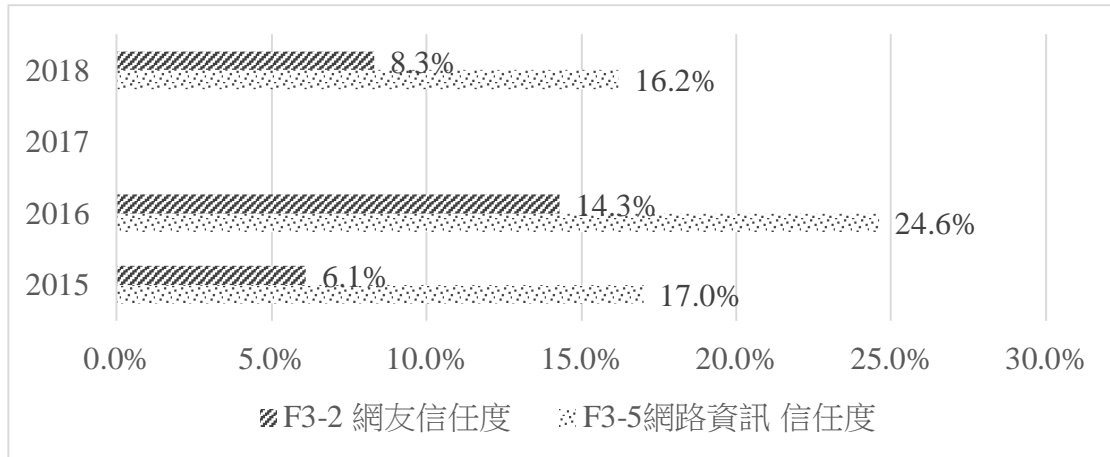


圖 12：社會性價值（F3-2、F3-5）歷年變化趨勢

註：題目 F3-2、F3-5於2017年無調查。

資料來源：本計畫。

如圖13顯示，民眾對於網路申辦政府服務與政府網站資訊可靠度，自2015年以來逐漸攀升，網路申辦政府服務自2015年54.1%提高至今年62.9%，政府網站資訊可靠度自74.0%提高至75.8%，相較民眾對於一般網路資訊的不信任感，政府所提供之服務與有關資訊較能獲得民眾信任。

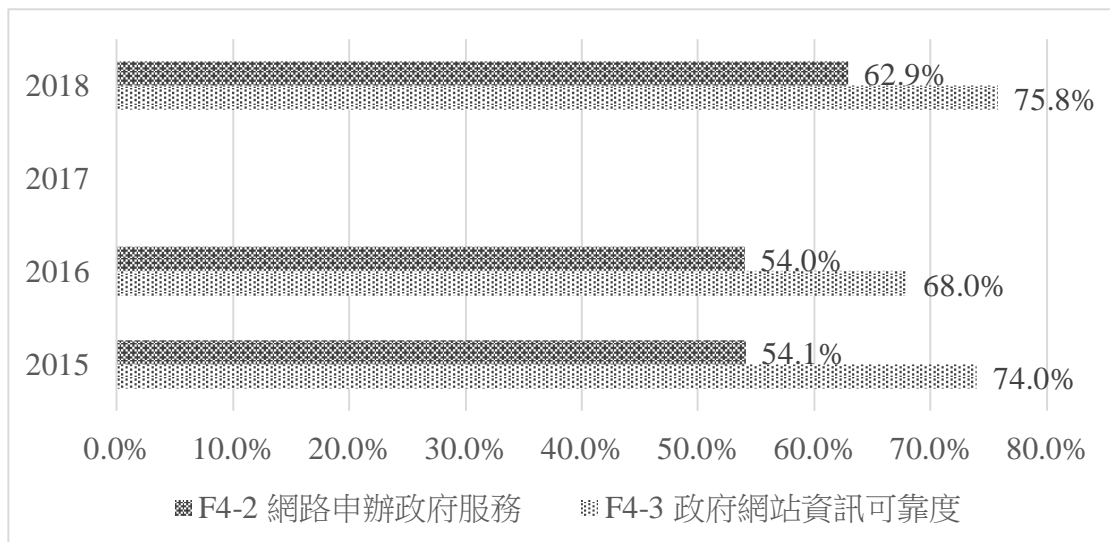


圖 13：社會性價值（F4-2、F4-3）歷年變化趨勢

註：題目 F4-2、F4-3於2017年無調查。

資料來源：本計畫。

在自我發展方面，如圖14顯示，民眾使用網路查詢資料，自2015年以來持續維持六成以上水準，並逐年逐漸攀升，網路查詢資料自2015年65.5%提高至今年76.9%，雖較2016年降低約5%，但仍保持著較高的水準。

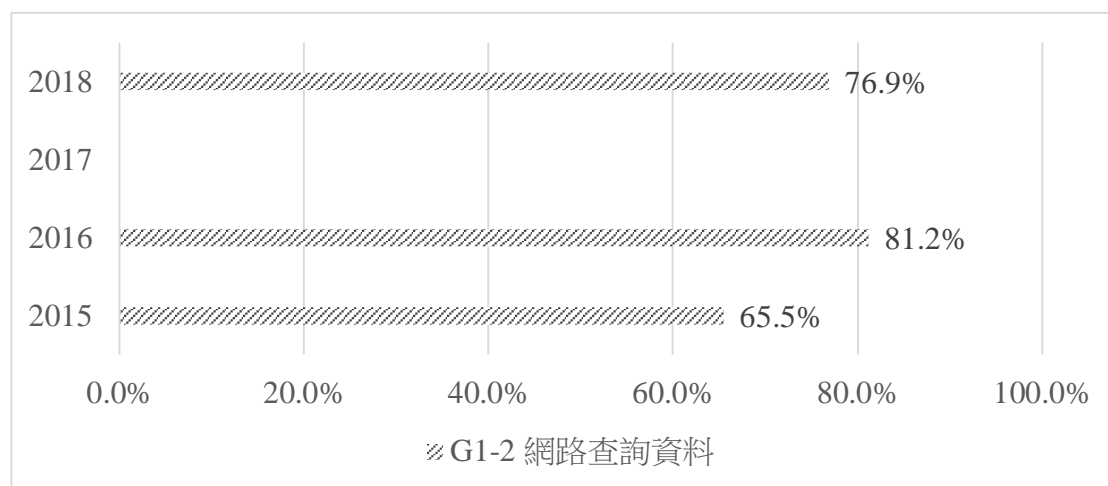


圖 14：社會性價值（G1-2）歷年變化趨勢

註：題目 G1-2 於 2017 年無調查。

資料來源：本研究自行整理

第七節 電子治理公共價值不同年齡層六年前後態度比較

本計畫自 2013 年起以公共價值的實踐為基礎，建立數位治理評估的架構並實施調查至今，已累積了六個年度的調查結果，本計畫試圖了解同樣年齡層的受訪者，在 2013 年的重要行為與認知態度的調查結果，隨著時間遞移到 2018 年是否有所差異。惟受限於本計畫進行的並非固定連續樣本的世代研究（Panel study），因此本節的差異變化分析，係將受訪者年齡分為十組，以五年為一組並以出生年的方式呈現，如組別為出生年民國 83 年至 87 年，代表在 2013 年分析的受訪者樣本為年齡群組 15 歲至 19 歲⁴³，而在 2018 年所分析的受訪者樣本為年齡群組則為 20 歲至 24 歲，並比較兩者之間的正向意見變化趨勢，各年齡層樣本數如表 68。

⁴³ 本計畫使用陳俊銘等(2014)之調查結果進行分析，惟該調查執行年份為 2013

表 68：2013 與 2018 不同年齡層分析樣本數

出生年	2013	2018
民國 83-87 年	89	102
民國 78-82 年	96	85
民國 73-77 年	86	86
民國 68-72 年	93	131
民國 63-67 年	129	101
民國 58-62 年	91	115
民國 53-57 年	117	103
民國 48-52 年	96	111
民國 43-47 年	105	91
民國 42 年以前	231	201
總計	1134	1126

註：表列各出生年於 2013 年時年齡如下：83-87 年為 15-19 歲、78-82 年為 20-24 歲、73-77 年為 25-29 歲、68-72 年為 30-34 歲、63-67 年為 35-39 歲、58-62 年為 40-44 歲、53-57 年為 45-49 歲、48-52 年為 50-54 歲、43-47 年為 55-59 歲、42 年以前為 60 歲以上。

資料來源：本計畫。

同前節呈現模式，本節「正向意見」百分比，係指在態度類型題目當中正向表述的比例，例如，題目答項若是「非常不滿意、不滿意、滿意、非常滿意」，將「滿意」與「非常滿意」兩者之有效百分比相加，即是該題正向意見百分比；至於變化趨勢若係正向增加，代表該題在 2018 年的調查結果相比 2013 年的調查結果來說，正向態度的百分比是上升的。

本計畫針對 PVEG 三大價值中，挑選分析態度差異具有代表性意義的題目做說明。在操作性價值上，分析服務流程簡化（A4-4）、服務滿意度增加（B1-1、B1-2）與服務項目增加（B2-1）等 4 題；在政治性價值上，分析透明（C2-1）與課責（C3-1）、電子化政府服務使用意願（D2-2、D2-4）及網路中的政治效能感（D3-3）等 5 題；在社會性價值上分析網路信任（F3-2、F3-5）與對電子化政府的信任（F4-2、F4-3）等 4 題。

一、操作性價值

表69顯示，在對政府所提供的服務流程是否因為使用ICTs後而有所簡化的態度上，整體正向態度的比例從85.7%上升到89.7%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上，大致上是朝向正面成長。然其中2013年齡級距為45歲至49歲及50歲至54歲這兩組在經過六年後呈現正向

態度下降（分別為5.2%及1.8%），但即使是這兩個年齡級距，整體正向態度也都還維持在八成以上。

表 69：政府運用 ICTs 不同年齡層六年前後態度比較

A4-4在您看來，政府使用資訊通訊科技後，您辦事情的手續是變簡單、還是變麻煩？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	88.3%	96.9%	正向增加 8.6%
	負向	11.7%	3.1%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	76.6%	86.2%	正向增加 9.6%
	負向	23.4%	13.8%	
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	76.8%	84.8%	正向增加 8.0%
	負向	23.2%	15.2%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	85.7%	89.6%	正向增加 3.9%
	負向	14.3%	10.4%	
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	83.7%	95.9%	正向增加 12.2%
	負向	16.3%	4.1%	
	正向	85.1%	88.5%	正向增加

A4-4在您看來，政府使用資訊通訊科技後，您辦事情的手續是變簡單、還是變麻煩？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國58-62年 (2013年:40~44歲)	負向	14.9%	11.5%	3.4%
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	88.5%	83.3%	負向增加 5.2%
	負向	11.5%	16.7%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	87.5%	85.7%	負向增加 1.8%
	負向	12.5%	14.3%	
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	87.3%	100%	正向增加 12.7%
	負向	12.7%	0%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	92.6%	78.6%	負向增加 14%
	負向	7.4%	21.4%	
整體	正向	85.7%	89.7%	正向增加 4.0%
	負向	14.3%	10.3%	

資料來源：本計畫。

表 70 顯示，在對政府網站所提供的資訊是否滿意的態度上，整體正向態度的比例從 79.6% 上升到 81.3%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上，大致上是朝向正面成長。然其中 2013 年齡級距為 15 歲至 19 歲、20 歲至 24 歲、25 歲至 29 歲、45 歲至 49 歲、50 歲至 54 歲以及 60 歲以上這六組在經過 6 年後正向態度呈現下降的趨勢(分別為 7.4%、3.4%、1.8%、14.2%、4.9%、5.6%)，可知除了 30 至 40 出頭的中年人外，其餘年齡族群對政府網站所提供資訊的滿意度，在經過六年後態度的變化是趨於負面的，尤以 2013 年齡級距為 45 歲至 49 歲族群的變化最大。

表 70：政府網站資訊滿意度不同年齡層六年前後態度比較

B1-1 請問您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	96.3%	88.9%	負向增加 7.4%
	負向	3.7%	11.1%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	81.5%	78.1%	負向增加 3.4%
	負向	18.5%	21.9%	
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	80.6%	78.8%	負向增加 1.8%
	負向	19.4%	21.2%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	73.0%	87.3%	正向增加 14.3%
	負向	27.0%	12.7%	

B1-1 請問您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	76.5%	77.4%	正向增加 0.9%
	負向	23.5%	22.6%	
民國58-62年 (2013年:40~44歲 2018年:45~49歲)	正向	81.6%	88.2%	正向增加 6.6%
	負向	18.4%	11.8%	
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	82.9%	68.8%	負向增加 14.2%
	負向	17.1%	31.3%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	87.0%	82.1%	負向增加 4.9%
	負向	13.0%	17.9%	
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	64.7%	83.3%	正向增加 18.6%
	負向	35.3%	16.7%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	66.7%	61.1%	負向增加 5.6%
	負向	33.3%	38.9%	

B1-1請問您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
整體	正向	79.6%	81.3%	正向增加 1.7%
	負向	20.4%	18.7%	

資料來源：本計畫。

表 71 顯示，在對政府於網路上所提供的服務是否滿意的態度上，整體正向態度的比例從 73.6% 上升到 82.9%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上，大致上是朝向正面成長。然其中 2013 年齡級距為 15 歲至 19 歲以及 20 歲至 24 歲這兩組在經過六年後正向態度呈現下降的趨勢（分別為 14.2% 及 10.7%），可知年輕人對於政府在網路上所提供的服務是變得較不滿意的。

表 71：政府網路服務滿意度不同年齡層六年前後態度比較

B1-2請問，您對政府在網路所提供的服務(例如公車動態、買車票、醫院掛號)滿不滿意？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	95.8%	81.6%	負向增加 14.2%
	負向	4.2%	18.4%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	96.0%	85.3%	負向增加 10.7%
	負向	4.0%	14.7%	

B1-2請問，您對政府在網路所提供的服務(例如公車動態、買車票、醫院掛號)滿不滿意？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	55.6%	80.6%	正向增加 25.0%
	負向	44.4%	19.4%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	73.0%	81.8%	正向增加 8.8%
	負向	27.0%	18.2%	
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	68.6%	77.2%	正向增加 8.6%
	負向	31.4%	22.8%	
民國58-62年 (2013年:40~44歲 2018年:45~49歲)	正向	72.2%	79.6%	正向增加 7.4%
	負向	27.8%	20.4%	
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	75.6%	84.4%	正向增加 8.8%
	負向	24.4%	15.6%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	66.7%	81.8%	正向增加 15.1%
	負向	33.3%	18.2%	

B1-2請問，您對政府在網路所提供的服務(例如公車動態、買車票、醫院掛號)滿不滿意？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	68.4%	95.5%	正向增加 27.1%
	負向	31.6%	4.5%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	76.2%	88.9%	正向增加 12.7%
	負向	23.8%	11.1%	
整體	正向	73.6%	82.9%	正向增加 9.3%
	負向	26.4%	17.1%	

資料來源：本計畫。

表 72 顯示，在對政府應用 ICTs 後是否提高服務數量的態度上，整體正向態度的比例從 92.3% 上升到 94.2%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上，大致上是朝向正面成長。然其中 2013 年齡級距為 30 歲至 34 歲以及 35 歲至 39 歲這兩組在經過六年後正向態度呈現下降的趨勢（分別為 14.6% 及 0.5%），顯現就 30 幾歲的青壯族群來說，政府在網路上所提供的服務數量是減少的。

表 72：政府網站提供服務數目認知不同年齡層六年前後態度比較

B2-1在您看來，政府應用資訊通訊科技以後，民眾可以得到的政府服務是變多了、還是變少？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	98.7%	100%	正向增加 1.3%
	負向	1.3%	0%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	86.6%	100%	正向增加 13.4%
	負向	13.4%	0%	
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	93.0%	100%	正向增加 7.0%
	負向	7.0%	0%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	92.8%	78.2%	負向增加 14.6%
	負向	7.2%	21.8%	
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	91.2%	90.7%	負向增加 0.5%
	負向	8.8%	9.3%	
民國58-62年 (2013年:40~44歲 2018年:45~49歲)	正向	92.6%	96.2%	正向增加 3.6%
	負向	7.4%	3.8%	

B2-1在您看來，政府應用資訊通訊科技以後，民眾可以得到的政府服務是變多了、還是變少？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	90.6%	100%	正向增加 9.4%
	負向	9.4%	0%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	94.9%	95.5%	正向增加 0.6%
	負向	5.1%	4.5%	
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	93.9%	100%	正向增加 6.1%
	負向	6.1%	0%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	88.6%	92.3%	正向增加 3.7%
	負向	11.4%	7.7%	
整體	正向	92.3%	94.2%	正向增加 1.9%
	負向	7.7%	5.8%	

資料來源：本計畫。

二、政治性價值

表 73 顯示，在對政府行政流程是否透明的態度上，整體正向態度的比例從 82.8% 上升到 88.3%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上，大致上是朝向正面成長。然其中 2013 年齡級距為 35 歲至 39 歲以及 50 歲至 54 歲這兩組在經過六年後正向態度呈現微幅下降的趨勢（分別為 5.2% 及 4.3%）。

表 73：行政透明認知世代不同年齡層六年前後態度比較

C2-1在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的流程？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	88.5%	97.2%	正向增加 8.7%
	負向	11.5%	2.8%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	86.2%	93.8%	正向增加 7.6%
	負向	13.8%	6.2%	
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	77.1%	88.6%	正向增加 11.5%
	負向	22.9%	11.4%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	73.7%	89.8%	正向增加 16.1%
	負向	26.3%	10.2%	
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	83.0%	77.8%	負向增加 5.2%
	負向	17.0%	22.2%	

C2-1在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的流程？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國58-62年 (2013年:40~44歲 2018年:45~49歲)	正向	80.6%	84.0%	正向增加 3.4%
	負向	19.4%	16.0%	
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	85.4%	88.5%	正向增加 3.1%
	負向	14.6%	11.5%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	90.5%	86.2%	負向增加 4.3%
	負向	9.5%	13.8%	
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	88.2%	100%	正向增加 11.8%
	負向	11.8%	0%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	84.2%	87.5%	正向增加 3.3%
	負向	15.8%	12.5%	
整體	正向	82.8%	88.3%	正向增加 5.5%
	負向	17.2%	11.7%	

資料來源：本計畫。

表 74 顯示，在對政府行政課責程度的態度上，整體正向態度的比例從 30.9% 上升到 53.1%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上，大致上是朝向正面成長。雖然這代表各世代的受訪者一致認為政府網路服務的課責程度有大幅提升，但也僅有五成的整體正向比例，其中又以老年人的正向比例認知較低，顯示在透過電子化政府推動行政課責上仍有相當大的進步空間。

表 74：行政課責認知不同年齡層六年前後態度比較

C3-1如果您對政府所提供的網路線上服務有疑問時，您容不容易找得到業務負責人（承辦人）協助處理？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	39.1%	74.3%	正向增加 35.2%
	負向	60.9%	25.7%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	36.4%	65.4%	正向增加 29.0%
	負向	63.6%	34.6%	
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	22.6%	54.8%	正向增加 32.2%
	負向	77.4%	45.2%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	19.4%	51.1%	正向增加 31.7%
	負向	80.6%	48.9%	

C3-1如果您對政府所提供的網路線上服務有疑問時，您容不容易找得到業務負責人（承辦人）協助處理？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	29.2%	47.8%	正向增加 18.6%
	負向	70.8%	52.2%	
民國58-62年 (2013年:40~44歲 2018年:45~49歲)	正向	30.3%	40.8%	正向增加 10.5%
	負向	69.7%	59.2%	
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	36.1%	46.4%	正向增加 10.3%
	負向	63.9%	53.6%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	33.3%	47.8%	正向增加 14.5%
	負向	66.7%	52.2%	
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	50.0%	63.6%	正向增加 13.6%
	負向	50.0%	36.4%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	26.7%	35.7%	正向增加 9.0%
	負向	73.3%	64.3%	

C3-1 如果您對政府所提供的網路線上服務有疑問時，您容不容易找得到業務負責人（承辦人）協助處理？

出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
整體	正向	30.9%	53.1%	正向增加 22.2%
	負向	69.1%	46.9%	

資料來源：本計畫。

表 75 顯示，透過政府網站線上申請服務的使用行為上，整體正向態度的比例從 35.4% 下降到 33.3%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上，大致上是朝向負面成長。只有 2013 年齡級距為 15 歲至 19 歲、20 歲至 24 歲以及 25 歲至 29 歲這三組在經過六年後正向態度呈現上升的趨勢（27.1%、18.7%、5.5%），可知除了 30 歲以下的族群變得比較常透過政府網站做線上申請外，其餘各年齡層在使用電子化政府服務的頻率上，都是下降的，此現象值得注意並進一步探討其原因。

表 75：電子化政府服務使用行為不同年齡層六年前後態度比較

D2-2 請問您常不常透過政府網站做「線上申請」，例如表單下載、謄本申請或網路報稅等等？

出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	3.7%	30.8%	正向增加 27.1%
	負向	96.3%	69.2%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	20.7%	39.4%	正向增加 18.7%
	負向	79.3%	60.6%	

D2-2請問您常不常透過政府網站做「線上申請」，例如表單下載、謄本申請或網路報稅等等？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	30.6%	36.1%	正向增加 5.5%
	負向	69.4%	63.9%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	45.9%	36.1%	負向增加 9.8%
	負向	54.1%	63.9%	
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	55.6%	42.4%	負向增加 13.2%
	負向	44.4%	57.6%	
民國58-62年 (2013年:40~44歲 2018年:45~49歲)	正向	43.2%	35.6%	負向增加 7.6%
	負向	56.8%	64.4%	
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	35.6%	31.4%	負向增加 4.2%
	負向	64.4%	68.6%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	32.0%	26.5%	負向增加 5.5%
	負向	68.0%	73.5%	

D2-2請問您常不常透過政府網站做「線上申請」，例如表單下載、謄本申請或網路報稅等等？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	33.3%	30.4%	負向增加 2.9%
	負向	66.7%	69.6%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	27.3%	20.0%	負向增加 7.3%
	負向	72.7%	80.0%	
整體	正向	35.4%	33.3%	負向增加 2.1%
	負向	64.6%	66.7%	

資料來源：本計畫。

表 76 顯示，在未來願不願意使用政府設立的網站表達意見的認知態度上，整體正向態度的比例從 71.1% 下降到 60.6%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上，大致上是朝向負面成長。只有 2013 年齡級距為 35 歲至 39 歲這組在經過六年後正向態度呈現上升趨勢，且幅度僅有 1.6%，可知各年齡層的受訪者越來越不願意透過政府網站查資料及表達意見，這是一個相當重要的警訊。

表 76：電子化政府使用意願不同年齡層六年前後態度比較

D2-4未來您願不願意使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	76.1%	71.4%	負向增加 4.7%
	負向	23.9%	28.6%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	64.6%	59.8%	負向增加 14.8%
	負向	25.4%	40.2%	
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	71.8%	61.2%	負向增加 10.6%
	負向	28.2%	38.8%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	66.3%	60.9%	負向增加 5.4%
	負向	33.7%	39.1%	
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	67.5%	69.1%	正向增加 1.6%
	負向	32.5%	30.9%	
	正向	68.5%	61.5%	負向增加

D2-4未來您願不願意使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國58-62年 (2013年:40~44歲)	負向	31.5%	38.5%	7.0%
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	76.8%	47.7%	負向增加 29.1%
	負向	23.2%	52.3%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	80.5%	49.4%	負向增加 31.1%
	負向	19.5%	50.6%	
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	71.1%	55.8%	負向增加 15.3%
	負向	28.9%	44.2%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	69.7%	55.9%	負向增加 13.8%
	負向	30.3%	44.1%	
整體	正向	71.1%	60.6%	負向增加 1.5%
	負向	28.9%	30.4%	

資料來源：本計畫。

表 77 顯示，在網路政治效能感的認知態度上，整體正向態度的比例從 56.5% 上升到 60.1%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變

化上，大致上是朝向正面成長。然其中 2013 年齡級距為 15 歲至 19 歲、20 歲至 24 歲、40 歲至 44 歲、45 歲至 49 歲、55 歲至 59 歲這五組在經過 6 年後正向態度呈現下降的趨勢（分別為 2.0%、1.7%、2.6%、7.5%、18.3%），可知除了 30 幾歲的青壯族群外，其他年齡族群在這六年間的政治效能感是下降的。

表 77：政治效能感不同年齡層六年前後態度比較

D3-3有人說，「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	66.7%	64.7%	負向增加 2.0%
	負向	33.3%	35.3%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	54.8%	53.1%	負向增加 1.7%
	負向	45.2%	46.9%	
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	50.0%	70.2%	正向增加 20.2%
	負向	50.0%	29.8%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	48.8%	60.0%	正向增加 11.2%
	負向	51.2%	40.0%	
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	54.9%	64.6%	正向增加 9.7%
	負向	45.1%	35.4%	

D3-3有人說，「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國58-62年 (2013年:40~44歲 2018年:45~49歲)	正向	50.0%	47.4%	負向增加 2.6%
	負向	50.0%	52.6%	
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	64.6%	57.1%	負向增加 7.5%
	負向	35.4%	42.9%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	53.2%	61.3%	正向增加 8.1%
	負向	46.8%	38.7%	
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	69.0%	50.7%	負向增加 18.3%
	負向	31.0%	49.3%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	59.6%	60.0%	正向增加 0.4%
	負向	40.4%	40.0%	
整體	正向	56.5%	60.1%	正向增加 3.6%
	負向	43.5%	39.9%	

資料來源：本計畫。

三、社會性價值

表 78 顯示，在網路信任的認知態度上，整體正向態度的比例從 11.3% 微幅上升到 11.5%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上，僅微幅正面成長。這個部分的年齡級距態度變化分成兩個極端，2013 年年齡級距為 40 歲以下的族群，在經過六年後的認知態度變化趨勢是正向的，而 40 歲以上族群的認知態度變化趨勢則是負向的，代表年齡較輕者對於網路的信任感是比較強的。值得注意的是，本題與其他各題不同，採五點尺度衡量，有部分受訪者的回答落在「一半可信一半不可信」的中立見解，但在本項分析中則只採計正向態度與負向態度。

表 78：網友可信任度世代差異分析

F3-2請問，您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	20.0%	20.3%	正向增加 0.3%
	負向	80.0%	79.7%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	6.6%	23.6%	正向增加 17.0%
	負向	93.4%	76.3%	
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	8.1%	27.5%	正向增加 19.4%
	負向	91.9%	72.5%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	10.7%	18.6%	正向增加 7.9%
	負向	89.3%	81.4%	

F3-2請問，您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	11.5%	11.8%	正向增加 0.3%
	負向	88.5%	88.2%	
民國58-62年 (2013年:40~44歲 2018年:45~49歲)	正向	10.8%	3.2%	負向增加 7.6%
	負向	89.2%	96.8%	
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	10.1%	3.6%	負向增加 6.5%
	負向	89.9%	96.4%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	7.5%	0%	負向增加 7.5%
	負向	92.5%	100%	
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	9.4%	2.9%	負向增加 6.5%
	負向	90.6%	97.1%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	16.7%	5.2%	負向增加 11.5%
	負向	83.3%	94.8%	

F3-2請問，您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
整體	正向	11.3%	11.5%	正向增加 0.2%
	負向	88.7%	88.5%	

資料來源：本計畫。

表 79 顯示，在網路資訊是否可信的認知態度上，整體正向態度的比例從 49.6% 下降到 34.5%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上，大致上是朝向負面成長。惟 2013 年齡級距為 20 歲至 24 歲、25 歲至 29 歲、30 歲至 34 歲以及 35 歲至 39 歲這四組在經過六年後認知態度呈現上升的趨勢（分別為 4.2%、1.5%、16%、6.5%），雖然 15 歲至 19 歲年齡級距組的認知也是呈現負向趨勢，但下降幅度僅有 1.7%。顯示相較於中老年族群來說，青壯族群對於網路上資訊的信任度是呈現上升的趨勢。

表 79：網路資訊可信任度不同年齡層六年前後態度比較

F3-5請問，您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	61.7%	60.0%	負向增加 1.7%
	負向	38.3%	40.0%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	55.8%	60.0%	正向增加 4.2%
	負向	44.2%	40.0%	

F3-5 請問，您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	44.2%	45.7%	正向增加 1.5%
	負向	55.8%	54.3%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	50.0%	66.0%	正向增加 16.0%
	負向	50.0%	34.0%	
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	35.0%	41.5%	正向增加 6.5%
	負向	65.0%	58.5%	
民國58-62年 (2013年:40~44歲 2018年:45~49歲)	正向	47.8%	37.5%	負向增加 10.3%
	負向	52.2%	62.5%	
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	52.0%	20.0%	負向增加 32.0%
	負向	48.0%	80.0%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	46.7%	8.1%	負向增加 38.6%
	負向	53.3%	91.9%	

F3-5 請問，您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	61.9%	18.4%	負向增加 43.5%
	負向	38.1%	81.6%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	50.0%	14.8%	負向增加 35.2%
	負向	50.0%	85.2%	
整體	正向	49.6%	34.5%	負向增加 15.1%
	負向	50.4%	65.5%	

資料來源：本計畫。

表 80 顯示，在相信可透過電子化政府處理好事情的態度上，整體正向態度的比例從 58.6% 上升到 64.5%，可知這六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上，大致上是朝向正面成長。然其中 2013 年齡級距為 30 歲至 34 歲、35 歲至 39 歲、45 歲至 49 歲以及 55 歲至 59 歲這四組在經過六年後認知態度呈現下降的趨勢（分別為 8.4%、7.8%、18.7%、5.6%），可知相較於較年長的受訪者，30 歲以下的受訪者越來越相信政府能透過網路處理好事情。

表 80：對電子化政府信任度 1 不同年齡層六年前後態度比較

F4-2請問您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	38.5%	66.7%	正向增加 28.2%
	負向	61.5%	33.3%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	27.6%	87.9%	正向增加 60.3%
	負向	72.4%	12.1%	
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	51.4%	86.1%	正向增加 34.7%
	負向	48.6%	13.9%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	64.1%	55.7%	負向增加 8.4%
	負向	35.9%	44.3%	
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	63.0%	55.2%	負向增加 7.8%
	負向	37.0%	44.8%	
民國58-62年 (2013年:40~44歲 2018年:45~49歲)	正向	59.5%	63.8%	正向增加 4.3%
	負向	40.5%	36.2%	

F4-2 請問您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	65.9%	47.2%	負向增加 18.7%
	負向	34.1%	52.8%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	65.2%	71.9%	正向增加 6.7%
	負向	34.8%	28.1%	
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	77.8%	72.2%	負向增加 5.6%
	負向	22.2%	27.8%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	78.9%	52.6%	負向增加 26.3%
	負向	21.1%	47.4%	
整體	正向	58.6%	64.5%	正向增加 5.9%
	負向	41.4%	35.5%	

資料來源：本計畫。

表 81 顯示，在對政府網站資訊可靠度的態度上，整體正向態度的比例從 90.3% 下降到 87.9%，且各年齡級距的受訪者在經過六年後認知態度呈現都負向的變化趨勢，下降的比例雖然不高，且或許是因為政府開放資

料的發展使得民眾使用政府資料的頻率越來越高與範圍越來越廣，故對資訊與資料品質的要求也越來越高，但仍代表政府必須特別注意資訊及資料的質量。

表 81：對電子化政府信任度 2 不同年齡層六年前後態度比較

F4-3 請問您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國83-87年 (2013年:15~19歲 2018年:20~24歲)	正向	96.3%	94.9%	負向增加 1.4%
	負向	3.7%	5.1%	
民國78-82年 (2013年:20~24歲 2018年:25~29歲)	正向	89.3%	87.5%	負向增加 1.8%
	負向	10.7%	12.5%	
民國73-77年 (2013年:25~29歲 2018年:30~34歲)	正向	91.7%	80.0%	負向增加 11.7%
	負向	8.3%	20.0%	
民國68-72年 (2013年:30~34歲 2018年:35~39歲)	正向	94.7%	77.0%	負向增加 17.7%
	負向	5.3%	23.0%	
民國63-67年 (2013年:35~39歲 2018年:40~44歲)	正向	90.0%	81.5%	負向增加 8.5%
	負向	10.0%	18.5%	

F4-3 請問您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？				
出生年	態度	2013年 調查結果	2018年 調查結果	變化趨勢
民國58-62年 (2013年:40~44歲 2018年:45~49歲)	正向	89.5%	79.3%	負向增加 10.2%
	負向	10.5%	20.7%	
民國53-57年 (2013年:45~49歲 2018年:50~54歲)	正向	92.9%	71.4%	負向增加 21.5%
	負向	7.1%	28.6%	
民國48-52年 (2013年:50~54歲 2018年:55~59歲)	正向	86.4%	72.7%	負向增加 13.7%
	負向	13.6%	27.3%	
民國43-47年 (2013年:55~59歲 2018年:60~64歲)	正向	78.9%	76.2%	負向增加 2.7%
	負向	21.1%	23.8%	
民國42年前 (2013年:60歲後 2018年:65歲後)	正向	85.0%	50.0%	負向增加 35.0%
	負向	15.0%	50.0%	
整體	正向	90.3%	78.9%	負向增加 11.4%
	負向	9.7%	21.1%	

資料來源：本計畫。

第八節 各調查方法受訪者的基本資料比較

過去很多調查資料分析結果都顯示，不同調查方法所接觸到的樣本及受訪者性質不同，其網路使用與政府網站使用情形也因而不同。本節第一小節先呈現不同調查法所接觸到的受訪者在人口統計背景（性別、年齡、教育程度、居住地區與職業）的差異；其次，第二小節再從各種方法中的全部受訪者中區分出「網路使用者」與前述的受訪者基本資料進行交叉分析；第三小節再區分出「政府機關網站使用者」進行分析，進而分析不同調查法在「網路使用情形」與「政府網站使用情形」這兩類型所接觸到的受訪者分布差異。

一、基本資料分布－全部受訪者

（一）性別

在成功樣本的性別比例方面，表 82 顯示手機調查較容易接觸到男性受訪者，而住宅與網路調查方法則較容易接觸到女性受訪者。在住宅電話調查中，歷年來男女的比例差異均維持在大約十個百分點左右，而手機調查歷年男女比例差異變動較大，差異從前年的 1% 稍微提高至今年的 7.8%，因此就性別這個變數而言，住宅調查可以得到較穩定的樣本結構。而在網路調查中，今年女性受訪者比男性受訪者比例差異縮小至 1.2%，但仍為較不穩定之樣本結構。

表 82：不同調查方法比較--整體受訪者性別

不同調查方法比較--整體受訪者性別				
調查方法	年度	男性	女性	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	457(45.2%)	555(54.8%)	1,012
	2016	590(45.4%)	710(54.6%)	1,300
	2017	3,398(45.1%)	4,132(54.9%)	7,530
	2018	555(46.1%)	650(53.9%)	1,205
手機調查	2015	703(58.3%)	502(41.7%)	1,205
	2016	649(49.5%)	661(50.5%)	1,310

	2017	714(57.6%)	528(42.4%)	1,244
	2018	694(57.6%)	510(42.4%)	1,204
網路調查	2015	177(37.6%)	294(62.4%)	471
	2016	605(41.7%)	846(58.3%)	1,451
	2017	263(39.8%)	398(60.2%)	661
	2018	533(49.4%)	547(50.6%)	1,080

*本表已排除遺漏值

(二)年齡

在年齡方面，**錯誤！找不到參照來源。**顯示住宅電話調查所接觸到的 50 歲以上受訪者佔 47.6%，較去年的 49.7%減少約 2 個百分點，所佔樣本比例仍偏高；手機調查所能接觸的受訪者僅有 27.7%的受訪者為 50 歲以上，和前幾年資料相比，接觸到了更多的年輕族群。網路調查過去結果差異較多，成功樣本年齡相對平均，年齡超過 40 歲的受訪者約為 42.1%，與去年的 15.7%提高很多樣本數，20 至 29 歲受訪者比例則下降為 24%⁴⁴。由此可知，不同調查方法接觸到的受訪者，在年齡上具有相當的差異，僅用網路調查難以呈現 50~59 歲和 60 歲以上的中高齡族群的資料，而住宅調查仍舊以中高齡的族群為大宗。

⁴⁴本年度計畫委託民調公司進行網路問卷調查，並進行樣本數控制使其與母體比例一致。因 2017 年網路問卷調查係透過政大電算中心的網路問卷系統進行，並在政府網站以及網路論壇建置宣傳活動，將網路問卷連結開放分享，因此在年輕樣本數上有較大差異。

表 83：不同調查方法比較--整體受訪者年齡

不同調查方法比較--整體受訪者年齡								
調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
住宅 電話 調查 (未 加 權)	2015	75 (7.4%)	157 (15.5%)	194 (19.2%)	180 (17.8%)	181 (17.9%)	225 (22.2%)	1,012
	2016	89 (7.1%)	135 (10.8%)	120 (9.6%)	179 (14.3%)	255 (20.4%)	472 (37.8%)	1,250
	2017	490 (6.5%)	722 (9.6%)	1,101 (14.6%)	1,471 (19.5%)	1,681 (22.3%)	2,065 (27.4%)	7,530
	2018	88 (7.3%)	146 (12.1%)	169 (14.0%)	228 (18.9%)	233 (19.3%)	341 (28.3%)	1,205
手機 調查	2015	143 (11.9%)	352 (29.2%)	273 (22.7%)	167 (13.9%)	165 (13.7%)	105 (8.7%)	1,205
	2016	92 (7.3%)	195 (15.6%)	241 (19.3%)	222 (17.8%)	222 (17.8%)	275 (22.1%)	1,246
	2017	85 (6.8%)	316 (25.4%)	277 (22.3%)	253 (20.3%)	175 (14.1%)	138 (11.1%)	1,244
	2018	80 (6.6%)	259 (21.5%)	274 (22.8%)	258 (21.4%)	179 (14.9%)	154 (12.8%)	1,204
網路 調查	2015	5 (1.1%)	56 (11.9%)	155 (32.9%)	152 (32.3%)	78 (16.6%)	24 (5.1%)	470
	2016	36 (3.2%)	215 (18.8%)	354 (31.0%)	307 (26.9%)	164 (14.4%)	65 (5.7%)	1,141
	2017	36 (5.4%)	371 (56.1%)	150 (22.7%)	64 (9.7%)	26 (3.9%)	14 (2.1%)	661
	2018	29 (2.7%)	260 (24%)	336 (31.2%)	305 (28.4%)	98 (9.0%)	52 (5.0%)	1,080

* 本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(三)教育程度

教育程度方面，表 84 顯示今年調查結果與前幾年相似，不論是住宅電話調查、手機或網路調查方法所接觸的受訪者，都是以專科、大學及以上學歷的民眾為主，網路與手機調查均有超過五成的受訪者學歷在專科、大學及以上，而在網路調查當中高達 82%。

若將歷年調查結果進行比較，可發現住宅電話調查能接觸到教育程度較低的民眾，約有 8% 的住宅電話調查受訪者學歷為「小學及以下」，而網路調查方式僅能接觸到極少數的國初中以下學歷的受訪者（僅有 0.5%），因此透過網路調查所得到的資料進行推論時，應特別注意。

表 84：不同調查方法比較--整體受訪者教育程度

不同調查方法比較--整體受訪者教育程度						
調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科 /大學以上	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	146 (14.4%)	129 (12.7%)	310 (30.6%)	428 (42.3%)	1,012
	2016	300 (23.5%)	148 (11.6%)	349 (27.3%)	482 (37.7%)	1,279
	2017	689 (9.2%)	687 (9.1%)	2,224 (29.5%)	3,930 (52.2%)	7,530
	2018	96 (8.0%)	92 (7.6%)	352 (29.2%)	665 (55.2%)	1,205
手機調查	2015	62 (5.1%)	86 (7.1%)	318 (26.4%)	739 (61.4%)	1,205
	2016	178 (13.9%)	161 (12.5%)	390 (30.4%)	555 (43.2%)	1,284
	2017	43 (3.5%)	80 (6.4%)	321 (25.8%)	800 (64.3%)	1,244
	2018	51 (4.2%)	80 (6.6%)	339 (28.2%)	734 (60.9%)	1,204
網路調查	2015	4 (0.9%)	7 (1.5%)	59 (12.6%)	399 (85.1%)	469

不同調查方法比較--整體受訪者教育程度						
調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科 /大學以上	總計*
	2016	20 (1.4%)	37 (2.5%)	190 (13.0%)	1204 (83.0%)	1,461
	2017	1 (0.2%)	8 (1.2%)	26 (3.9%)	622 (94.1%)	657
	2018	5 (0.5%)	20 (2.9%)	169 (15.7%)	886 (82.0%)	1,080

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(四)居住地

在居住縣市部分，表 85 顯示手機調查與網路調查方法所接觸到的成功樣本，歷年資料的差異都在 5 個百分點之內，代表各調查方法所接觸的受訪者，其居住地區的分佈是相對於穩定的。

表 85：不同調查方法比較--整體受訪者居住地區

不同調查方法比較--整體受訪者居住地區								
調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
住宅電話 調查 (未加權)	2015	307 (30.3%)	153 (15.2%)	195 (19.3%)	148 (14.7%)	164 (16.2%)	44 (4.4%)	1,012
	2016	362 (28.3%)	150 (11.7%)	273 (21.3%)	241 (18.8%)	195 (15.2%)	59 (4.6%)	1,280
	2017	2443 (32.4%)	1148 (15.2%)	1466 (19.5%)	1170 (15.5%)	1191 (15.8%)	112 (1.5%)	7,530
	2018	303 (25.4%)	187 (15.6%)	274 (22.9%)	175 (14.6%)	199 (16.7%)	57 (4.8%)	1,195
手機調查	2015	379 (31.7%)	192 (16.1%)	235 (19.6%)	183 (15.3%)	169 (14.1%)	39 (3.3%)	1,196
	2016	387 (30.1%)	195 (15.2%)	246 (19.1%)	187 (14.6%)	215 (16.7%)	56 (4.4%)	1,286

不同調查方法比較--整體受訪者居住地區								
調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
	2017	388 (31.5%)	198 (16.1%)	221 (18.0%)	187 (15.2%)	209 (17.0%)	27 (2.2%)	1,230
	2018	432 (35.9%)	200 (16.7%)	217 (18.1%)	140 (11.7%)	161 (13.3%)	32 (1.6%)	1,182
網路調查	2015	194 (41.2%)	66 (14.0%)	62 (13.2%)	52 (11.0%)	84 (17.8%)	13 (2.8%)	471
	2016	461 (31.4%)	232 (15.8%)	281 (19.1%)	198 (13.5%)	251 (17.1%)	46 (3.1%)	1,469
	2017	228 (34.7%)	83 (12.6%)	114 (17.4%)	93 (14.2%)	112 (17.0%)	27 (4.1%)	657
	2018	401 (37.1%)	142 (13.1%)	209 (19.4%)	132 (12.1%)	170 (15.7%)	26 (2.3%)	1,080

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(五)職業

在受訪者職業類別方面，表 86 顯示，在住宅電話調查部分，住宅電話調查接觸到的職業群組與去年相比結構相似，而手機調查的部分，因去年沒有進行手機調查職業，故與前年相比，大致結果仍相似，僅有接觸到之家管樣本減少，而網路調查則是最能接觸到學生的調查方式。

表 86：不同調查方法比較--整體受訪者職業

不同調查方法比較--整體受訪者職業											
調查方法	年度	主管人員	專業人員	佐理人員	服務人員	農林漁牧	勞工	學生	軍警	家管	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2016	118 (9.2%)	55 (4.3%)	185 (14.4%)	38 (3.0%)	65 (5.1%)	111 (8.6%)	119 (9.2%)	3 (0.2%)	593 (46.1%)	1,287
	2017	720 (9.7%)	636 (8.6%)	1,488 (20.0%)	536 (7.2%)	145 (1.9%)	741 (10.0%)	650 (8.7%)	11 (0.1%)	2,510 (33.8%)	7,437
	2018	75 (6.3%)	103 (8.6%)	237 (19.8%)	99 (8.3%)	22 (1.8%)	132 (11.1%)	125 (10.5%)	3 (0.3%)	398 (33.3%)	1,194

不同調查方法比較--整體受訪者職業											
調查方法	年度	主管人員	專業人員	佐理人員	服務人員	農林漁牧	勞工	學生	軍警	家管	總計*
手機調查	2016	175 (13.6%)	101 (7.9%)	279 (21.7%)	90 (7.0%)	27 (2.1%)	136 (10.6%)	193 (15.0%)	15 (1.2%)	270 (21.0%)	1,286
	2017	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	2018	85 (7.2%)	136 (11.7%)	298 (25.2%)	129 (10.9%)	8 (0.7%)	160 (13.5%)	147 (12.4%)	12 (1.0%)	71 (6.1%)	1,182
網路調查	2016	9 (0.6%)	238 (16.1%)	295 (20.0%)	190 (12.9%)	10 (0.7%)	188 (12.7%)	184 (12.5%)	12 (0.8%)	351 (23.7%)	1,477
	2017	19 (3.0%)	93 (14.8%)	156 (24.8%)	26 (4.1%)	4 (0.6%)	79 (12.6%)	191 (30.4%)	9 (1.4%)	51 (8.1%)	628
	2018	92 (8.7%)	171 (16.4%)	274 (26.0%)	115 (10.8%)	7 (0.7%)	181 (17.0%)	85 (8.0%)	13 (1.2%)	63 (6.2%)	1,001

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

二、基本資料分布－網路使用者

前一小節的資料顯示，不同調查方法所接觸到的受訪者，在性別、年齡與教育程度上有相當的差異。本小節則進一步從全部成功樣本當中區分出「網路使用者」，並針對不同調查方法所接觸到「網路使用者」，進行個人網路使用程度與基本資料歷年交叉比較分析。

(一)網路使用程度

在網路使用程度方面，今年剔除非網路使用者類別，將焦點更聚焦於低、中、高度使用者。表 87 比較了所有方法所接觸到的受訪者之網路使用程度，住宅電話調查的重度網路使用者占整體受訪者比例是所有調查方法中最低的，手機調查其次，而網路調查則最高。值得注意的是，與歷年的資料相比，重度網路使用者在今年均有提高，且高達九成，顯示我國目前使用民眾使用網路的「黏著」現象更為嚴重。

表 87：不同調查方法比較--網路使用程度

不同調查方法比較--網路使用程度						
調查方法	年度	非網路使用者	低度使用者	中度使用者	重度使用者	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	316 (31.6%)	44 (4.4%)	55 (5.5%)	586 (58.5%)	1,001
	2016	562 (43.2%)	42 (3.2%)	64 (4.9%)	628 (48.5%)	1,296
	2017	1,285 (17.1%)	306 (4.1%)	426 (5.7%)	5,439 (72.2%)	7,456
	2018	-- --	42 (4.1%)	64 (6.1%)	936 (89.8%)	1,042
手機調查	2015	159 (13.2%)	70 (5.7%)	71 (5.9%)	903 (75.1%)	1,203
	2016	314 (24.3%)	61 (4.7%)	59 (4.5%)	857 (66.4%)	1,291
	2017	76 (6.1%)	41 (3.3%)	66 (5.3%)	1,048 (84.2%)	1,231
	2018	-- --	46 (3.6%)	68 (6.1%)	1018 (90.3%)	1,128
網路調查	2015	-- --	14 (3.1%)	22 (4.7%)	428 (92.2%)	464
	2016	-- --	108 (8.1%)	148 (11.0%)	1,087 (82.9%)	1,343
	2017	-- --	17 (2.7%)	25 (3.9%)	597 (93.4%)	639
	2018	-- --	20 (2.0%)	38 (3.8%)	951 (94.3%)	1,009

*本表已排除遺漏值。

**網路使用程度分為四類，低度使用者每週使用網路天數 1-2 天(含不到 1 天者);中度使用者每週使用天數為 3-5 天;重度網路使用者每週使用接觸網路天數是 6-7 天。

資料來源：本計畫。

(二) 性別

就網路使用者的性別而言，表 88 顯示手機調查可以接觸到較多的男性網路使用者，而住宅電話調查與網路調查則能接觸到較多的女性網路使用者，其中，網路調查所接觸到的男女比例差異較往年都來得小，僅有 0.6% 比例差異。

表 88：不同調查方法比較--網路使用者性別

不同調查方法比較--網路使用者性別				
調查方法	年度	男性	女性	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	313(45.1%)	381(54.9%)	694
	2016	341(46.2%)	397(53.8%)	738
	2017	2,789(44.7%)	3,456(55.3%)	6,245
	2018	473(45.2%)	573(54.8%)	1046
手機調查	2015	615(58.8%)	431(41.2%)	1,046
	2016	491(49.2%)	506(50.8%)	997
	2017	667(57.1%)	501(42.9%)	1,168
	2018	654(57.5%)	483(42.5%)	1,137
網路調查	2015	177(37.6%)	294(62.4%)	471
	2016	605(41.7%)	846(58.3%)	1,451
	2017	263(39.8%)	398(60.2%)	661
	2018	486(50.3%)	481(49.7%)	967

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(三) 年齡

在網路使用者的年齡方面，表 89 顯示，與歷年的電話調查（包含住宅電話調查、手機調查）資料相比可以發現，網路調查接觸到越來越多 50 歲以上的網路使用者，其可能原因在於網路發展及行動載具的使用日漸普及所致。

表 89：不同調查方法比較--網路使用者年齡

不同調查方法比較--網路使用者年齡								
調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
住宅 電話 調查 (未 加 權)	2015	94 (13.5%)	114 (16.4%)	125 (18.0%)	179 (25.8%)	122 (17.6%)	60 (8.6%)	694
	2016	89 (12.3%)	134 (18.6%)	114 (15.8%)	154 (21.3%)	147 (20.4%)	84 (11.6%)	722
	2017	490 (4.8%)	720 (11.5%)	1,093 (17.5%)	1,422 (22.8%)	1,388 (22.2%)	1,132 (18.1%)	6,245
	2018	88 (8.4%)	146 (14.0%)	168 (16.1%)	226 (21.6%)	204 (19.5%)	214 (20.5%)	1,046
手機 調查	2015	143 (13.7%)	346 (33.1%)	265 (25.3%)	146 (14.0%)	102 (9.8%)	44 (4.2%)	1,046
	2016	90 (9.4%)	193 (20.3%)	232 (24.3%)	197 (20.7%)	145 (15.2%)	96 (10.1%)	953
	2017	85 (7.3%)	316 (27.1%)	276 (23.6%)	247 (21.1%)	155 (13.3%)	89 (7.6%)	1,168
	2018	80 (7.0%)	259 (22.8%)	274 (24.1%)	253 (22.3%)	157 (13.8%)	114 (10.0%)	1,137
網路 調查	2015	5 (1.1%)	56 (11.9%)	155 (32.9%)	152 (32.3%)	78 (16.6%)	24 (5.1%)	470
	2016	36 (3.2%)	215 (18.8%)	354 (31.0%)	307 (26.9%)	164 (14.4%)	65 (5.7%)	1,141
	2017	36 (5.4%)	371 (56.1%)	150 (22.7%)	64 (9.7%)	26 (3.9%)	14 (2.1%)	661
	2018	22 (2.3%)	231 (23.9%)	301 (31.1%)	283 (29.3%)	87 (9.0%)	43 (4.4%)	967

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(四)教育程度

在教育程度方面，表90顯示不同調查方法所接觸到的網路使用者以專科及大學以上學歷居多。與往年較為差異的是，在住宅電話調查中，樣本結構與去年相似，而住宅電話調查最容易接觸到小學及以下的網路使用者。從歷年資料可以發現，手機問卷多可以接觸到六成左右的專科及大學以上學歷的網路使用者，而網路調查則可以接觸到八成以上的專科及大學以上學歷的網路使用者，顯示網路調查相較於電話調查，更容易接觸到高學歷的網路使用者。

表 90：不同調查方法比較--網路使用者教育程度

不同調查方法比較--網路使用者教育程度						
調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科 /大學以上	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	7 (1.0%)	31 (4.5%)	203 (29.3%)	453 (65.3%)	694
	2016	17 (2.3%)	47 (6.4%)	232 (31.7%)	436 (59.5%)	732
	2017	157 (2.5%)	387 (6.2%)	1,904 (30.5%)	3,797 (60.8%)	6,245
	2018	30 (2.9%)	62 (5.9%)	312 (29.8%)	642 (61.4%)	1,046
手機調查	2015	12 (1.1%)	52 (5.0%)	260 (24.9%)	721 (69.0%)	1,046
	2016	36 (3.7%)	95 (9.6%)	329 (33.4%)	525 (53.3%)	985
	2017	17 (1.5%)	59 (5.1%)	301 (25.8%)	791 (67.7%)	1,168
	2018	27 (2.4%)	60 (5.3%)	320 (28.1%)	730 (64.2%)	1,137
網路調查	2015	4 (0.9%)	7 (1.5%)	59 (12.6%)	399 (85.1%)	469
	2016	20 (1.4%)	37 (2.5%)	190 (13.0%)	1,204 (83.0%)	1,461
	2017	1 (0.2%)	8 (1.2%)	26 (3.9%)	622 (94.1%)	657

不同調查方法比較--網路使用者教育程度						
調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科 /大學以上	總計*
	2018	3 (0.3%)	13 (1.4%)	137 (14.3%)	807 (84.1%)	960

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(五)居住地

在網路使用者的居住地區方面，表 91 顯示三種調查均以接觸到北北基地區的受訪者為多，而歷年資料的居住地區分佈結構也相較於性別、年齡、教育程度來的穩定，不同調查方法之間的差異均在 4 個百分點以內。

表 91：不同調查方法比較--網路使用者居住地區

不同調查方法比較--網路使用者居住地區								
調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
住宅電話 調查 (未加權)	2015	246 (35.4%)	112 (16.1%)	134 (19.3%)	83 (12.0%)	91 (12.4%)	28 (4.0%)	694
	2016	234 (32.1%)	85 (11.6%)	159 (21.8%)	120 (16.4%)	100 (13.7%)	32 (4.4%)	730
	2017	2,141 (34.3%)	967 (15.5%)	1,195 (19.1%)	904 (14.5%)	950 (15.2%)	88 (1.4%)	6,245
	2018	275 (26.5%)	159 (15.3%)	240 (23.1%)	142 (13.7%)	175 (16.8%)	48 (4.6%)	1,039
手機調查	2015	332 (31.8%)	170 (16.3%)	204 (19.5%)	159 (15.2%)	143 (13.7%)	29 (2.8%)	1,039

不同調查方法比較--網路使用者居住地區								
調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
	2016	311 (31.8%)	150 (15.3%)	175 (17.9%)	147 (15.0%)	158 (16.2%)	37 (3.8%)	978
	2017	368 (31.8%)	191 (16.5%)	206 (17.8%)	172 (14.9%)	195 (16.9%)	25 (2.2%)	1,157
	2018	422 (37.8%)	183 (16.4%)	210 (18.8%)	131 (11.7%)	142 (12.7%)	29 (2.6%)	1,117
網路調查	2015	194 (41.2%)	66 (14.0%)	62 (13.2%)	52 (11.0%)	84 (17.8%)	13 (2.8%)	471
	2016	461 (31.4%)	232 (15.8%)	281 (19.1%)	198 (13.5%)	251 (17.1%)	46 (3.1%)	1,469
	2017	228 (34.7%)	83 (12.6%)	114 (17.4%)	93 (14.2%)	112 (17.0%)	27 (4.1%)	657
	2018	366 (37.8%)	128 (13.3%)	189 (19.5%)	121 (12.5%)	141 (14.6%)	22 (2.2%)	967

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(六)職業

在網路使用者的職業分布方面，表92顯示住宅調查接觸到較多佐理人員的網路使用者。而網路調查則接觸到較多職業為佐理人員、勞工與專

業人員的網路使用者。歷年資料的比較顯示，本年度網路調查比起去年約大幅減少接觸對學生族群的接觸約22%，其餘差異變動均不大。

表 92：不同調查方法比較—網路使用者職業

不同調查方法比較—網路使用者職業											
調查方法	年度	主管人員	專業人員	佐理人員	服務人員	農林漁牧	勞工	學生	軍警	家管	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2016	105 (14.3%)	54 (7.4%)	174 (23.8%)	27 (3.7%)	9 (1.2%)	57 (7.8%)	118 (16.1%)	2 (0.3%)	186 (25.4%)	732
	2017	683 (11.1%)	628 (10.2%)	1,443 (23.4%)	483 (7.8%)	72 (1.2%)	605 (9.8%)	650 (10.5%)	11 (0.2%)	1,590 (25.8%)	6,165
	2018	71 (8.3%)	101 (11.8%)	234 (27.4%)	93 (10.9%)	10 (1.2%)	117 (13.7%)	125 (14.6%)	3 (0.4%)	100 (11.7%)	854
手機調查	2016	160 (14.9%)	99 (9.2%)	262 (24.4%)	75 (7.0%)	11 (1.0%)	98 (9.1%)	190 (17.7%)	15 (1.4%)	165 (15.3%)	1,075
	2017	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	2018	82 (8.1%)	136 (13.4%)	296 (29.2%)	125 (12.3%)	4 (0.4%)	148 (14.6%)	147 (14.5%)	12 (1.2%)	64 (6.3%)	1,014
網路調查	2016	9 (0.6%)	238 (16.1%)	295 (20.0%)	190 (12.9%)	10 (0.7%)	188 (12.7%)	184 (12.5%)	12 (0.8%)	351 (23.7%)	1,477
	2017	19 (3.0%)	93 (14.8%)	156 (24.8%)	26 (4.1%)	4 (0.6%)	79 (12.6%)	191 (30.4%)	9 (1.4%)	51 (8.1%)	628
	2018	86 (8.6%)	163 (16.2%)	264 (26.5%)	106 (10.6%)	7 (0.7%)	167 (16.7%)	82 (8.2%)	12 (1.2%)	57 (5.7%)	944

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

三、基本資料分布－政府機關網站使用者

本小節進一步從網路使用者當中，區分出「政府機關網站使用者」進行分析，比較不同調查方法中接觸到「政府機關網站使用者」的個人基本資料差異。

(一)政府網站使用情形

本計畫測量政府網站使用者的題目改回為前年度題目，取消題目內的頻率差異，更改後的題目為：「請問，您平常會去的網站中，有多少是政府機關的網站？」。

必須說明的是，今年取消去年將受訪者的回答依據「從來沒有」、「很少」、「有時」與「經常」的分類，今年將受訪者區分為「非政府網站使用者」、「低度政府網站使用者」、「中度政府網站使用者」與「重度政府網站使用者」的方式。同時，在這一題的選項改成「幾乎全都是」、「大部分是」、「一半一半」、「少部分是」與「幾乎都不是」的五分類，而歸納使用者類型的方式則是「幾乎全都是」、「大部分是」政府機關網站者歸類為「重度政府網站使用者」；所瀏覽網站中「一半一半」、「少部分是」政府機關網站者歸類為「中度政府網站使用者」。所瀏覽網站中「幾乎都不是」政府機關網站者歸類為「低度政府網站使用者」。

在不同調查方法的比較上，表 93 顯示住宅電話調查所接觸的受訪者較多為低度政府網站的使用者，而網路調查接觸到最多的政府網站使用者。在使用頻率上，手機調查所接觸到的低度及非政府網站使用者為最多，而網路調查則接觸到最多的中、重度政府網站使用者。

表 93：不同調查方法比較--政府網站使用程度

不同調查方法比較--政府網站使用程度						
調查方法	年度	非政府網站使用者	低度政府網站使用者	中度政府網站使用者	重度政府網站使用者	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	--	368(53.3%)	296(42.8%)	27(3.9%)	691
	2016	--	384(53.9%)	279(39.1%)	50(7.0%)	713
	2017	2338(37.5%)	2504(40.2%)	927(14.9%)	465(7.5%)	6,234
	2018	--	550(45.6%)	436(36.2%)	52(4.3%)	1,038
手機調查	2015	--	548(52.5%)	465(44.6%)	30(2.9%)	1,043
	2016	--	468(48.4%)	456(47.2%)	43(4.4%)	967
	2017	372(31.9%)	502(43.1%)	196(16.8%)	95(8.2%)	1,165

不同調查方法比較--政府網站使用程度						
調查方法	年度	非政府網站使用者	低度政府網站使用者	中度政府網站使用者	重度政府網站使用者	總計*
	2018	315(27.9%)	535(47.3%)	190(16.8%)	91(8.0%)	1,131
網路調查	2015	--	83(17.8%)	321(68.7%)	63(13.5%)	467
	2016	--	302(20.8%)	1041(71.7%)	109(7.5%)	1,452
	2017	15(2.3%)	298(45.4%)	229(34.9%)	114(17.4%)	656
	2018	--	451(41.8%)	547(50.6%)	51(4.8%)	1,049

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(二)性別

在政府網站使用者的性別方面，表 94 顯示住宅與網路調查可以接觸到較多的女性政府網站使用者，而手機則可以接觸到較多的男性政府網站使用者。而在所接觸到的男女比例差異上，手機調查的差異最大，住宅電話調查及網路調查則差異不大，其中網路調查性別差異大幅縮小，比起往年更顯平均。

表 94：不同調查方法比較--政府網站使用者性別

不同調查方法比較--政府網站使用者性別				
調查方法	年度	男性	女性	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	311(45.0%)	380(55.0%)	691
	2016	333(46.7%)	380(53.3%)	713
	2017	1,683(45.1%)	2,213(56.8%)	3,896
	2018	471(45.4%)	567(54.6%)	1,038
手機調查	2015	615(59.0%)	428(41.0%)	1,043
	2016	479(49.5%)	489(50.5%)	968
	2017	439(55.4%)	354(44.6%)	793
	2018	650(57.5%)	481(42.5%)	1,131
網路調查	2015	175(37.5%)	292(62.5%)	471
	2016	605(41.7%)	846(58.3%)	1,451
	2017	254(39.6%)	387(60.4%)	641
	2018	523(49.9%)	526(50.1%)	1,049

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(三) 年齡

在政府網站使用者的年齡區間分析上，表95顯示住宅電話調查可以接觸到20.4%的60歲以上政府網站使用者，而網路調查則僅能接觸到2.6%的60歲以上政府網站使用者，另外在手機調查方面，本年度所接觸到的政府網站使用者年齡分佈仍集中於20歲至50歲的群體，接觸的60歲以上使用者小有提高。

表 95：不同調查方法比較--政府網站使用者年齡

不同調查方法比較--政府網站使用者年齡								
調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2015	94 (13.6%)	113 (16.4%)	124 (17.9%)	178 (25.8%)	122 (17.7%)	60 (8.7%)	691
	2016	82 (11.8%)	131 (18.8%)	113 (16.2%)	152 (21.8%)	140 (20.1%)	79 (11.3%)	697
	2017	269 (6.9%)	474 (12.2%)	812 (20.8%)	1,048 (26.9%)	818 (21.0%)	475 (12.2%)	3,896
	2018	87 (8.4%)	145 (14.0%)	167 (16.1%)	224 (21.6%)	203 (19.6%)	213 (20.4%)	1,038
手機調查	2015	142 (13.6%)	344 (33.0%)	265 (25.4%)	146 (14.0%)	102 (9.8%)	44 (4.2%)	1,043
	2016	82 (8.9%)	186 (20.1%)	228 (24.6%)	192 (20.7%)	142 (15.3%)	96 (10.4%)	926
	2017	45 (5.7%)	214 (27.0%)	207 (26.1%)	180 (22.7%)	100 (12.6%)	47 (5.9%)	793
	2018	79 (7.0%)	257 (22.7%)	274 (24.2%)	251 (22.2%)	156 (13.8%)	114 (10.1%)	1,131
網路調查	2015	5 (1.1%)	55 (11.8%)	155 (33.3%)	151 (32.4%)	77 (16.5%)	23 (4.9%)	466
	2016	36 (3.2%)	215 (18.8%)	354 (31.0%)	307 (26.9%)	164 (14.4%)	65 (5.7%)	1,141
	2017	34 (5.3%)	361 (56.3%)	147 (22.9%)	62 (9.7%)	24 (3.7%)	13 (2.0%)	641

不同調查方法比較--政府網站使用者年齡								
調查方法	年度	15-19 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計*
	2018	50 (4.8%)	96 (9.2%)	299 (28.5%)	329 (31.4%)	248 (23.6%)	27 (2.6%)	1,049

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(四)教育程度

在政府網站使用者的教育程度方面，表 96 顯示「小學及以下」學歷的政府網站使用者皆為最低，今年整體對於小學以下學歷的政府網站使用者接觸率，住宅電話調查相較於歷年調查來得稍微高一些（2.9%），但仍偏低。由於本計畫已經涵蓋多種調查方法與多年期的調查資料，因此從這樣的資訊來看，幾乎可論斷學歷較低的民眾對於電子化政府的使用情形相當低，不過因為智慧型手機的普及與網路的發展，影響比例稍微提高。

表 96：不同調查方法比較--政府網站使用者教育程度

不同調查方法比較--政府網站使用者教育程度						
調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科 /大學以上	總計*
住宅電話 調查 (數據未 加權)	2015	7 (1.0%)	31 (4.5%)	200 (28.9%)	453 (65.5%)	691
	2016	16 (2.3%)	43 (6.1%)	222 (31.4%)	427 (60.3%)	708
	2017	34 (0.9%)	136 (3.5%)	947 (24.3%)	2,779 (71.3%)	3,896
	2018	30 (2.9%)	62 (6.0%)	308 (29.7%)	638 (61.4%)	1,038
手機調查	2015	12 (1.2%)	52 (5.0%)	259 (24.8%)	720 (69.1%)	1,043
	2016	36 (3.8%)	90 (9.4%)	314 (32.9%)	515 (53.9%)	955
	2017	5	20	168	600	793
		(0.6%)	(2.5%)	(21.2%)	(75.7%)	

不同調查方法比較--政府網站使用者教育程度						
調查方法	年度	小學 及以下	國初中	高中職	專科 /大學以上	總計*
	2018	26 (2.3%)	59 (5.2%)	319 (28.2%)	727 (64.3%)	1,131
網路調查	2015	4 (0.9%)	6 (1.3%)	59 (12.7%)	396 (85.1%)	465
	2016	20 (1.4%)	37 (2.5%)	190 (13.0%)	1,214 (83.0%)	1,461
	2017	0 (0.0%)	7 (1.1%)	22 (3.5%)	608 (95.4%)	637
	2018	4 (0.4%)	20 (1.9%)	161 (15.5%)	854 (82.2%)	1,039

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(五)居住地

就政府網站使用者的居住地區分佈情形，表 97 顯示三種調查方法所接觸到的政府網站使用者均以北北基區地區為多數，其中，手機調查在所有調查方法佔 37.7%，為當中比例最高。住宅電話調查最高的為 26.5% 的政府網站使用者居住於北北基地區。

表 97：不同調查方法比較--政府網站使用者居住地區

不同調查方法比較--政府網站使用者居住地區								
調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
住宅電話 調查 (數據尚未加權)	2015	246 (35.6%)	111 (16.1%)	133 (19.2%)	83 (12.0%)	90 (13.0%)	28 (4.1%)	691
	2016	222 (31.4%)	84 (11.9%)	154 (21.8%)	118 (16.7%)	97 (13.7%)	31 (4.4%)	706
	2017	1,416 (36.3%)	598 (15.3%)	743 (19.1%)	513 (13.2%)	573 (14.7%)	53 (1.4%)	3,896
	2018	273 (26.5%)	157 (15.2%)	239 (23.2%)	140 (13.6%)	174 (16.9%)	48 (4.7%)	1,031

不同調查方法比較--政府網站使用者居住地區								
調查方法	年度	北北基	桃竹苗	中彰投	雲嘉南	高屏 澎金馬	宜花東	總計*
手機調查	2015	331 (31.9%)	170 (16.4%)	203 (19.6%)	159 (15.3%)	144 (13.9%)	29 (2.8%)	1,036
	2016	305 (32.1%)	145 (15.2%)	173 (18.2%)	144 (15.1%)	152 (16.0%)	32 (3.4%)	951
	2017	261 (33.1%)	125 (15.8%)	141 (17.9%)	105 (13.3%)	138 (17.5%)	19 (2.4%)	789
	2018	419 (37.7%)	183 (16.5%)	209 (18.8%)	130 (11.7%)	141 (12.7%)	29 (2.6%)	1,111
網路調查	2015	191 (40.9%)	66 (14.1%)	62 (13.3%)	51 (10.9%)	84 (18.0%)	13 (2.8%)	467
	2016	461 (31.4%)	232 (15.8%)	281 (19.1%)	198 (13.5%)	251 (17.1%)	46 (3.1%)	1,469
	2017	222 (34.9%)	81 (12.7%)	111 (17.4%)	90 (14.1%)	107 (16.8%)	26 (4.1%)	637
	2018	392 (37.3%)	138 (13.2%)	199 (18.9%)	129 (12.3%)	167 (15.9%)	24 (2.4%)	1,049

*本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

(六)職業

在政府網站使用者的職業分類中，表 98 顯示住宅電話調查相較於網路調查能接觸到更多職業為家管的政府網站使用者，手機調查所接觸到的政府網站使用者當中接觸到最多的政府網站使用族群則是佐理人員（29.3%），次多為專業人員（15.0%）。在歷年資料的比較上，本年度的住宅電話調查接觸到較少的學生，與較多的家管職業的政府網站使用者，而網路調查本次接觸到的學生族群大幅減少，主要來自於服務人員比例提高，顯示在職業類別上，不同調查方法有明顯差異。

表 98：不同調查方法比較--政府網站使用者職業

不同調查方法比較--政府網站使用者職業											
調查方法	年度	主管人員	專業人員	佐理人員	服務人員	農林漁牧	勞工	學生	軍警	家管	總計*
住宅電話調查 (未加權)	2016	105 (14.9%)	53 (7.5%)	169 (23.9%)	24 (3.4%)	9 (1.3%)	57 (8.1%)	118 (15.6%)	2 (0.3%)	178 (25.2%)	707
	2017	496 (12.9%)	494 (12.8%)	1079 (28.0%)	280 (7.3%)	27 (0.7%)	326 (8.5%)	368 (9.6%)	5 (0.1%)	773 (20.1%)	3848
	2018	71 (8.4%)	101 (11.9%)	232 (27.3%)	93 (11.0%)	10 (1.2%)	116 (13.7%)	125 (14.7%)	3 (0.4%)	98 (11.5%)	849
手機調查	2016	160 (15.3%)	98 (9.4%)	255 (24.3%)	74 (7.1%)	11 (1.0%)	96 (9.2%)	180 (17.2%)	14 (1.3%)	160 (15.3%)	1,048
	2017	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	2018	82 (8.1%)	136 (13.5%)	295 (29.3%)	124 (12.3%)	4 (0.4%)	146 (14.5%)	146 (14.5%)	12 (1.2%)	63 (6.3%)	1,008
網路調查	2016	9 (0.6%)	236 (16.2%)	293 (20.1%)	189 (13.0%)	10 (0.7%)	184 (12.6%)	182 (12.5%)	12 (0.8%)	340 (23.4%)	1,455
	2017	19 (3.1%)	90 (14.8%)	155 (25.4%)	22 (3.6%)	4 (0.7%)	76 (12.5%)	185 (30.3%)	9 (1.5%)	50 (8.2%)	610
	2018	92 (9.4%)	169 (17.4%)	267 (27.4%)	108 (11.1%)	7 (0.7%)	177 (18.2%)	80 (8.2%)	13 (1.3%)	61 (6.3%)	1,049

* 本表已排除遺漏值

資料來源：本計畫。

第五章 網路巨量輿情分析與比較

第一節 網路輿情的變化趨勢

網路輿情分析近年來被認為是利用主觀問卷調查法之外，另一個新興的輿情分析工具。本節說明本計畫執行期間重要的公共政策議題網路輿情變化情形，以此做為未來利用這個方法的策略參考。

分析的方式包含網路聲量與正負情緒兩個部分，經由本計畫團隊與國發會多次會議討論與調整後，選定「假新聞」、「限塑政策」與「31 項惠臺政策」等三個議題，每項議題觀測兩個月的期間，起訖點依議題發酵時點各有不同，分別於各議題說明。

一、巨量資料分析步驟

隨著巨量資料分析方法觀念與技術的成熟，已逐漸成為蒐集民眾主觀意見的重要工具之一。巨量資料分析可以協助管理者在面對數位資料積累趨勢時，有一全新的分析步驟與思維邏輯，在大量數據當中萃取出有價值的經營管理資訊。不同於傳統民意蒐集方式，巨量資料分析透過「關鍵詞」來蒐集與分析網路資料，且對網路輿論的分析方式，可分為「聲量分析」與「情緒分析」兩個部分。聲量分析所指的是議題的討論篇數，而情緒分析則是對該議題的正負向評論。

(一) 關鍵字檢核

為確保巨量分析方法使用時系統能藉由適當的關鍵字撈取正確的網路討論，本計畫參考蕭乃沂等人（2015）所提步驟進行巨量資料分析（如表 99），其步驟包括先界定媒介來源、時間範圍、分析報表週期並重複上述步驟的全部或部分，直至政策主管機關可以接受，最終與網路輿情分析公司討論，得到關鍵字檢驗步驟如圖 15 所示。

表 99：網路輿情分析導入流程

導入 步驟	本團隊 （網路輿情分析技術）	本團隊 （政策分析與顧問諮詢）	政策主管機關 （國發會）
1		界定政策議題與其焦點與範疇與功能，包含時間範圍、報表週期、媒介。 蒐集現有關於此議題輿情與解讀，包括現況、資料、法規，文獻。	
2	界定媒介來源、時間範圍、分析報表週期。 研擬關鍵詞（包括網路言論中的非正式用詞），包括政策議題、事件、利害關係團體。 確認每個報表週期中可能引起輿論的相關事件。 透過網路搜尋擷取符合關鍵詞的網路公開言論並初步蒐集。 判斷所蒐集網路輿論與政策議題的相關性。		
重複上述步驟的全部或部分，直至政策主管機關可以接受			
3	擬定符合政策主管目標的輿情分析報表規格。 製作初步分析報表並予以解讀討論。 判斷報表品質，輔以內容分析檢測其斷詞、正負面情緒等。		
重複上述步驟的全部或部分，直至政策主管機關可以接受			
4	製作網路輿情分析的內部報告與公開報告。 研擬行動方案，包括事前預警或事後因應。 整理以上導入經驗並回饋於政府機關導入網路輿情分析的流程。		

資料來源：蕭乃沂等人（2015）。



圖 15：本計畫關鍵字檢核步驟

資料來源：本計畫。

為了提高關鍵字搜尋文章結果之正確性，讓所收集到的網路輿情更貼近真實，本計畫依照前述關鍵字檢核步驟，對所選政策議題加以檢核。以假新聞議題為例，經過圖 15 前三個步驟建立第一次關鍵字篩選規則後，即以此規則透過輿情系統進行搜尋。針對初步搜尋結果進行人工檢核之結果代表性為 61%（資料時間 6/6~7/11），未達 90%，故反覆進行步驟四調整關鍵詞組，設定排除規則並再次進行系統搜尋後，在同一資料時間（6/6~7/11）所獲得之新聞類資料筆數為 207 筆，經三次各隨機抽樣 100 筆後，三次的人工檢核代表性均達 90% 以上，可進入下一步驟。在第五步驟以不同資料時間（6/6~8/7）進行人工驗證，所獲得之新聞類資料筆數為 244 筆，經三次各隨機抽樣 100 筆後，三次的人工檢核代表性均達 90% 以上，代表這組關鍵詞組有一定的代表度，始進行後續的分析。詳細關鍵字如表 100 所示。

表 100：人工檢核關鍵字代表性

第一次關鍵字篩選規則						
關鍵字內容包含		即時新聞澄清 OR 假新聞 OR 邱志偉 OR 關三天 OR 網路謠言 OR 臺灣事實查核中心 OR 新聞審查 OR 社維法 OR 社會秩序維護法				
針對關鍵字篩選結果進行檢核						
年份	資料時間			人工檢核代表性		
2018	6/6~7/11			61%		
針對結果決定最終關鍵字篩選規則						
第一次關鍵字篩選規則，並排除		美國 OR 川普 OR 中國 OR 英文 OR 印度 OR 埃及 OR 蘋果 OR 中國 OR 大陸 OR 臉書 OR FB OR FACEBOOK OR 特朗普				
圖 16 步驟 4：關鍵詞組檢核調整						
第一次抽樣						
年份	資料時間	資料筆數	隨機抽樣百分比	隨機抽樣筆數	合乎主題筆數	人工檢核代表性
2018	6/6~7/11	207	48.31%	100	95	95%
第二次抽樣						
年份	資料時間	資料筆數	隨機抽樣百分比	隨機抽樣筆數	合乎主題筆數	人工檢核代表性
2018	6/6~7/11	207	48.31%	100	92	92%
第三次抽樣						
年份	資料時間	資料筆數	隨機抽樣百分比	隨機抽樣筆數	合乎主題筆數	人工檢核代表性
2018	6/6~7/11	207	48.31%	100	93	93%
圖 16 步驟 5：以不同區間資料驗證						
第一次抽樣						
年份	資料時間	資料筆數	隨機抽樣百分比	隨機抽樣筆數	合乎主題筆數	人工檢核代表性
2018	6/6~8/7	244	40.98%	100	92	92%
第二次抽樣						
年份	資料時間	資料筆數	隨機抽樣百分比	隨機抽樣筆數	合乎主題筆數	人工檢核代表性
2018	6/6~8/7	244	40.98%	100	93	93%

第三次抽樣						
年份	資料時間	資料筆數	隨機抽樣 百分比	隨機抽樣 筆數	合乎主題 筆數	人工檢核 代表性
2018	6/6~8/7	244	40.98%	100	93	93%

資料來源：本計畫。

(二)聲量分析

本計畫所觀測的三個公共政策議題為：假新聞、限塑政策與 31 項惠臺政策。文章來源分別是社群網站（如 Facebook）、論壇（如 PTT）、部落格（如痞客邦）與新聞，由於媒體資料來源會導致其聲量與正負面情緒的差異，本小節將社群網站、討論區、部落格分類為「非新聞來源」，新聞媒體則視為新聞來源。

1、假新聞

本項議題的觀測期間為 2018 年 6 月 6 日至 8 月 7 日，如表 101 所示，在觀測期間「假新聞」的相關關鍵字共計出現討論主文 399 則；其中以新聞篇數最多，有 244 則，佔 61.15%；其次為社群網站 127 則，佔 31.82%；且回文篇數都集中在這個來源，計有 56 則，表示對假新聞的討論都集中在社群網站上。

表 101：「假新聞」議題各頻道來源分布一覽表

文章來源	主文篇數	回文篇數	文章總數	百分比
新聞媒體	244	0	244	53.63%
社群網站	127	56	183	40.22%
討論區	26	0	26	5.71%
部落格	2	0	2	0.44%
整體	399	56	455	100.00%

資料來源：本計畫。

圖 16 呈現假新聞議題在新聞類與非新聞類討論聲量的變化情形。在新聞類方面，比較熱絡的波段分別是 6 月 9 日至 6 月 10 日、6 月 27 日至 6 月 29 日、7 月 3 日、7 月 29 日這幾個時段，探討其因素，可能是受到 6 月 9 日新聞報導「立委提案修改《社會秩序維護法》第 63 條條文」、6 月 27 日新聞報導「陸委會：保障陸媒新聞自由 但不容許假新聞」、7 月 3 日前一議題仍持續延燒，新聞報導「孔令信觀點：以「假新聞」駁回陸媒駐點，是打臉小英和賴揆」、7 月 29 日新聞報導「英議員：臉書應為假新聞負責 比照廣電標準」。從上述的新聞分析不難發現，立法委員的

動態、與中國大陸相關的訊息，都對於假新聞的新聞聲量產生影響。

在非新聞類討論聲量的變化情形，可以發現 6 月 9 日至 6 月 10 日、6 月 27 日至 6 月 29 日兩個聲量的高峰點與新聞相符，其餘非新聞類討論聲量大致均不若新聞類，顯示假新聞此一議題在社群網站等討論區的熱度其實是較低的。

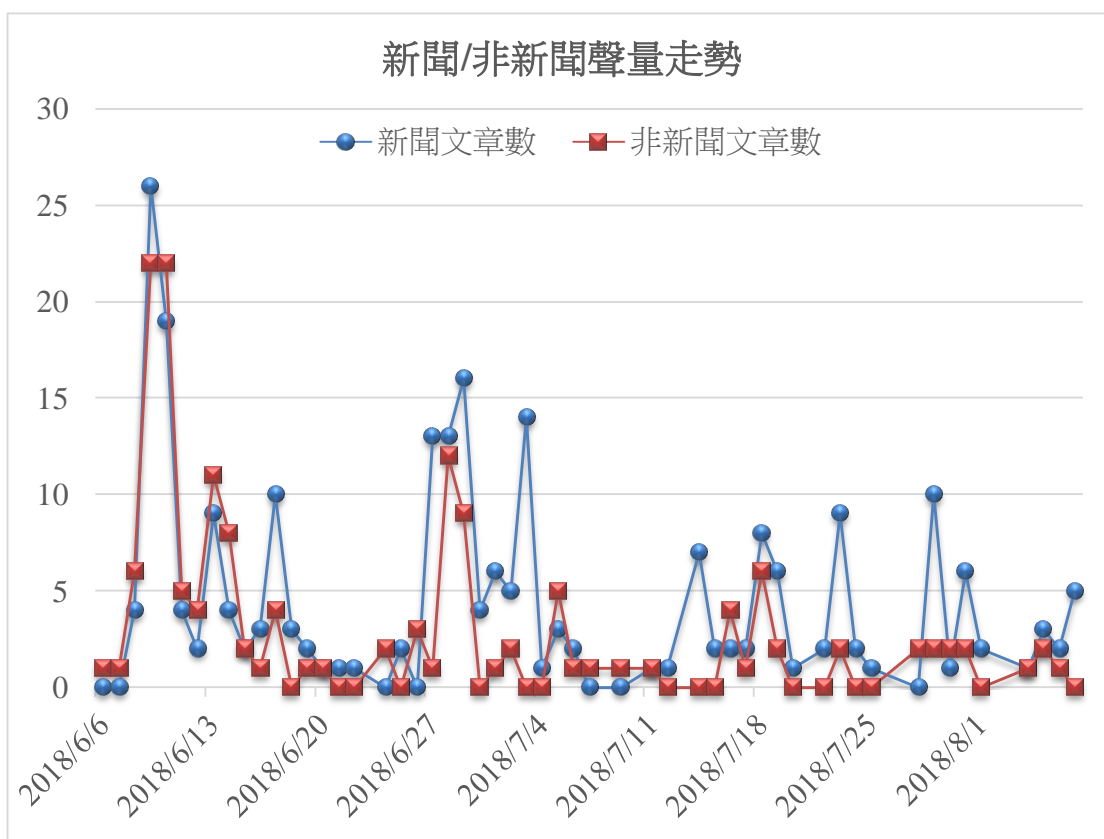


圖 16：「假新聞議題」新聞與非新聞類討論聲量變化

資料來源：本計畫。

2、限塑政策

本項議題的觀測期間為 2018 年 6 月 8 日至 8 月 7 日，如表 102 所示，在觀測期間「限塑政策」的相關關鍵字共計出現討論主文 819 則；其中以新聞篇數最多，有 437 則，佔 53.35%；其次為社群網站 341 則，佔 39.56%；且回文篇數都集中在這個來源，計有 17 則，表示對限塑政策的討論都集中在社群網站上。

表 102：「限塑政策」各頻道來源分布一覽表

文章來源	主文篇數	回文篇數	文章總數	百分比
新聞媒體	437	0	437	52.27%
社群網站	324	17	341	40.79%

文章來源	主文篇數	回文篇數	文章總數	百分比
討論區	57	0	57	6.82%
部落格	1	0	1	0.12%
整體	819	17	836	100.00%

資料來源：本計畫。

圖 17 呈現限塑政策在新聞與非新聞類討論聲量上的變化情形。在新聞類方面，其中比較熱絡的波段分別是 6 月 13 日、6 月 20 日與 7 月 15 日這三個時間點，推測可能是由於 6 月 10 日新聞報導「吸珍珠奶茶沒吸管怎辦？環保署：用湯匙喝啊」引發後續數日的討論聲量、6 月 20 日新聞報導「71 起禁塑膠吸管，替代方案恐讓珍奶漲價」與 7 月 15 日新聞報導「不提供塑膠吸管，新加坡管理大學餐廳響應環保」。從上述新聞分析可以發現，由中央政府所做的政策宣導，以及媒體報導後續可能效應，都是影響限塑政策新聞聲量的因素。

在非新聞類討論聲量上的變化情形，其中可以發現在 6 月 13 日與 6 月 20 日這兩個時間點民眾的討論聲量最高，與新聞聲量的變化有高度的關聯，在 7 月 8 日及 7 月 11 日甚至有一波網路討論聲量高於新聞類來源，可能是因為 7 月 8 日社群媒體轉貼「「甘蔗吸管」獲專利！陸商欲高價買斷 臺團隊霸氣拒絕」以及 7 月 11 日有關「全球塑料危機：星巴克宣佈兩年內停用塑料吸管，麥當勞也加入行動」的文章在社群媒體引發大量討論。惟後續網路論壇聲量及慢慢下滑，不及新聞類仍於 7 月 15 日有一波討論聲量。

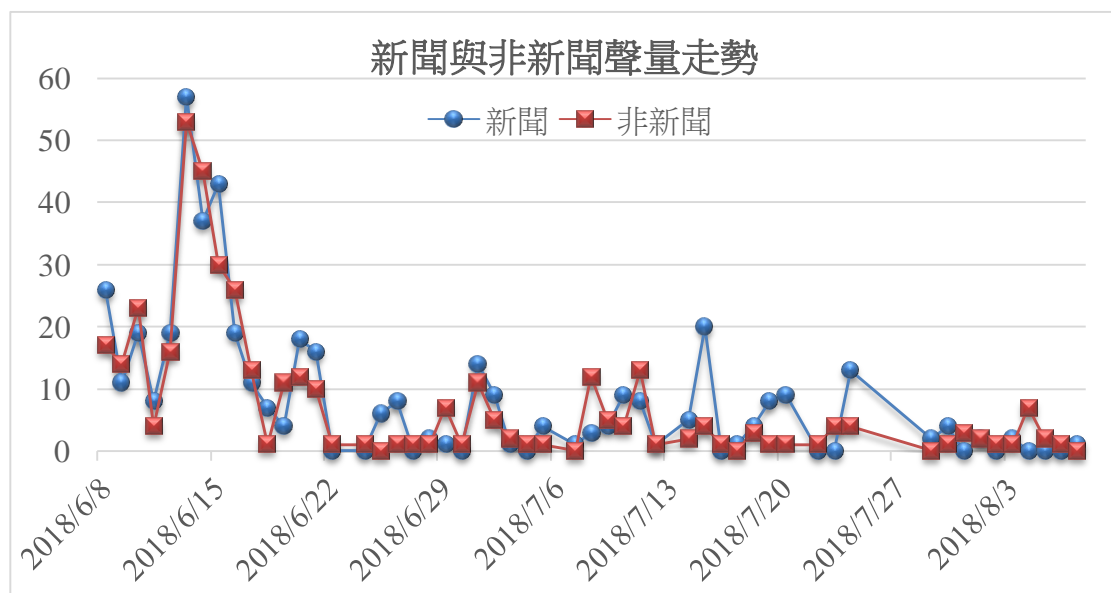


圖 17：「限塑政策」新聞與非新聞類討論聲量變化

資料來源：本計畫。

3、31 項惠臺政策

本項議題的觀測期間分為兩段，第一段為 2018 年 2 月 27 日至 4 月 24 日，此外為配合市話與手機調查交叉分析，第二段觀測期間為 2018 年 7 月 30 日至 8 月 7 日。

如表 103 所示，在第一段觀測期間「31 項惠臺政策」的相關關鍵字共計出現討論主文 3,111 則；其中以新聞篇數最多，有 2,416 則，佔 77.65%；其次為社群網站 388 則，佔 12.47%；本項議題的回文篇數都集中在社群網站，計有 5,939 則，佔 76.45%，且含回文之文章總數亦以社群網站最高佔 58.16%，表示對限塑政策的討論度相當高，並大部分集中在社群網站上。

表 103：「31 項惠臺政策」各頻道來源分布一覽表

文章來源	主文篇數	回文篇數	文章總數	百分比
新聞媒體	2,416	1,597	4,013	36.89%
社群網站	388	5,939	6,327	58.16%
討論區	299	232	531	4.88%
部落格	8	0	8	0.07%
整體	3,111	7,768	10,879	100.00%

資料來源：本計畫。

在第二段觀測期間，如表 104 所示，「31 項惠臺政策」的相關關鍵字共計出現討論主文 378 則；其中以新聞篇數最多，有 366 則，佔 81.88%；其次為討論區 41 則，佔 9.17%。由調查結果可知，在經過約半年的期間，本項議題的網路討論雖仍維持一定熱度，惟已消退不少，且最主要的討論聲量均集中在新聞媒體上。

表 104：「31 項惠臺政策」各頻道來源分布一覽表

文章來源	主文篇數	回文篇數	文章總數	百分比
新聞媒體	333	33	366	81.88%
社群網站	10	30	40	8.95%
討論區	35	6	41	9.17%
部落格	0	0	0	0%
整體	378	69	447	100.00%

資料來源：本計畫。

圖 19 呈現第一段 31 項惠臺政策議題在新聞與非新聞類討論聲量上的變化情形。在新聞類方面，可以發現 31 項惠臺政策的聲量主要集中在 3 月 1 日，而且是大量的新聞報導與新聞討論在該時段前後爆發。究其原因，則是來自於 2 月 28 日的「統戰再啟！中國國臺辦公布 31 項惠臺措施」以及其他相關新聞報導所導致。這項議題的討論聲量持續了兩周左右，並在 3 月 16 日達到另一個高峰，可能是由於新聞報導「中國 31 項措施 行政院提 8 策略，施俊吉：面對挑戰無需畏懼」與「政院連夜會商因應中國惠臺，上午確認發布形式」等我國政府官方回應。和另外兩個議題相比，此議題維持較大聲量的期間較長，大致持續到 3 月 20 日前後才衰退，至 4 月 11 日又在有一波討論聲量，可能由於新聞報導「獨／大陸惠臺措施 廈門開第一炮，從生到死全包」所引發。顯示與中國大陸有關的事項與我國官方的回應，確實較易獲得較高聲量的討論。

在非新聞類討論聲量上的變化情形上，圖 18 顯示此項議題在社群網站與討論區的討論聲量，大致跟隨著新聞類討論聲量的趨勢增減，持續的期間長短也相差無幾，惟明顯不若新聞類來源。

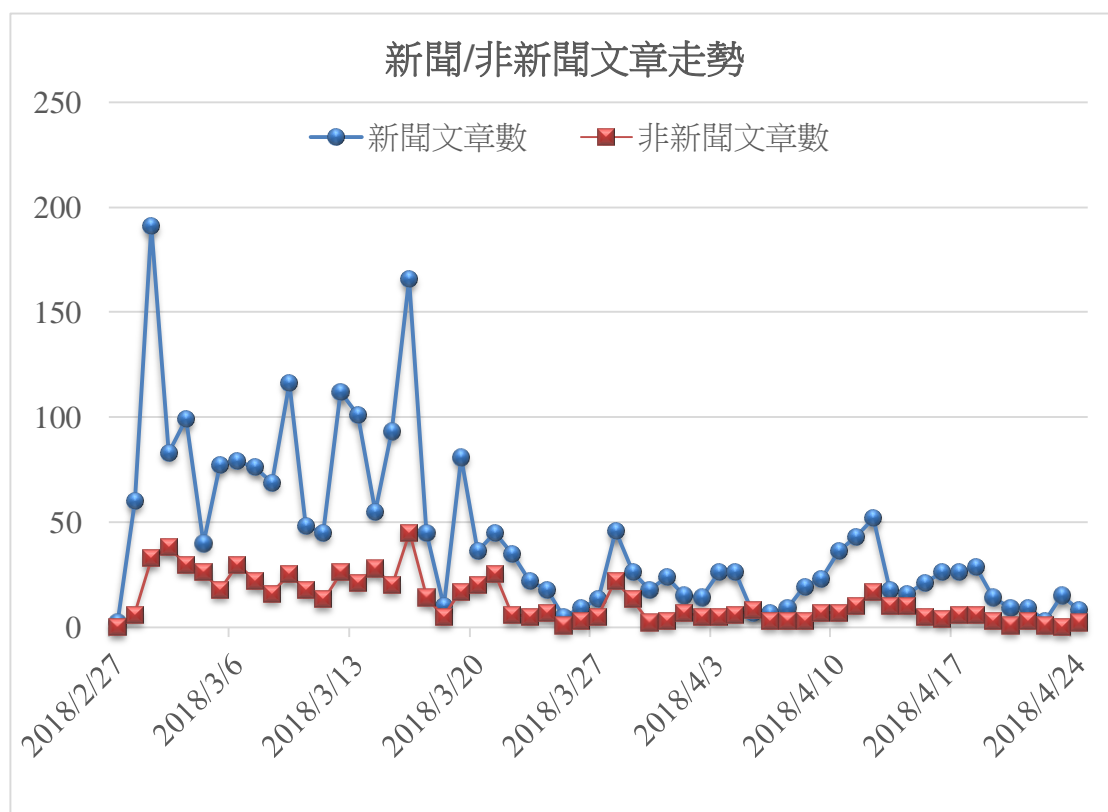


圖 18：「31 項惠臺政策」新聞與非新聞類討論聲量變化
(2/27-4/24)

資料來源：本計畫。

圖 20 呈現第二段 31 項惠臺政策議題在新聞與非新聞類討論聲量上的變化情形。兩類來源的聲量均大致維持在一個穩定的情況，除了 8 月 5 日新聞類突然有一個高峰，推測可能是因為有關金廈通水的新聞，如「國台辦諷「某些人阻通水，陸委會重砲回擊」等相關新聞在當日大幅度報導所致。

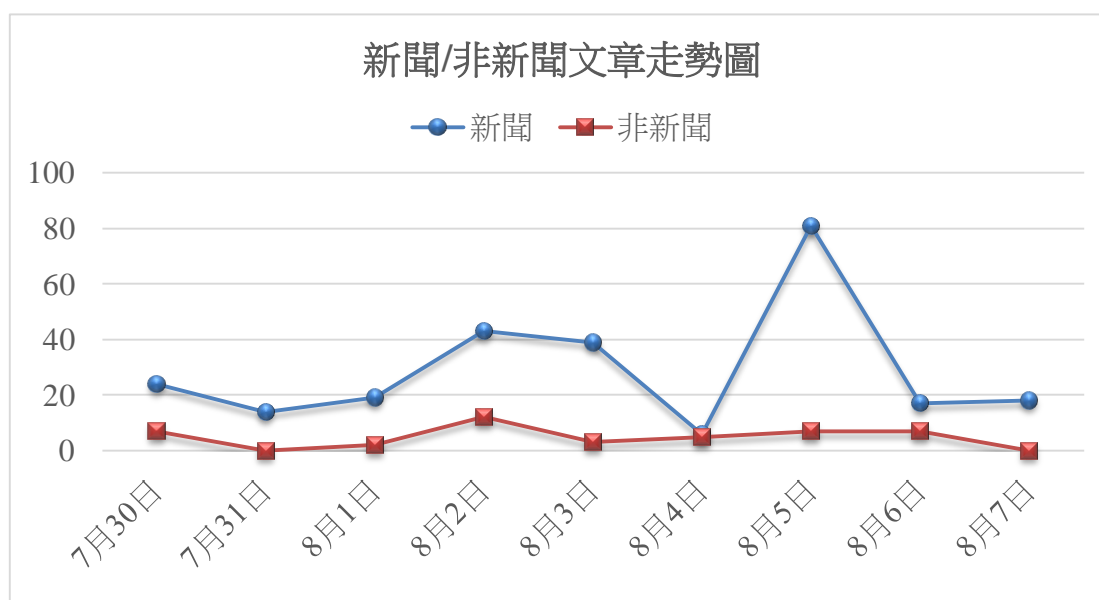


圖 19：「31 項惠臺政策」新聞與非新聞類討論聲量變化
(7/30-8/7)

資料來源：本計畫。

(三)情緒分析

本段分析民眾在撰寫網路文章時使用字眼之正負情緒，來判斷民眾在討論政策時的好惡。本計畫所採用之分析模型，考量斷詞的詞性、文本段落權重、文本來源等因素，利用 Support Vector Machine (SVM)、K-Nearest Neighbor (KNN) 等分類演算法建立情緒分析模型，計算個別文本的情緒分數，並依照不同領域之歷史文本所建立的分級標準將情緒分數標準化，以利文本間的比較。

傳統的輿情聲量分析多以文本篇數來代表聲量高低，然而這樣的分析並未考量每一篇文本被瀏覽、按讚、回覆或分享等動作次數不一，造成的影響力亦不相同。本計畫採用關注度分析模型，考量前述各種關注動作的數量，依照不同領域之歷史文本所建立的分級標準將數字標準化，以利文本間的比較，分數越高代表關注度越高。

除了情緒分數之外，搭配文章數量與關注度，可衍生其他有意義的分析指標，如總情緒擴散力是為了分析文本除了情緒以外，受到討論程度影

響的擴散效果，因此若某文本擁有高度的正面情緒擴散力，即該篇文章不只傳達正面情緒，又因受到較多關注的關係，以致於擴散正面情緒效果的能力也較強。

需要特別說明的是，情緒正負與政策支持度並不一定相等，文本中文字情緒有時是針對政治人物、文章內容，加上中文語意中的反諷議題，若要做立場判斷，則需另作分析。以下逐一說明本計畫所採用之相關分析的指標。

- 1、情緒分數 (emo-score)：為-10 分至 10 分之間，0 分代表文本態度中立，分數大於 0 代表文本內容呈現正面情緒，分數越高代表態度越正面，分數小於 0 代表文本內容呈現負面情緒，分數越低代表態度越負面。後續分析圖中有斷點未連接的部分，代表該類型在相對應的時間點並無任何討論聲量。
- 2、關注度 (focus-score)：用以探討議題被關注程度的高低，以 1~10 分為界，分數越高代表關注度越高
- 3、平均情緒：以該類文章的情緒分數(1~10 分)加總除以文章篇數。
- 4、平均關注度：以該類文章的關注度分數(1~10 分)加總除以文章篇數。
- 5、總情緒擴散力：以該類文章關注度分數乘以情緒分數的加總，可用來說明此議題在新聞類或非新聞類的情緒方向與擴散力大小。

1、假新聞議題

從圖 20 可以發現在新聞報導當中，情緒波動的幅度相當大，最一開始的情緒相當負面 (-7.75)，在 6 月 12 日情緒則上升到最高點 (+5)，推測可能是當時新聞報導了「民進黨立委邱志偉提案修改《社會秩序維護法》第 63 條條文，新增「未經查證在網路散播傳遞假新聞、假消息，足以影響公共之安寧秩序者」，將會處 3 日以下拘留或 3 萬元以下罰鍰」此提案立委之說明。7 月 6 日情緒則下降到最低點 (-9)，推測可能是當時新聞報導了「一則假新聞讓 5 名窮人無辜被打死，印度警告 WhatsApp 不可推卸責任」，惟此時討論的焦點已非當時議題延燒起點之主題。

在非新聞正負面情緒分析結果方面，民眾在網路上的討論情緒波動也相當頻繁，顯示該議題的正反雙方討論激烈，與新聞類呈現出的情緒相同，7 月 6 日同樣是情緒的最低點，推測可能是當時新聞報導印度假新聞的事件後，在風傳媒的討論區也出現了「印度近日發生一起因假新聞而起的私刑殺人事件」的相關討論所致。

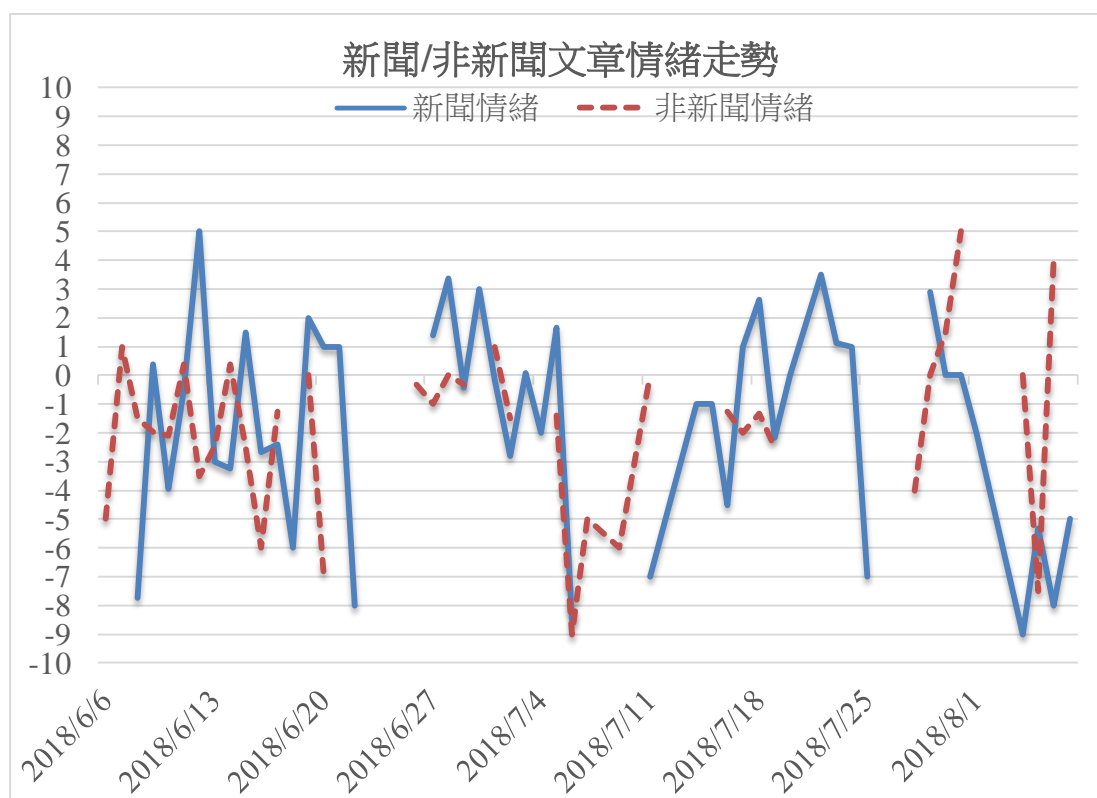


圖 20：「假新聞」議題新聞與非新聞類討論情緒分析

資料來源：本計畫。

表 105 顯示假新聞議題中，新聞類討論文章主文篇數共有 244 篇，非新聞類討論文章主文篇數共有 155 篇，新聞類的平均關注度為 7.03，非新聞類的平均關注度則為 1.78，顯示在此議題的討論主要集中在新聞類。在平均情緒的呈現上，新聞類的平均情緒分數為-0.78，非新聞類的平均情緒分數為-1.43，平均情緒分數為-1.03，可見關於此議題網路輿情所呈現出來的情緒是較為負面的。至於情緒擴散力的高低方面，雖然新聞類的關注度是比較高的，但是平均情緒值則較偏向中立，因此在總情緒擴散力上也較低（-213），而非新聞類的關注度雖然較低，但平均負面情緒較為強力，因此其情緒擴散力相對來說是較高的（-1,692）。

表 105：「假新聞」議題新聞與非新聞類議題情緒分析表

	發表篇數	平均關注度	平均情緒	總情緒擴散力
新聞	244	7.03	-0.78	-213
非新聞	155	1.78	-1.43	-1,692
整體	399	3.82	-1.03	-1,905

資料來源：本計畫。

2、限塑政策

從圖 21 可以發現在限塑政策的新聞報導當中，正負面情緒波動較不明顯，在 7 月 17 日情緒上升到最高點（+6），推測可能是當時新聞報導了「零塑甘蔗吸管臺灣問世，陸商高價求買斷專利未果」。7 月 5 日是情緒的最低點（-5），推測可能是當時新聞報導了「營養學家：塑膠吸管有害環境也恐影響健康」。在此議題下之新聞情緒正負面之極端發生時點，距離議題延燒的起點均有一個月左右，且討論的焦點也非當時之主題，而係專業資訊報導。

在非新聞正負面情緒分析結果方面，與新聞類情緒相同，正負面情緒波動也不明顯，正面情緒有兩個高峰（+5），分別是 6 月 22 日，當時的討論議題為「超有才啊！話說大家懂吉古拉？在地吸管」與 8 月 3 日「口感更細緻，別用吸管，直接飲用會有驚喜～氮氣冷萃咖啡口感再升級」，此二討論議題均非針對限塑政策本身，而係隨著限制塑膠吸管衍生而來的話題。

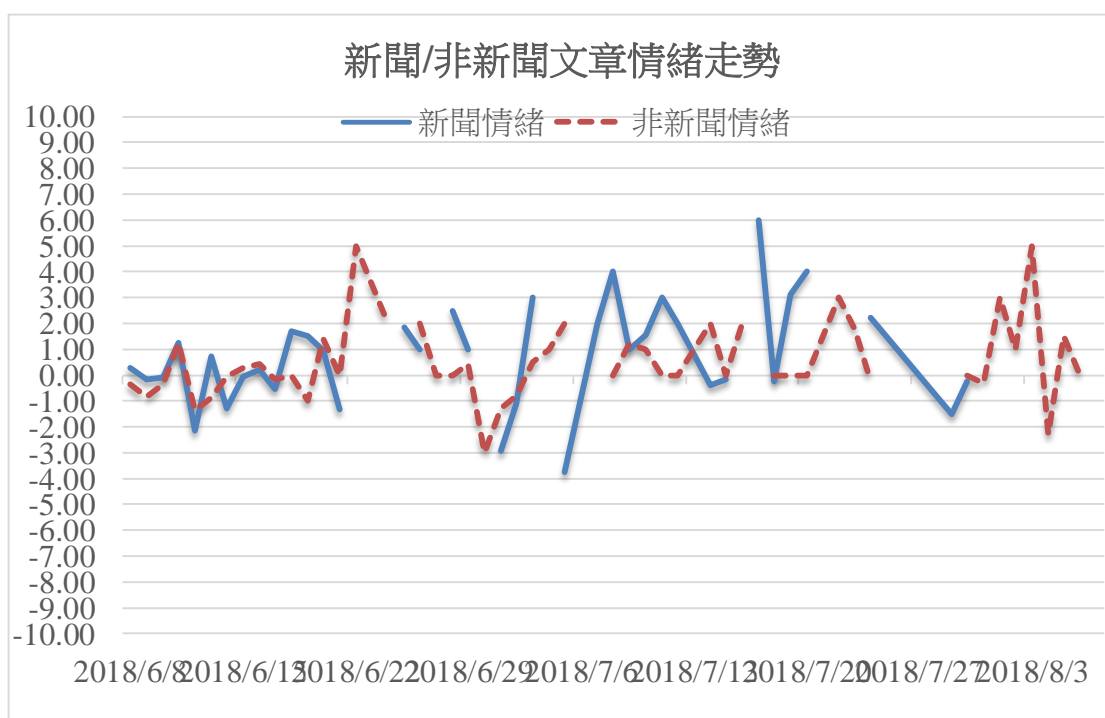


圖 21：「限塑政策」新聞與非新聞類情緒分析

資料來源：本計畫。

表 106 顯示限塑政策議題中，新聞類討論文章主文篇數共有 382 篇，非新聞類討論文章主文篇數共有 437 篇，新聞類的平均關注度為 1.66，非新聞類的平均關注度則為 7.04，顯示在此議題的討論主要集中在社群網站與討論區。在平均情緒的呈現上，新聞類的平均情緒分數為 -0.13，非

新聞類的平均情緒分數為 0.23，平均情緒分數為 0.06，可見關於此議題網路輿情所呈現出來的情緒是較為中立的。至於情緒擴散力的高低方面，非新聞類的關注度是比較高的，但是平均情緒值則較偏向中立，因此在總情緒擴散力上也不高（40）。而新聞類的關注度較低，平均情緒也算中立，但其情緒擴散力卻較大（-622），推測可能是受到部分極端值的影響，亦即有部分文章情緒強度較高，其討論聲量也較大，而兩者交互乘積所引發的情緒擴散力就會較強。

表 106：「限塑政策」新聞與非新聞類議題情緒分析表

	發表篇數	平均關注度	平均情緒	總情緒擴散力
新聞	382	1.66	-0.13	-622
非新聞	437	7.04	0.23	40
整體	819	4.17	0.06	-582

資料來源：本計畫。

3、 31 項惠臺政策

從圖 22 可以發現在第一段調查期間 31 項惠臺政策新聞報導當中，平均情緒分數都在 0 以上，顯示在整個觀測的期間，雖然情緒有正有負，但平均來說是抱持正面的態度。在 3 月 25 日情緒上升到最高點（+5），推測可能是當時新聞報導了「中國統戰直指民間，臺灣如何抵擋「惠臺 31 條措施」的全面攻勢？」。2 月 27 議題延燒的起點則是觀測期間情緒的最低點（0.5），推測可能是當時新聞報導了「惠臺政策鋪墊，統一可一鍵直達」。

在非新聞正負面情緒分平均情緒分數都在 0 以上，析結果方面，民眾在該議題的討論也與新聞類情緒相同，大致上維持在正面的情緒。4 月 19 日是情緒的最高點，推測可能是因為當時討論區針對「崔天凱：軍演捍主權，兩岸終會統一」以及「桂臺文化交流，中華一家親」。3 月 26 日是情緒的最低點，推測可能是當時討論區有關「臺商福貞公司董事長疑因不堪中共壓力，在《聯合報》與《中國時報》刊登半版廣告，提到「反臺獨」及「支持九二共識」的立場」的討論。

從這項議題可以發現，雖然整體的情緒都是較為正面的，但從上面的分析可以看到，大部分的新聞都是官方的政策宣示，因此在用字遣詞上會較為積極正面，若要能更精準的判讀民眾在31項惠臺政策的情緒分析，必須要做更完整的文本分析，或輔以民調、電訪與面訪等不同調查方法交叉比對。

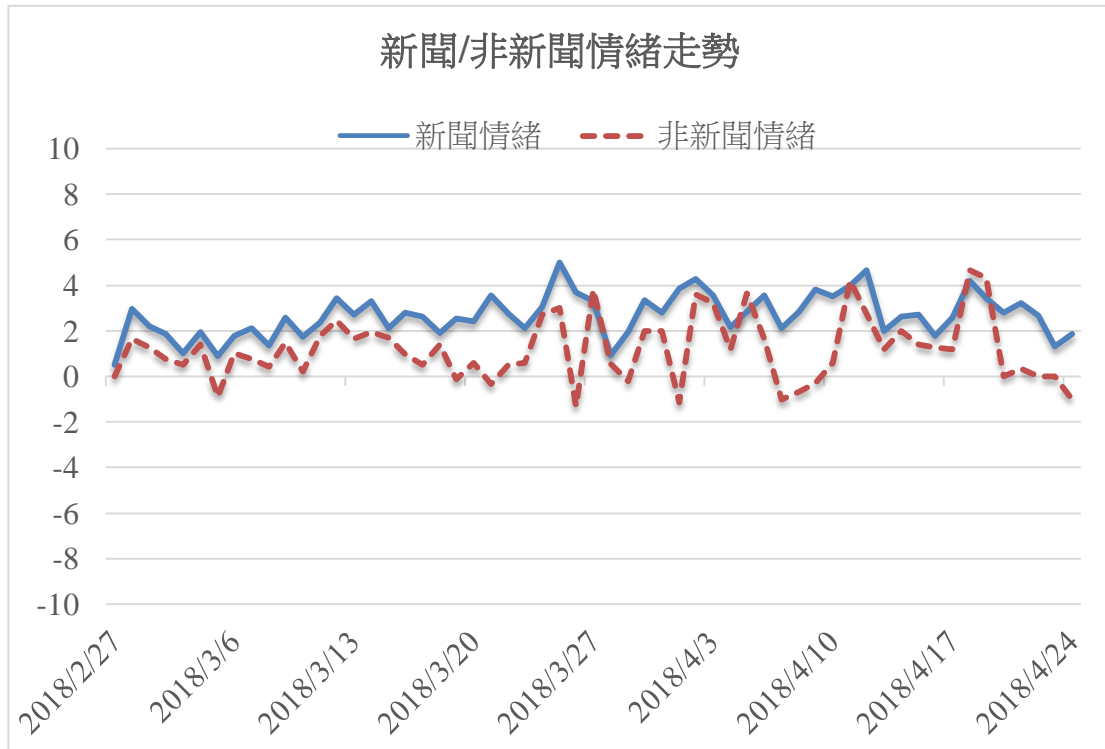


圖 22：「31 項惠臺政策」新聞與非新聞類情緒分析(2/27-4/24)

資料來源：本計畫。

從圖 23 可以發現在第二段調查期間 31 項惠臺政策新聞報導當中，除 8 月 5 日外其餘時間點情緒分數都在 0 以上，而此原因可能是在當日討論聲量最大的金廈通水中，新聞報導的情緒用語多較負面所致。

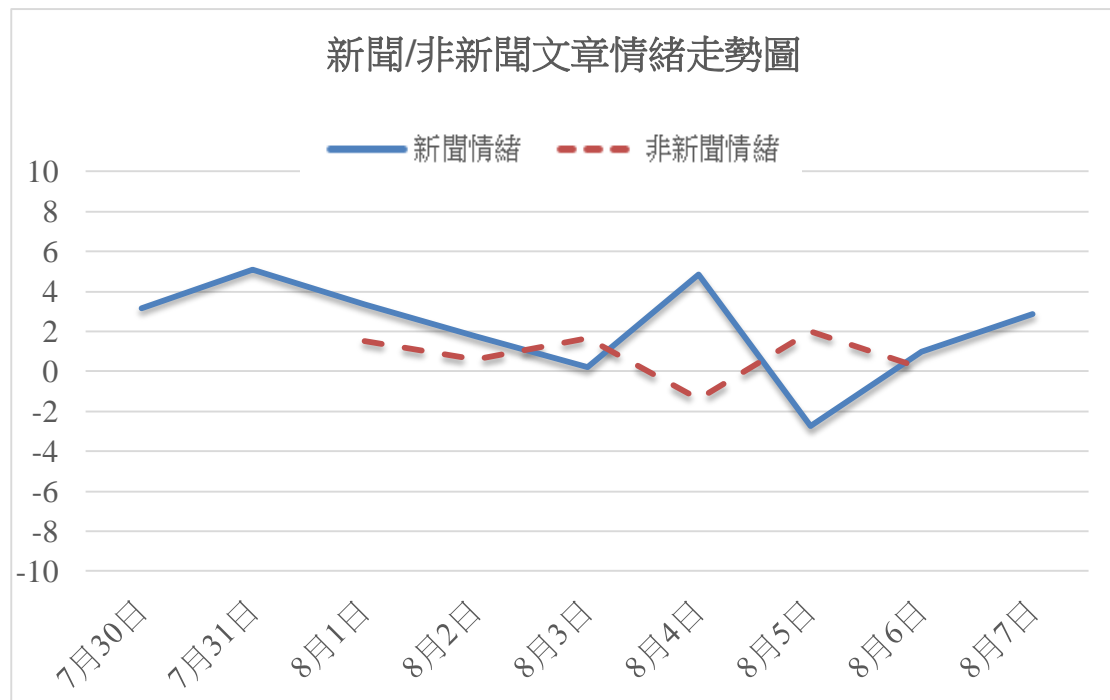


圖 23：「31 項惠臺政策」新聞與非新聞類情緒分析(7/30-8/7)

資料來源：本計畫。

表 107 顯示在第一階段的 31 項惠臺政策議題中，新聞類討論文章主文篇數共有 655 篇，非新聞類討論文章主文篇數共有 2,416 篇，新聞類的平均關注度為 1.88，非新聞類的平均關注度則為 5.64，顯示在此議題的關注度遠大於前面兩個議題，而討論主要集中在非新聞類。在平均情緒的呈現上，新聞類的平均情緒分數為 1.13，非新聞類的平均情緒分數為 2.49，平均情緒分數為 2.19，可見關於此議題網路輿情所呈現出來的情緒是較為正面的。至於情緒擴散力的高低方面，新聞類的聲總情緒擴散力為 4,563，非新聞類的總情緒擴散力相對來說是較高的，分數為 10,885。而從第二階段的數據來說，平均關注度是差不多的，但平均正面情緒分數則略有下降。整體來說，此議題在討論區與社群媒體所引發的情緒擴散力是較強的。

表 107：「31 項惠臺政策」新聞與非新聞類議題情緒分析表

	調查階段	發表篇數	平均關注度	平均情緒	總情緒擴散力
新聞	2/27-4/24	695	1.88	1.13	4,563
	7/30-8/7	333	1.90	1.56	396
非新聞	2/27-4/24	2,416	5.64	2.49	10,885
	7/30-8/7	45	5.27	1.33	357

	調查階段	發表篇數	平均關注度	平均情緒	總情緒擴散力
整體	2/27-4/24	3,111	2.72	2.19	15448
	7/30-8/7	378	2.30	1.53	753

資料來源：本計畫。

第二節 網路輿情分析與問卷調查結果之比較

本節主要討論傳統調查方法（住宅電話調查、手機調查）與新興的網路輿情資料間的關聯，呈現三項政策議題在調查時間內（7/30～8/14）的每日住宅電話與手機之調查結果，並與巨量資料在調查時間內的聲量變化進行比較。惟因三項議題在本計畫執行電訪調查時，網路聲量已逐漸下滑，8/7 後幾無聲量，故比較分析區間僅限於 7/30～8/7。

需要說明的是，由於聲量的資料來源可能會產生不同的效果，故本計畫將巨量資料來源分為「新聞」（如電子報等）以及「非新聞」（包含 Facebook、PTT 等）進行分析。另外，本節分析所運用的調查資料均呈現「未加權」的資料。

一、假新聞

圖 24 與圖 25 呈現假新聞議題在調查時間內，新聞類與非新聞類的網路討論聲量，跟傳統調查結果的交叉情形。在調查期間新聞類對於假新聞的單日最高聲量僅有 6 篇文章，非新聞類單日最高聲量則僅有 2 篇文章。另外，在調查時間的正負面情緒分析上，新聞類報導幾乎都是負面情緒，惟強度並不高，而非新聞類的民眾討論的卻剛好相反，都是正面情緒表現。

在電話調查部分，住宅電話調查對於現行假新聞的正面表述（非常支持與支持）的比例超過 80%，而手機調查的正面表述則約維持在 70% 上下，且兩者在調查期間的支持程度變動均不大。

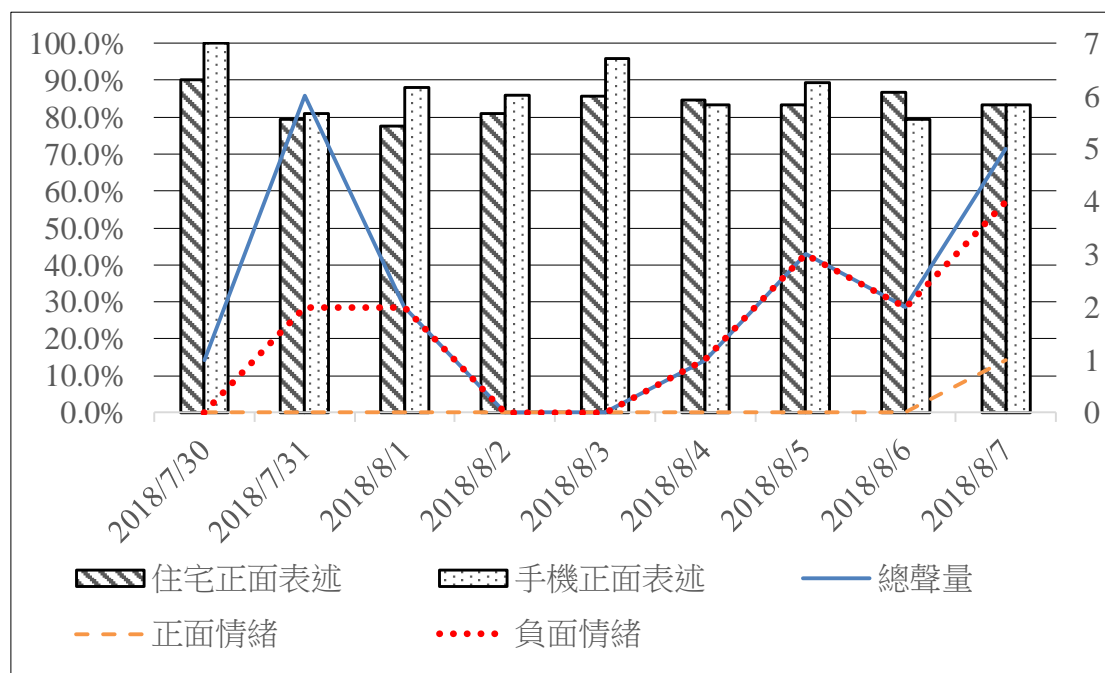


圖 24：「假新聞」議題新聞類網路聲量與市話及手機比較

資料來源：本計畫。

註 1：左方縱軸代表電訪所得該議題之正面表述（支持、非常支持）之比例。

註 2：右方縱軸代表網路輿情分析該議題之聲量數及正負面態度數。

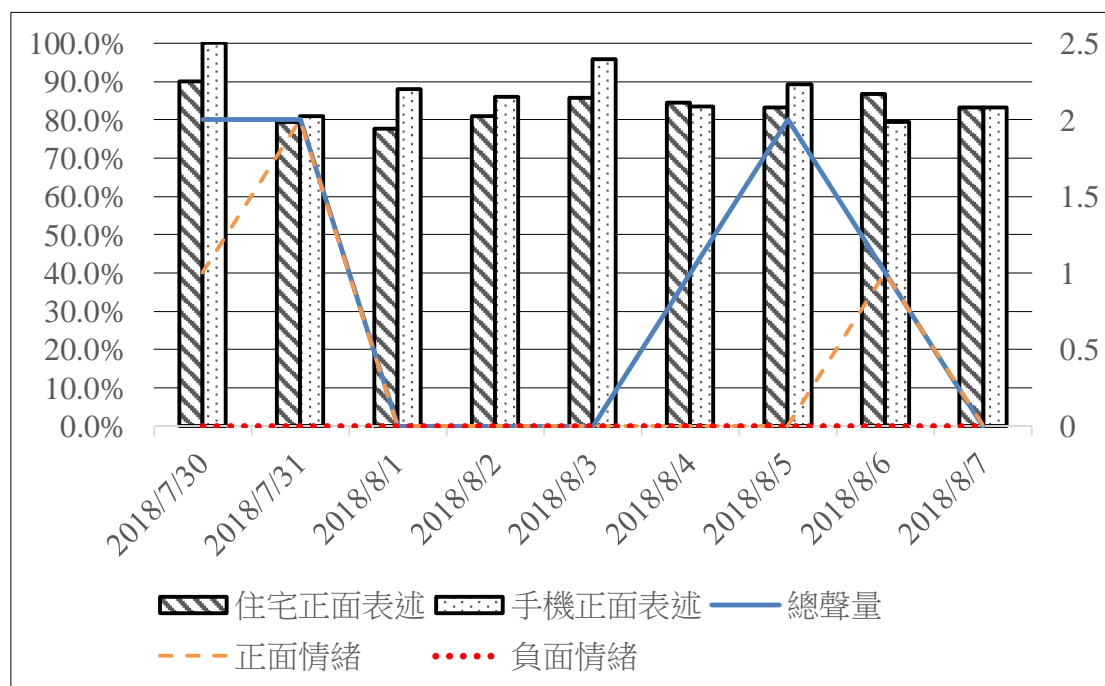


圖 25：「假新聞」議題非新聞類網路聲量與市話及手機比較

資料來源：本計畫。

註1：左方縱軸代表電訪所得該議題之正面表述（支持、非常支持）之比例。

註2：右方縱軸代表網路輿情分析該議題之聲量數及正負面態度數。

二、限塑政策

圖 26 與圖 27 呈現限塑政策在調查時間內，新聞類與非新聞類的網路討論聲量，跟傳統調查結果間的交叉情形。在調查期間新聞類對於限塑政策的單日最高聲量僅有 4 篇文章，非新聞類單日最高聲量則有 7 篇文章。另外，在調查時間的正負面情緒分析上，新聞類報導完全沒有負面情緒，都是正面情緒或是中立，惟正面情緒的強度並不高，而非新聞類的民眾討論的卻顯示出較為不同的結果，雖然正負面情緒都有，但卻是負面情緒的強度較強，且和總聲量呈現相同的趨勢，可以推測其情緒擴散力應該較大。

在電話調查部分，住宅電話調查對於現行限塑政策的正面表述（非常支持與支持）的比例超過 70%，而手機調查的正面表述則約維持在 60% 上下，且兩者在調查期間的支持程度變動均不大。

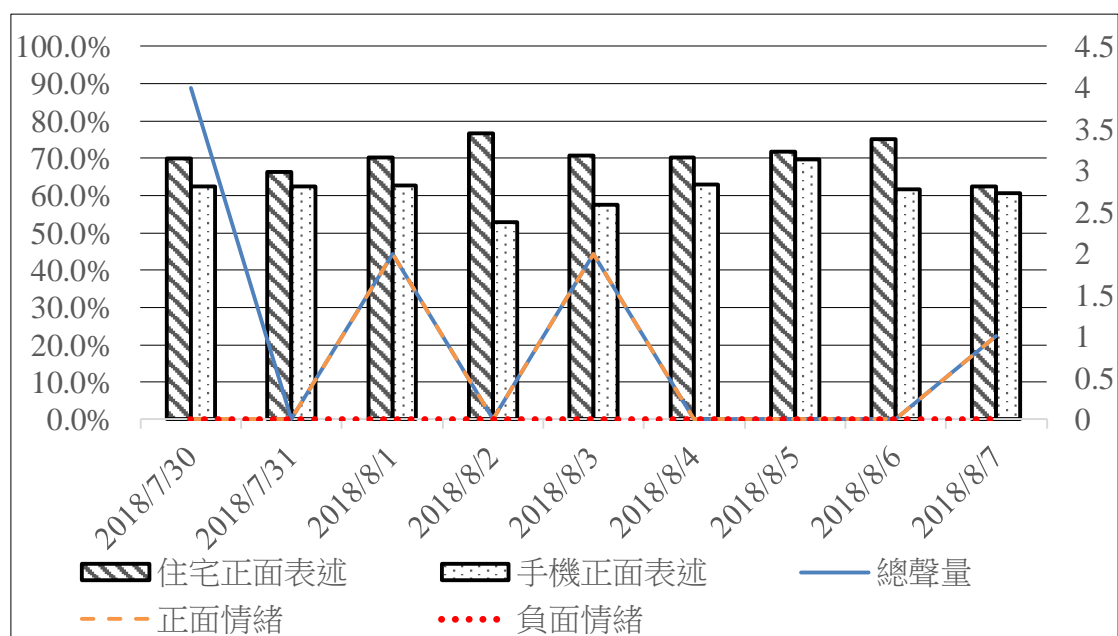


圖 26：限塑政策新聞類網路聲量與市話及手機比較

資料來源：本計畫。

註1：左方縱軸代表電訪所得該議題之正面表述（支持、非常支持）之比例。

註2：右方縱軸代表網路輿情分析該議題之聲量數及正負面態度數。

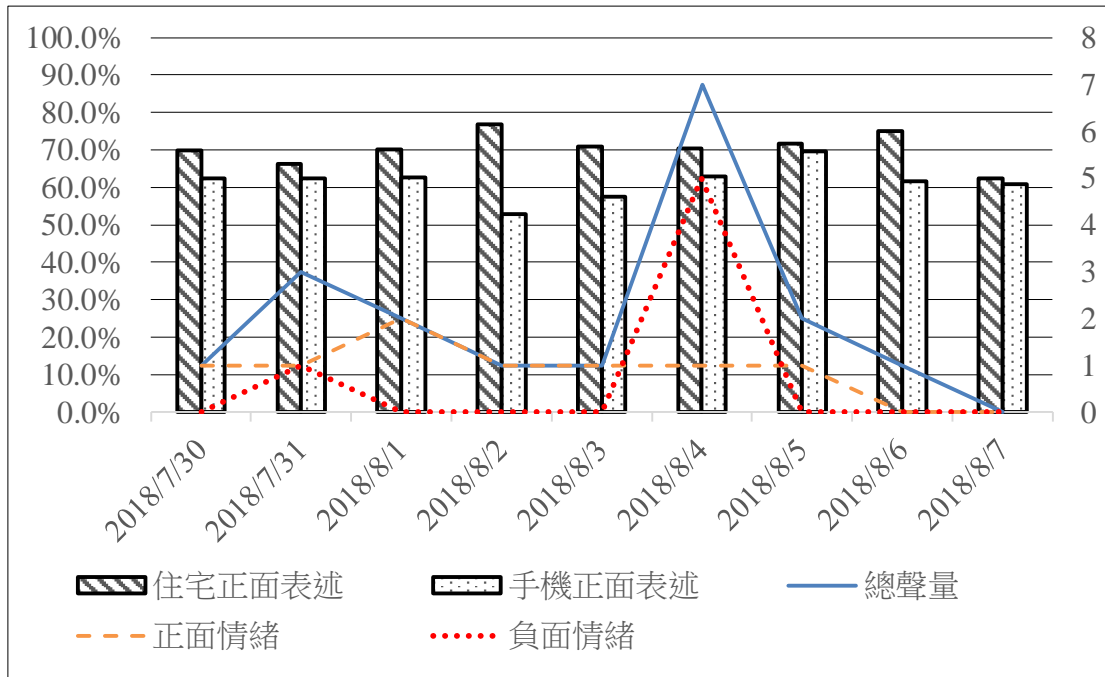


圖 27：限塑政策非新聞類網路聲量與市話及手機比較

資料來源：本計畫。

註1：左方縱軸代表電訪所得該議題之正面表述（支持、非常支持）之比例。

註2：右方縱軸代表網路輿情分析該議題之聲量數及正負面態度數。

三、31 項惠臺政策

圖 28 與圖 29 呈現 31 項惠臺政策在調查時間內，新聞類與非新聞類的網路討論聲量，跟傳統調查結果間的交叉情形。即使已離議題發酵起點（107 年 2 月底）已有一段時間，在調查期間新聞類對於 31 項惠臺政策的單日最高聲量仍有 81 篇文章，非新聞類單日最高聲量則有 12 篇文章。另外，在調查時間的正負面情緒分析上，大多數時間新聞類報導的正面情緒強度是高於負面的，僅在 8 月 5 日出現負面情緒較高的情況，推測與當時新聞媒體報導「金廈通水，陸委會批國臺辦顛倒是非」有關，而非新聞類的民眾討論的也顯示出類似的結果，均為正面情緒強度高於負面。

在電話調查部分，住宅電話調查對於 31 項惠臺政策的正面表述（非常不擔心與不擔心）的僅有 42%，而手機調查的正面表述也只有 47% 上下，且兩者在調查期間的支持程度變動均不大。與另外兩項議題相比，本項議題住宅電話調查與手機調查的受訪者所顯示出來的態度相較於網路輿情調查所呈現的情緒分析，是較為負面的。

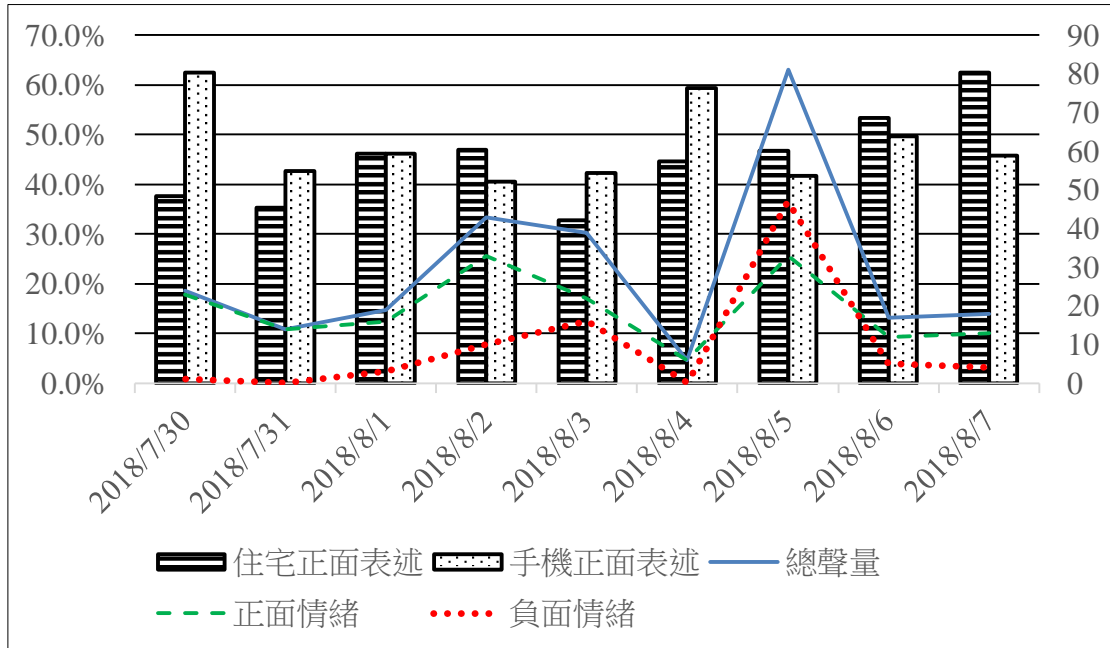


圖 28：31 項惠臺政策新聞類網路聲量與市話及手機比較

資料來源：本計畫。

註 1：左方縱軸代表電訪所得該議題之正面表述（不擔心、非常不擔心）之比例。

註 2：右方縱軸代表網路輿情分析該議題之聲量數及正負面態度數。

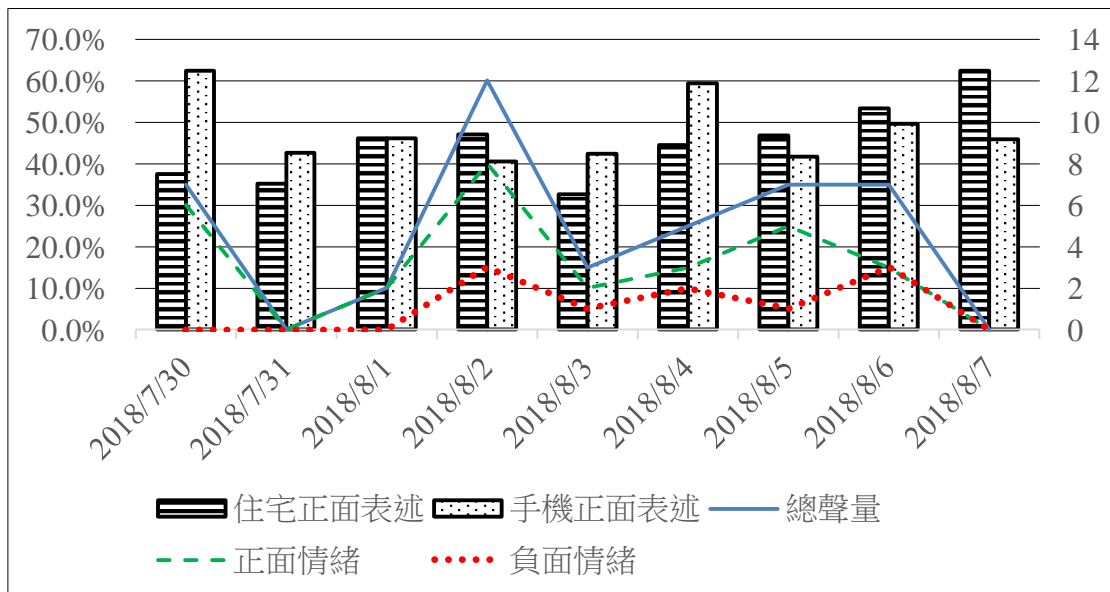


圖 29：31 項惠臺政策非新聞類網路聲量與市話及手機比較

資料來源：本計畫。

註 1：左方縱軸代表電訪所得該議題之正面表述（不擔心、非常不擔心）之比例。

註 2：右方縱軸代表網路輿情分析該議題之聲量數及正負面態度

第六章 結論與建議

數位國情調查的核心目標是在數位治理公共價值架構的基礎上，持續進行國際數位治理經驗與我國資料蒐集，跨時序追蹤我國數位治理發展，與精進多元調查方法的整合，綜整我國數位國情整體調查結果，研提相關單位政策制訂的策略建議。

綜上所述，數位國情調查主要的研究成果包括：（1）數位治理公共價值指標的持續追蹤與比較；（2）網際網路對社會負面影響；（3）應用歷年的調查資料進行跨域與跨年分析；（4）多元調查方法的整合與精進建議。

有關數位國情具體的調查方法與執行過程，首先持續追蹤數位治理公共價值指標，就其操作性、政治性與社會性價值的三大指標的調查結果，呈現各調查法之間的差異；接續探析網路發展對公民社會可能產生的負面影響（包括網路成癮、網路霸凌、網路隱私與網路言論自由四個面向），並與世界網路計畫（WIP）各國的調查結果進行跨國比較，與國際接軌；此外，因數位國情總綱調查自 2013 年至今已連續執行 6 年，本年度計畫將呈現不同年齡層在數位治理公共價值跨 6 年主觀看法的變化；最後，整合住宅電話訪問、手機訪問、網路調查等主觀資料調查方法與巨量資料分析，以增加民調分析之信效度及代表性。

本章就以上分析進行總結，並扼要歸結各項重要成果為以下三個部分：（1）研究發現摘要；（2）政策建議；（3）研究限制與後續研究發展。

第一節 研究發現摘要

依據以上研究目的，數位國情調查將研究發現共分成四大部分，首先是數位治理公共價值追蹤結果；其次是網路對社會之負面影響，第三是數位治理公共價值跨六年比較分析；最後是多元調查法的建議與網路輿情的分析。

一、數位治理公共價值的國情追蹤

本計畫就操作性、政治性及社會性價值等三大面向，進行數位國情調查的追蹤調查，從歷年的變化來看，有幾點發現值得相關單位重視，並作為政策評估及未來規劃參考。

(一) 電子化政府的操作性價值提升面臨瓶頸

住宅電話調查資料顯示，民眾感受電子化政府所提供網路服務項目增加，從 2015 年的 73.6%，到 2018 年的 81.8%，上升近 8 個百分點，可知民眾對於政府近幾年來，增加線上/數位服務有明顯的感受。但在服務流程簡化滿意度上，由 2015 年的 75.6% 到 2018 年仍為 75.6%，呈現無改變的持平現象，面臨滿意度提升的瓶頸，值得注意。本計畫認為，電子化政府提供許多的便民服務，在服務項目上民眾明顯感受服務量的增加，但可能對於整體服務流程簡化並未同步大幅精進，所以民眾滿意度無法同時跟進，建議相關單位做全面性的檢視，以提高操作性價值的全面提升。

(二) 民眾對於電子化政府提供的服務滿意度有上升趨勢

根據住宅電話調查資料顯示，民眾對於政府在網站上提供的服務（如：公車動態、買車票等），排除 2016 年未進行此題項調查，其滿意度由 2015 年 73.6% 至 2017 年的 66%，呈現下降的現象，但在 2018 年不僅是回復滿意度至 86%，相較於 2015 年更上升有 12 個百分點。本計畫認為，即便將本年度調查因為民調公司不同而可能產生機構效應的因素納入考量，仍可確定民眾對於電子化政府提供的服務滿意度有上升。基於民眾對於資訊設備使用越來越普遍，對於政府電子化發展的期待也跟著提高，以致民眾對政府服務的滿意度感受便會更加敏銳。建議政府各機關持續檢討與精進相關滿意度不佳的服務項目，以達到電子化政府服務滿意度的持續提升。

(三) 政治性價值中的政治透明度近年來大幅降低，但在行政透明度則略有提升

根據本年度住宅電話調查資料顯示，排除 2017 年未進行此項調查，民眾對於電子化政府的法規透明與政策透明兩題項的滿意度，分別是 2015 年 75.6% 與 73.6%，2016 年的 51% 與 44.9% 至 2018 年的 55.1% 與 59.6%，可以看出在無論是在法規透明或是政策透明度，民眾滿意度皆呈現明顯下降的趨勢。換言之，近年來民眾認為在政府網站上搜尋到這些相關資訊（法規、政策）是越來越不容易。建議相關單位對於政治透明需做更詳細的檢視與並加強全面的改善，以避免民眾的認知評價持續下降；在行政透明度方面，民眾對於能從網路上查到政府線上服務的流程，則是小有提升，從 2016 年及 2018 年的兩次調查中，由 75% 提升至 75.8%。

(四) 民眾透過社群網站傳遞重要的公共議題趨勢明顯的消退

由歷年住宅電話調查結果可知，越來越少的民眾會在社群網站上分享

重要的公共議題予他人，從 2015 年 36.3%微幅成長至 2016 年 43.1%後，隔年 2017 年又下降為 25.8%，顯示從 2016 年 43.1%為最高點後，大幅下降 14 個百分點至 2018 年 28.5%。此外，會透過網路討論公共議題的民眾，也呈現持續下降趨勢，從 2015 年 12.9%至 2018 年 9.7%，雖此項數據下降幅度並不大，但總結上述來說，民眾參與網路政治討論的熱情，似乎有退去的跡象。

(五) 民眾對於政府所產生的網路政治效能感，呈現遞減的趨勢

在網路普及之際，民眾雖然覺得使用網路後，讓他們對於政治事務更加地了解，但卻不覺得政府會更重視他們的想法。由「使用網路，政府官員更在乎民眾的想法」題目的分析可知，從住宅電話調查結果來看，認為政府會因網路更在乎民眾的想法的比例從 2015 年 66.5%，2016 年 64.1%，2017 年 54.1%，逐年下降至 2018 年 52.4%，亦即民眾在網路中的政治效能感呈現遞減的趨勢。未來該如何提高民眾在網路上的政治效能感，成為未來持續推動電子化政府與網路公民參與需重視的議題。

(六) 在社會性價值面向，民眾對網路依賴程度提高，但人際關係親密程度卻因使用網路而有下降

經住宅電話調查資料顯示，民眾對於沒有網路會比較快樂的比例由 2015 年 33.5%，提升至 2016 年 57.1%達到最高點後，大幅下降至 2017 年的最低點 17.5%，2018 年回復至 19.1%，也就是說，民眾對於網路的依賴程度日漸提升；接續觀察，民眾是否有因使用網路而提升家人與朋友間的親密程度，認為確有提升的比例在 2016 年分別是 17.7%（家人）與 35.8%（朋友），而到了 2018 年則分別為 15.5%（家人）與 24.8%（朋友），人際親密關係提升的比例呈現逐年下降。綜上所述，民眾認為沒有網路，生活會變得比較快樂的比例以及網路所影響的人際關係皆呈現下降的趨勢，換言之，多數的民眾對於網路具有相當的依賴性，但同時網路也影響著民眾的人際親密關係，因此在網路成為民眾生活中不可或缺的一部分時更應該注意人際親密關係的維持。

(七) 學生族群對於政府所提供的網路服務滿意度非常高

由住宅電話調查結果進行交叉分析可知，學生族群（主要年齡層分布在 29 歲以下）對於政府在網站上提供的服務（如：公車動態、買車票、醫院掛號等）的滿意度（滿意及非常滿意）非常高，達到 100%，其次則為家管 93.5%、服務人員 89.8%、佐理人員 88.6%，但最低的為主管人員，僅有 67.8%，與學生的滿意度差異相當大。建議有關單位可以檢視政府提供的

相關服務，針對不同組群制定改善方案或方式，藉以提高全體民眾對於政府提供網路服務的滿意度。

二、網路對社會的負面影響

網路為民眾提供了更多元的管道可以參與公共事務，且網路打破時間、空間、資源等因素的限制，可能因此強化民眾對於自身影響政治事務能力的信心。但從另一個角度來看，網路的普及，也可能對社會衍生出負面影響，如網路成癮、網路霸凌、網路隱私外洩、以及網路言論自由等問題。本計畫根據文獻的整理，就「網路成癮」、「網路霸凌」、「網路隱私」與「網路言論自由」等四個面向，來觀察並分析網路使用對社會所帶來的相關負面影響。

(一) 網路成癮

網路成癮為本年度新增的調查項目，本計畫調查民眾對於「想上網而無法上網時，會感到坐立不安」、「一段時間沒有上網，會覺得心裡不舒服」、「每週上網休閒的時間比以前增加許多」、「因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差」等四項網路成癮症狀。結果顯示，網路的確讓民眾有成癮風險，其中以「每週上網休閒的時間比以前增加許多」題項的調查結果最為明顯，住宅電話調查、手機調查、與網路調查比例分別為 63.6%、60.6%、76.8%，且相較於住宅電話調查與手機調查所接觸到的網路使用者，網路調查所接觸的網路使用者在上述四項網路成癮的症狀上，都顯示出具有更高度的成癮風險。

(二) 網路霸凌

根據調查結果，在網路霸凌面向，本年度與去年結果並無太大差異。本年度在住宅電話、手機、網路調查中，訪問民眾就過去一年中有被網路霸凌的比例分別為 2.3%（2017 年為 1.3%）、2.3%（2017 年無手機調查）、5.3%（2017 年為 4.2%）。此外，臺灣民眾自覺曾遭受網路霸凌的比例，與國際相比是相對較低的（美國比例為 12%、紐西蘭 6%、希臘 5%、瑞士 3%）。由此可知，以現階段來觀察，臺灣在網路普及使用後所產生的網路霸凌比例並不高，但在未來網路使用更多元以及廣泛後，有關單位該如何維持低比例的網路霸凌，以及如何建立網路霸凌相關通報與處理，將會是一項可探討的議題。

(三) 網路隱私外洩

本計畫比較今年與去年在住宅電話調查與網路調查中，民眾擔心自己的隱私在網路上被侵犯的認知上，在 2018 年分別為 72%（住宅）、85.3%

（網路）；2017 年分別為 66.9%（住宅）、82.3%（網路）。相較於去年，今年民眾在網路隱私外洩的擔心，皆比去年略微上升。另一方面，在民眾擔心自己的隱私被政府所侵犯，臺灣在住宅與手機調查結果上分別是 67% 與 63.1%，相較於其他國家（紐西蘭 32%、希臘 39%、美國 49%、沙烏地阿拉伯 54%），臺灣民眾對於政府會侵犯自己在網路上的隱私部分是顯得擔心許多。本計畫建議有關單位在提供民眾網路服務時，可以增加政府對於民眾網路隱私維護的宣導，提升民眾對於政府的信任度，同時也能增加政府在提供民眾網路服務時的執行效益並降低其負面影響。

（四）負面影響之網路言論自由箝制

由於本年度與去年部分調查題目的陳述方式略有不同，因此對於網路言論部分僅探討兩個年度皆有調查的項目，同時與國際比較。民眾於「在網路上表達自己對政治的看法是安全的」題目上所呈現出的正面態度（不擔心及非常不擔心）分析上，住宅電話調查為 18%（2017 年為 22.9%）、手機調查為 23.1%（2017 年無手機調查）、網路調查為 27.2%（2017 年為 30.2%），在這兩年度的調查均呈現略微下降的趨勢，我國這部分資料與國際相比，並無特別不同（各國認為在網路上表達對政治的言論是安全的比例，分別為瑞士 12%、希臘 27%、紐西蘭 34%、美國 38%），也就是說在國際間，多數民眾認為在網路上表達自己對政治的看法是不安全的，建議有關單位如要提高民眾在網路上的政治討論與參與，應能深入探討此項議題。

就另一項調查結果顯示，民眾於「應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」題目上所呈現出的正面態度（同意及非常同意）分析上，在住宅電話調查為 25.9%（2017 年為 31.5%）、手機調查為 35.1%（2017 年無手機調查）、網路調查為 44.8%（2017 年為 57.1%），在本年度與去年的調查可以觀察到，民眾對於應當能在網路上暢所欲言的批評政府的比例均下降，在住宅電話中下降有 5 個百分點，而網路調查更是下降了 12 的百分點。也就是說，與去年相比民眾更傾向認為在網路上不應毫無節制的批評政府。若與國際相比（希臘 83%、美國 74%、紐西蘭 67%、瑞士 59%、沙烏地阿拉伯 55%），臺灣民眾對「在網路上應當要能暢所欲言地批評政府」這項網路言論上，是呈現較保守的態度的。

三、數位治理公共價值於不同年齡層的六年前後比較分析

本計畫自 2013 年起便以數位治理公共價值的實踐為基礎，建立數位治理評估的架構並就操作性、政治性及社會性價值等三大面向實施調查，

至今已累積了六個年度的調查結果，從不同年齡層六年的變化來看，有幾點發現值得相關單位重視，並作為政策評估及未來規劃參考。

- (一)在操作性價值中，民眾對於政府網站所提供的資訊滿意度整體略有提升，但 30 歲以下及 45 以上的族群對於政府網站所提供的資訊滿意度較差

在對政府網站所提供的資訊是否滿意的態度上，在這六年中整體滿意度從 2013 年 79.6% 上升至 2018 年的 81.3%，略有提升。但深入探討發現，僅有 2013 年齡級距為 30 至 34 歲、35 至 39 歲、40 至 44 歲這三組滿意度提升，其餘年齡組在經過六年後其滿意度皆呈現下降的趨勢，也就是說，30 歲以下及 45 以上的族群，對政府網站所提供資訊的滿意度相對來說是較差的。

- (二)在操作性價值中，整體對政府提供的網路服務滿意度成長，但學生族群的滿意度是下降的

對政府於網路上所提供的服務（如：公車動態、買車票等）滿意度上，在這六年中雖說整體滿意度從 2013 年的 73.6% 上升至 2018 年的 82.9%，上升近 9 個百分點。但可以觀察到，各年齡級距都呈現正向增長，唯有 2013 年齡級距為 15 歲至 19 歲以及 20 歲至 24 歲的這兩組呈現下降趨勢。以 2018 年的調查結果來說，學生族群對於政府所提供的網路服務滿意度是相當高的（正面意見為 100%），惟此族群分布的年齡層大部分在 15 歲到 19 歲的年齡級距，此年齡級距的樣本在前述跨年度比較中，對應到 2013 年的年齡層為 10 歲至 14 歲，並無對應樣本，因此並未予以分析，故出現 2018 年的調查結果雖然顯示學生族群滿意度很高，可是和六年前相比卻又下降的矛盾現象。

- (三)在政治性價值中，六年間各年齡層對於政府提供網路服務的行政課責態度皆呈現正向成長

在對政府提供線上服務有疑問時，容不容易找到業務負責人協助處理這項行政課責的態度上，整體呈現正向成長。在這六年中從 2013 年的 30.9% 上升至 2018 年的 53.1%，且各年齡皆呈現正向成長。也就是說，各世代的受訪者一致認為政府的網路服務課責程度有大幅提升。若更深入觀察，以 2013 年齡級距為 15 歲至 19 者上升最多（上升 35.2%），而以 60 歲以上者上升的幅度最少（上升 9%）。綜上所述，顯示政府在透過電子化政府推動行政課責上雖有大幅進步，但仍有進步空間，尤以如何提高老年人對行政課責的滿意度更為重要。

(四)在政治性價值中，對於民眾透過政府網站做「線上申請」部分，僅有 30 歲以下的族群變得較常使用

對於常不常透過政府網站線上申請服務，正向反應從 2013 年的 35.4% 微幅下降到 2018 年的 33.3%，且只有 2013 年齡級距為 15 歲至 19 歲、20 歲至 24 歲以及 25 歲至 29 歲這三組，在六年過後正向態度呈現上升的趨勢，其餘年齡層均呈現負向成長，由此可知除了 30 歲以下的族群變得比較常透過政府網站做線上申請外，其餘年齡層在使用電子化政府服務的頻率上，都是下降的。此現象值得有關單位注意，並進一步探討其深入的原因。

(五)在政治價值中，對於使用政府網站查資料與表達的使用意願，僅有 35 歲至 39 歲的民眾，呈現微幅上升趨勢

據調查資料顯示，民眾在未來願不願意使用政府設立的網站來查找資料與表達對政府的意見上，整體正向態度從 2013 年的 71.1% 下降到 2018 年的 60.6%，且只有 2013 年齡級距為 35 歲至 39 歲的民眾，正向態度呈現上升趨勢（上升 1.6%），而其他年齡層均呈現負面成長。換言之，民眾越來越不願意透過政府網站查資料及表達意見。這項調查發現值得相關單位重視，並深入了解其不願使用政府這類電子化服務的緣由加以改善，藉以提升整體電子化政府的實質效益。

(六)在社會價值中，相較於六年前，30 歲以下的民眾更相信政府可以透過網路就處理好事情，而不一定要到政府機關去

民眾相信政府可以透過網路就處理好事情的正向態度，在這六年中整體從 2013 年的 58.6% 上升至 2018 年的 64.5%，其中 2013 年齡級距為 30 歲至 34 歲（下降 8.4%）、35 歲至 39 歲（下降 7.8%）、45 歲至 49 歲（下降 18.7%）、55 歲至 59 歲（下降 5.6%）以及 60 歲以上（下降 26.3%）的民眾呈現負向增長，尤以老年人族群下降的程度較為嚴重。反之，2013 年齡級距為 15 歲至 19 歲（上升 28.2%）、20 至 24 歲（上升 60.3%）與 25 歲至 29 歲（上升 34.7%）的受訪者，則呈現上升的趨勢。雖然整體而論，民眾相較於六年前，現在更相信自己不一定要去政府機關而是透過網路，就可以處理好事情，但 30 歲以下的族群和 30 歲以上族群的看法似乎呈現兩極。

(七)在社會價值中，相較於六年前，民眾對於政府在網站上提供的資訊其可靠程度，呈現下降趨勢

據調查資料顯示，民眾對於政府在網路上提供資訊的可靠度，在這六

年中整體正向態度，從 90.3% 微幅下降至 87.9%，各年齡層的民眾在經過六年後皆對政府在網路上提供資訊的可靠程度呈下降趨勢，雖說整體下降的比例不高，但深入觀察可以發現，2013 年齡級距為 60 歲以上的民眾下降比例高達 35%。是以在提升民眾對政府網站提供資訊之信任度上，除須注意在網路上提供開放資訊其內容的正確性，也應特別了解老年族群評價資訊可靠度的關鍵因素是否與其他年齡特別不同。

四、網路輿情資料分析

網路輿情調查方面，首先在發聲管道上，可以看出在議題的發酵期間，新聞類與非新聞類的聲量趨勢基本上是一致的，亦即不會發生討論熱度僅集中於某一來源管道上。其次，本次針對三項議題（假新聞、限塑政策、31 項惠臺政策）聲量最集中的兩個月進行分析，可看出在議題發酵起點的討論主軸多半會聚焦於議題本身，然隨著時間的推進，討論的焦點會以原議題為主軸慢慢發散，例如在限塑政策中，一開始多聚焦於對政策本身的討論，但經過了一個多月，討論焦點已轉向與「吸管」有關的議題。整體來說，本次調查的三項議題中，以 31 項惠臺政策的討論聲量最大，假新聞議題的情緒波動最大，並以限塑政策的情緒最為中立。

本計畫認為，應用巨量資料分析作為短期輿情掌握確有其效果，但是如欲推估全國性或地方性議題則有其侷限，可能囿於平台本身的特性，或者網路風氣過於謾罵的影響，降低了民眾表達的意願。

五、調查方法的比較分析發現

（一）問卷調查方法的比較

與數位國情歷年來計畫結果一致，電話調查（包含住宅及手機）較能接觸到高年齡、低學歷以及主管階層的受訪者，而網路民調則幾乎接觸不到上述三類性質的受訪者。另外，歷年來住宅電話及網路調查所接觸到的女性則遠高於男性。對此議題，可以戶籍為加權方式處理住宅電話調查在性別與年齡上的偏誤，否則若單以手機作為民意調查方法，可能會高估男性的樣本代表性，而若單以或網路作為民意調查方法，則可能低估男性在樣本上的代表性。總結來說，運用多元調查方法以接觸到不同受訪者的趨勢是愈發重要的。

（二）網路輿情分析方法

巨量結果調查的三個政策中，以 31 項惠臺政策討論聲量最大，假新聞議題討論聲量最小，網路討論的聲量大致與國內新聞有著相對應的討

論起伏。而情緒分析部分，在新聞報導的情緒上，僅 31 項惠臺政策偏向正面，假新聞與限塑政策都偏向負面情緒，惟情緒強度並不高；而在非新聞報導的情緒上，僅假新聞的情緒較為負面，另兩項議題的討論情緒都較為正面。在傳統電話調查與網路輿情分析兩者個關係方面，電話調查所得的民眾意見，和網路聲量分析後所得的大小並未呈現同向變動，兩者之間的互動牽引效果並未如想像中的明顯。

第二節 政策建議

依照上述研究發現，本計畫提出以下相關政策建議提供有關單位參考。

一、提升數位治理公共價值成效的建議

(一)以民眾需求導向設計政府數位服務，並提供不同族群與年齡層使用者客製化服務（主責機關：國發會；協辦機關：各部會）

研究結果顯示，在 2015 到 2018 的調查中，民眾感受電子化政府所提供的網路服務項目是增加的，對線上服務流程簡化的正向意見則維持在七成五左右，但是在實際使用政府網站所提供的線上申請服務行為上，仍有六成以上的受訪者表示「從來沒有」或「很少」會去使用這些政府網站提供的線上申請服務。顯示雖然政府線上服務的種類增加了，但民眾使用線上服務的狀況仍有待提升；同時，對照本計畫電子化政府服務使用行為不同年齡層六年前後態度比較結果來看，僅有年輕族群（2013 年齡級距為 29 歲以下）在使用線上服務的狀況是提升的；而且在政府網站提供資訊的滿意度上，雖然整體滿意度的正向意見是提升的，但是有六組（2013 年齡級距為 15 歲至 19 歲、20 歲至 24 歲、25 歲至 29 歲、45 歲至 49 歲、50 歲至 54 歲以及 60 歲以上）卻是呈現下降的趨勢。

短期內各機關單位應盤點其業管項目中，與民眾日常關係最密切的業務，針對使用少的族群了解其原因，就數位能力已有相當程度但仍未使用政府線上服務者，應提升其使用之誘因，並強化服務宣導成效；就數位能力較差之族群，可參考降低數位落差之具體措施，如提升偏遠地區數位基礎建設、針對年輕人口提供教育訓練、針對老年族群可再輔以簡化服務流程與友善介面設計，以提升各類民眾使用線上服務之意願。此外，亦可從各類人口變項（如年齡、性別、教育程度等）切入，了解各類使用者需求，甚至進一步做交叉分析，以徹底從需求導向更新設計政府數位服務。同時，透過機關本身參與建議制度（例如 JOIN 平台，各機關官方經營 FB 粉絲

專頁，1999 市民當家熱線服務，各機關首長信箱等），蒐集彙整並回應民眾之建議與需求，如案情涉及不同部會或層級，則可考量業務屬性，建立跨局處溝通平台或是工作圈，以具體簡化流程與提升單一窗口服務效率效能。

中長期必須須因應資料治理之趨勢，建立我國資料治理相關準則，以加速不同機關資料流通交換，並透過我國數位服務準則⁴⁵之推動，落實服務設計與需求調查。特別要強調的是，政府部門在透過網路提供資訊時，須先了解資訊是提供給哪些類型使用者，特別是需要考慮中年及老年族群的需求，探知該類型受訪者對資訊類型接受的喜好度，再依照資訊的特性選擇呈現方式（如以傳統文字或懶人包形式），以提升民眾對政府網站資訊的滿意程度。

此外，目前數位服務準則係建議參考性質，對於各機關並無強制力。短期內，應鼓勵並設計誘因使各機關參採此準則；中長程政策方向上，則可在推動第六階段電子化政府計畫時，於計畫評比項目中納入相關準則項目，作為核定經費輔助之參考依據。

（二）提升政府於網路上回應民眾的品質（主責機關：各部會）

首先，研究結果發現民眾運用社群網站的比例仍在攀升當中，政府相關部門應利用此趨勢，持續深化經營社群媒體以行銷政府政策。然而，研究結果亦指出，民眾的網路政治效能感自 2015 年起逐年下降，本年度調查數據顯示約僅有五成的民眾對於其網路政治效能感持正面意見，同時，如搭配電子化政府使用意願不同年齡層六年前後態度比較結果來看，受訪者在未來願意使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見的題目上，整體正向意見呈現下降的趨勢，且幾乎所有年齡級距都呈現相同情況。雖然我國近年來十分重視這個議題，政府已透過各種管道（例如上述各類管道）提升公民參與，給予民眾能充分表達意見的機會與管道，但顯然效果並不如預期。

短期應該要調查了解民眾政治效能感下降的原因，是因為參與管道設計不當？或是機關同仁回應方始與內容不妥？還是受限於現行法令無法及時因應民眾需求改變，或因行政流程使回應速度過於緩慢，以致於影響民眾感受？短期內仍應致力於強化現行政府所推動的各項公民參與機制，

⁴⁵我國政府數位服務準則 Beta 版係參照英美國家設計，透過多次產官學專家會議討論，並於 JOIN 平台上彙整民眾意見後提出，目前推行試辦一年。

可考慮引入外部公關公司或新聞媒體輿情危機管理的機制，結合內部教育訓練課程，以提升公部門同仁運用 ICTs 回應民眾需求的品質，將其所蒐集意見落實於正式行政程序與政策上，以強化民眾的網路政治效能感，進而提升民眾透過網路參與政府治理程度。在中長期面向，除由上而下破除傳統官僚體系組織文化的根本性回應特質外，更應該針對民眾根本需求，結合新型態網路傳播媒介特性，設計不同於以往傳統文字回應形式，加入影音、圖片等模式，提升官方回應之品質，以增加民眾政治效能感與滿意度。

此外，研究結果也指出，越來越少的民眾會透過網路社群將重要的公共議題傳給其他人，不論是透過網路社群與他人分享公共問題，或者在網路討論區與他人討論問題，民眾的參與並不是很踴躍，且參與熱潮明顯逐年降低。同時，在歷年的調查結果中，民眾參加透過網路號召而舉辦的現場活動的部份一直偏低，這部分或許也與逐漸低落的政治效能感有關，政府應持續透過 ICTs 的特性，鼓勵民眾在網路與實體兩個面向，都能更積極的討論與參與公共議題。

(三)提升政府機關網站之透明與課責程度（主責機關：國發會）

從近三年的調查結果來看，受訪者認為政府機關網站上的法規透明度與政策透明度是越來越低，或許是因為政府機關網站所提供的資訊量越來越多，導致資訊查找上較為不易，然而或許正因如此，可朝向機關網站資訊分類與視覺界面的重新設計，以因應資訊爆炸的現象。

另外，在服務流程的透明度上近三年的調查結果均維持在較高的水準，然而在服務處理進度與如何找到負責的承辦人上，則有占一半以上的受訪者認為這部分仍須加強。若搭配對服務流程的透明度不同年齡層六年前後態度比較結果來看，整體正向態度是上升的，惟應注意 2013 年年齡級距為 35 歲至 39 歲以及 50 歲至 54 歲這兩組在經過六年後正向態度呈現微幅下降的趨勢；至於在對政府行政課責程度不同年齡層六年前後態度比較結果來看，雖然六年間各年齡層受訪者在此題的態度變化上大致上是朝向正面成長，但也僅有五成的整體正向比例，且其中以老年人的正向比例認知較低。

因此，對於尋找政府機關法律規定相關資訊的容易程度以及行政課責的改善，各機關應在網頁上清楚提供機關業務職掌表與聯絡方式，以提升民眾詢問與查找業務的便利性。而在網頁版面上，除在各項評比中針對版面設計加入資訊蒐集容易度的相關指標，包括重新設計網頁動線、文字與標題正確、數次點擊內即可找到檢索資訊等，也應從使用者操作體驗的角

度，蒐集政府機關網站使用者與網頁互動之經驗，將網頁設計建構在使用者需求上設計。同時，針對手機與平板使用者日增，機關網頁應該要採回應式網頁設計（**Responsive Web Design, RWD**），使用者在不同的裝置上瀏覽政府網站時，對應不同解析度皆有適合的呈現，讓不同的裝置都可正常瀏覽同一網站，提供使用者最佳的視覺體驗，以減少縮放、平移和捲動等操作行為。

（四）提升民眾對政府機關網站的信任度（主責機關：各部會）

民眾對於網路可完成申辦服務的信任度上，自 2015 年以來略有提升，今年的調查結果顯示約有六成的正面意見，如果搭配對於網路申辦政府服務的不同年齡層六年前後態度比較結果來看，相較於較年長的受訪者，年輕的受訪者越來越相信政府能透過網路處理好事情，未來在網路服務的服務流程上，或許應考量不同年齡層的科技熟悉程度，針對中年及老年族群做更友善的操作介面。

民眾對於政府網站所提供的資訊可靠度上，雖自 2015 年以來稍有提升，今年的調查結果顯示約有七成的正面意見，惟如果搭配政府網站資訊可靠度不同年齡層六年前後態度比較結果來看，整體呈現正面態度下降的情況，且所有年齡級距的受訪者均呈現正面態度下降。民眾對政府所提供的資訊信任程度雖不免會受政治性因素以及本年度熱議的假新聞議題所影響，然如何透過政府機關網站的即時回應，以及藉由內部現有管考、獎勵機制，提升公部門的資訊品質外，更可透過群眾智慧（**crowd sourcing**）的方式，民眾既然有能力在討論區、個人網站與社群媒體等管道，提供許多政府機關未必掌握或尚未取得的資訊，不如由官方提供資訊平台，透過改善現行即時新聞澄清專區單向資訊溝通的作法，讓民眾可將資訊連結至政府平台，並由民眾互相評核查證等機制，促進政府網站提供資訊的正確性與即時性，藉以提高民眾對於政府網站提供資訊的信任。

（五）持續探詢與開發政府主動資訊服務之需求（主責機關：國發會）

由本計畫近三年的研究中可以發現，民眾對於政府部門所提供的主動資訊服務，乃是抱持歡迎和期待的態度，同時也期盼政府能夠持續提出更為多元的主動資訊服務。基此，本計畫建議，國發會應在現有的正面基礎上，賡續此一政策方向，持續探詢和開發民眾對於政府主動資訊服務的需求，將電子化服務直接遞送至民眾眼前，而非需要民眾在眾多網站和網頁間來回找尋所需的服務，俾以落實數位治理公共價值創造之理念。此種需求的探詢未來可透過大數據的關聯分析取得。

以本計畫所建構之數位治理價值來說，整體從不同年齡層六年前後態

度比較結果來看，2013 年齡級距為 40 歲以上的族群在各項數位治理價值上所呈現的正面意見，在經過六年後呈現下降的情況是較多的，可能與該年齡族群為家庭經濟主力，因此對於政府各項服務需求及期待較高，而要提升該族群的滿意度及使用度，各機關應該以解決問題為導向，持續開發民眾導向的數位服務內容。

二、降低網路對社會負面影響的建議

- (一)根據本計畫調查結果，有六成的民眾表示每週上網休閒的時間比以前增加許多（網路調查受訪者更高達 7 成），顯示網路休閒娛樂有逐漸取代實體休閒娛樂的趨勢，民眾可能因此減少運動休閒的時間而影響健康，或是降低與家人、朋友間實體互動的頻率及品質，不利健康人際關係的維繫。地方政府應該可以推廣運動健康活動，透過學校、鄰里社區，宣導減少 3C 產品使用時間以及運動健康觀念，同時舉辦運動相關賽事，並推廣民眾使用社區健康活動中心。

除了運動外，政府可透過鄰里、社區多舉辦戶外休閒活動，並按不同年齡層的需求，舉辦合適的活動，擴大參與意願。雖然有許多鄰里舉辦旅遊活動，但並沒有按照不同族群的需求與時間來設計活動內容，導致參與民眾大多集中在退休族群。然而，網路成癮的潛在風險族群卻是年齡介於 20~49 歲之間的民眾，因此未來在活動內容的規劃上，應注入更多創意元素（像是跨里籌辦親子營隊等），鼓勵民眾離開網路、走出戶外。

另外，透過學校教育宣導正確使用 3C 的觀念，並定期透過網路成癮量表檢測網路成癮增長趨勢，與過濾出網路成癮風險高族群，及早給予適當協助。

- (二)我國網路霸凌的現況與 WIP 其他國家相較，相對來說並不嚴重。但在網路使用日益普及的情況下，政府仍應重視網路霸凌的防治與救濟機制的建議。目前關於網路霸凌的防治，大多聚焦於兒童與青少年族群，且透過與學校單位的合作，推動相關政策。然而，所有的網路族群都面臨到遭到網路霸凌的風險，未來政府可擴大網路霸凌防治的目標對象，將職場網路霸凌的防治列入未來政策推動重點之一。
- (三)本計畫發現臺灣民眾對於網路隱私外洩的擔心程度，有逐年提升的趨勢，這也反映臺灣民眾對於政府與企業網路隱私保護普遍不信任。然而，根本的問題究竟是網路隱私的保障不夠嚴密，抑或

是因為民眾對政府及企業組織缺乏信任，因而擔心自己的網路隱私被侵犯，是未來研擬相關政策前須先釐清的問題。此外，網路不受地理疆界限制，臺灣民眾反映出對網路隱私保障的擔心，也可能是針對國外網站使用經驗所呈現出的態度。未來關於網路隱私保障的提升，一方面可從強化隱私保障規範著手，像是參考歐盟的做法，讓民眾有權拒絕個資自動化分析（例如自動分析民眾網站的瀏覽紀錄，追蹤其偏好的商品或感興趣的議題）。且在個資使用同意授權的說明上，也應該要精簡易懂，而非僅是列示相關的權利規定，卻未考量民眾是否真正能接收並理解相關資訊。另一方面，則要強化民眾自身的資訊素養，使其有能力保護自己的網路隱私，避免隱私在不知情下外洩。

- (四)就網路言論自由的部分，臺灣民眾一方面對於在網路上表達政治言論的安全性有所疑慮；但另一方面，相較於其他國家，臺灣民眾又傾向主張網路上的言論，應受到合宜的節制、言論自由不應無限上綱。此調查結果反映出民眾的矛盾心態，前者可能與網路隱私的保障有關，因為不信任政府，因此認為自己的網路言論有被監控的疑慮。但另一方面，又認為目前網路言論的表達過於自由，政府應該研擬對策加以節制。未來政府若能有效提升人民的信任感，也許在調查結果的呈現上，就會呈現較為一致的結果。

第三節 後續研究建議

本計畫延續過去幾年的國情追蹤，了解我國電子治理推動至今在公共價值上的達成情況，在規劃的研究重點基礎上應用多元研究方法獲得了豐富的研究發現，並對此提出具體可行之政策建議（如表 108 所示）。不論是在理論架構的建構貢獻上，或是在實務政策推動之建議上，都有相當程度的價值。

表 108：研究重點、研究發現與研究建議對照表

研究重點	研究發現	相關建議
治理公共價值指標的持續追蹤與比較	1、於第四章第一節至第三節中分別呈現數位治理公共價值之調查結果。 2、於第四章第六節呈現數位治理公共價值歷年正向變化趨勢。	1、以民眾需求導向設計政府數位服務，並提供不同族群與年齡層使用者客製化服務。 2、提升政府於網路上回應民眾的品質。 3、提升政府機關網站之透明與課責程度。 4、提升民眾對政府機關網站的信任度。 5、持續探詢與開發政府主動資訊服務之需求。
網際網路對社會負面影響	1、於第四章第四節呈現網路成癮、網路霸凌、網路隱私外洩、網路言論自由箝制四大面向之調查結果。	1、地方政府應推廣運動健康活動，透過學校、鄰里社區，宣導減少 3C 產品使用時間以及運動健康觀念，同時舉辦運動相關賽事，並推廣民眾使用社區健康活動中心。 2、未來可擴大網路霸凌防治的目標對象，將職場網路霸凌的防治列入未來政策推動重點之一。 3、未來研擬相關政策前須先釐清究竟是網路隱私的保障不夠嚴

		<p>密，抑或是因為民眾對政府及企業組織缺乏信任，因而擔心自己的網路隱私被侵犯。</p> <p>4、未來關於網路隱私保障的提升，一方面可參考歐盟的做法從強化隱私保障規範著手，另一方面則要強化民眾自身的資訊素養，使其有能力保護自己的網路隱私。</p>
應用歷年的調查資料，進行跨域與跨年分析。	<p>1、於第四章第五節呈現數位治理公共價值與職業類別及居住地區交叉分析結果。</p> <p>2、於第四章第七節呈現數位治理公共價值不同年齡層六年前後態度比較。</p>	<p>1、建議未來4年進行一次全國數位國情大樣本調查，一方面可將民眾主觀感受資料與數位分類資料做對照比較分析，了解民眾主觀感受與客觀數位環境與服務資料的落差，另一方面可將民眾主觀感受資與客觀地區數位經濟、社會與環境等資料整合，進一步修正數位分類分析標，對數位分類將有更深層意義</p> <p>2、建議未來能夠進行世代研究（cohort study），或設計誘因制度來建置網路民眾定群樣本（online panel），不僅在研究上可以更清楚了解網路輿論對於民眾意見的影響，在實務上更可作為未來常態性政策民調的來源。</p>
多元調查方法的整合與精進建議。	1、於第四章第八節比較市話調查、手機調查及網路調查受訪者的基本資料。	1、建議未來研究方法可加入面訪，或以一般民眾為對象辦理焦點團體座談，以更廣泛蒐集民眾意見，提出切合民眾需要的主動資訊服務。

	2、於第五章第二節比較網路輿情分析與問卷調查結果之差異	2、應發展人機互動程序，以及適時透過專家介入的方式，採人工判讀提高其正確性。 3、目前在有限的資源之下，本計畫今年未能取得健保相關資料。建議未來可以透過政府開放性資料的取得，找到更多、更準確的母體真值來和調查結果做比較。
--	-----------------------------	---

資料來源：本計畫。

然而，因為各種資源的限制，本計畫有許多待改進之處，希望未來能夠在不同資源的加入之下，慢慢地填補這些研究的限制：

- (一)理論架構的修訂：本計畫提出的數位治理公共價值架構，歷經六年時間的追蹤調查及比對，驗證了此架構的完整性與可行性，以發展出更完善的治理品質。然此架構應該因應數位治理的快速發展，參考近年資訊科技的進步，如智慧數位網格(**Intelligent Digital Mesh**)、自動物件(**Automated Things**)、區塊鏈(**Block Chain**)、數位分身(**Digital Twins**)、物聯網平台(**IoT**)等新興科技，為因應民眾生活型態改變，政府數位服務遞送形式也應隨之改變，並在數位國情評估架構與指標上做根本的檢討與重新設計，以與時俱進。
- (二)在資料蒐集方法部分，缺乏面訪的途徑：無法迴避的一個情形是，本計畫所使用的調查方式，完全無法接觸到無手機、無住宅電話或透過本計畫網路問卷宣傳管道接觸不到的群眾。然而這群民眾也可能是電子化政府政策直接、間接的影響對象，因此，未來如經費許可，建議加入面訪的方式，或透過以一般民眾為對象辦理焦點團體座談，以更廣泛蒐集民眾意見，以利提出切合民眾需要的主動資訊服務。
- (三)追蹤樣本資料庫的建立：本計畫過去幾年的調查方式都是使用橫斷面的研究，本年度計畫雖然克服困難，將 102 與 107 年六年資料就不同年齡層資料來做比較，但終究不是跨世代比較的正規方式，並未以追蹤樣本進行分析，故在解釋上有其限制。建議未來能夠進行世代研究(**cohort study**)，或設計誘因制度來建置網路民眾定群樣本(**online panel**)，不僅在研究上可以更清楚了解網路輿

論對於民眾意見的影響，在實務上更可作為未來常態性政策民調的來源。

- (四)提高巨量資料分析的正確性以及了解網路輿情的涵蓋率：本計畫認為，輿情掌握已是成熟的技術，以情緒分析的正確性來看，電腦判讀文本仍有其侷限，應發展人機互動程序，以及適時透過專家介入的方式，採人工判讀提高其正確性；此外，不同議題網民的發聲與母體之間，是否存在一定程度的代表，也是值得關注的議題。
- (五)調查法實施過程缺乏真正的母體真值供比較：本計畫其中一個目的是要比較不同調查方法能夠接觸到母體的程度，以提供未來調查研究時不同調查方法組合策略的參考。為了達到這個目的，一個最佳、最簡便的策略是找到一個具有獨一無二正確答案的值（例如：健保局所掌握每日有多少男女、什麼年紀、住在哪裡的人使用健保卡去看醫生），來和調查結果（例如：詢問受訪者在受訪當日是否有去看醫生）進行交叉比對，以了解每一種調查方法和母體間的差異。目前在有限的資源之下，本計畫今年未能取得健保相關資料。因此，建議未來可以透過政府開放性資料的取得，找到更多、更準確的母體真值來和調查結果做比較。
- (六)整合數位國情主觀感受資料跟數位分類客觀地區資料：由於數位分類資料可以細分到鄉鎮市區，但是數位國情全國調查資料則囿於經費限制，無法做到如此大規模調查。建議未來可每 4 年進行一次全國數位國情大樣本調查，一方面可將民眾主觀感受資料與數位分類資料做對照比較分析，了解民眾主觀感受與客觀數位環境與服務資料的落差；另一方面則可將民眾主觀感受資與客觀地區數位經濟、社會與環境等資料整合，進一步修正數位分類分析標，對數位分類將有更深層意義。

參考文獻

一、中文部分

- 王誠明（2012）。**專題 II：e 化治理服務隨手可得**。中華民國科學技術年鑑，2013 年 4 月 29 日，取自：<http://yearbook.stpi.org.tw/pdf/2012/06.PDF>。
- 朱斌妤、黃東益、洪永泰、李仲彬、陳俊明、曾憲立（2015）。**數位國家治理（2）：國情追蹤與方法整合**（編號：NDC-MIS-103-001）。臺北：國家發展委員會。
- 朱斌妤、黃東益、李仲彬、黃婉玲、洪永泰（2016）。**數位國家治理（3）：國情分析架構與方法**（編號：NDC-MIS-104-001）。臺北：國家發展委員會。
- 吳齊殷（2003）。「行動電話與網際網路的社會影響」國際比較研究。**調查研究**，**14**，161-164。
- 黃東益、李仲彬（2010）。電子治理與民眾對政府信任：臺灣的個案分析。**行政暨政策學報**，**51**，77-124。
- 李仲彬、洪永泰、朱斌妤、黃東益、黃婉玲、曾憲立（2016）。**數位國情總綱調查（4）：因應行動服務與共享經濟（資源）發展之策略**（編號：NDC-MIS-105-001）。臺北：國家發展委員會。
- 李政忠（2004）。網路調查所面臨的問題與解決建議。**資訊社會研究**，**6**，1-24。
- 洪永泰（2005）。臺灣地區抽樣調查各種母體定義、抽樣底冊和涵蓋率的比較。**調查研究**，**18**，9-44。
- 侯佩君、杜素豪、廖培珊、洪永泰、章英華（2008）。台灣鄉鎮市區類型之研究：台灣社會變遷基本調查第五期計畫之抽樣分層效果分析。**調查研究-方法與應用**，**23**，7-32。
- 陳俊明、黃東益、蔣麗君、朱斌妤、李仲彬、張鎧如、洪永泰、游佳萍（2014）。**數位國家治理：國情分析架構與方法**（編號：RDEC-MIS-102-001）。臺北：國家發展委員會。
- 許勝懋、洪永泰（2003）。2001 年台灣選舉與民主化調查研究抽樣設計：分層效果、抽樣誤差與設計效果之分析。**選舉研究**，**10**（2），59-91。

黃東益、謝翠娟、曾憲立（2016）。數位治理趨勢下我國公務人員資訊素養之培育與發展。**國家菁英季刊**，**12**（2），21-41。

劉介宇、洪永泰、莊義利、陳怡如、翁文舜、劉季鑫、梁賡義（2006）。台灣地區鄉鎮市區發展類型應用於大型健康調查抽樣設計之研究。**健康管理學刊**，**4**（1），1-22。

蕭乃沂、陳敦源、廖洲棚（2015）。政府應用巨量資料精進公共服務與政策分析之可行性研究（編號：RDEC-MIS-103-003）。臺北：國家發展委員會。

羅啟宏（1992）。台灣省鄉鎮發展類型之研究。**台灣經濟**，**190**，41-68。

二、英文部分

Abramowitz, A. I. (2006). Just weight! The case for dynamic party identification weighting. *Political Science & Politics*, 473-475.

American Association for Public Opinion Research (2008). *Guidelines and Considerations for Survey Researchers When Planning and Conducting RDD and Other Telephone Surveys in the U.S. With Respondents Reached Via Cell Phone Numbers*. AAPOR Cell Phone Task Force Report.

American Association for Public Opinion Research (2010). *New Considerations for Survey Researchers When Planning and Conducting RDD Telephone Surveys in the U.S. With Respondents Reached Via Cell Phone Numbers*. AAPOR Cell Phone Task Force Report.

Barzilai-Nahon, K. (2006). Gaps and bits: Conceptualizing measurements for digital divide/s. *The Information Society*, 22(5), 269-278.

D'alessandro, D. M., & Dosa, N. P. (2001). Empowering children and families with information technology. *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*, 155(10), 1131-1136.

Di Maio, A. (2003). *Value for Money Is Not Enough in Public Sector IT projects*. Stamford, C.T.: Gartner Research.

Dutton, W. H., Sweet, P. L., & Rogers, E. M. (1989). Socioeconomic status and the early diffusion of personal computing in the United States. *Social Science Computer Review*, 7(3), 259-271.

- Fiona Brooks, Kayleigh Chester, Ellen Klemara, Josefine Magnusson(2017) Intentional self-harm in adolescence: An analysis of data from the Health Behaviour in School-aged Children (HBSC) survey for England, 2014. *Public Health England*,2-21.
- Friedland, C., & T. Gross (2010). *Measuring the public value of e-Government: Methodology of a South African case study*. The IST-Africa 2010 Conference Proceedings, Durban.
- Gallardo, R (2014). Digital Divide Index. Retrieved Aprail 23, 2018, from <http://ici.msucare.com/sites/ici.msucare.com/files/2014ddi.pdf>.
- Gallardo, R (2017). Digital Divide Index. Retrieved Aprail 23, 2018, from http://ici.msucare.com/sites/ici.msucare.com/files/2015_ddi.pdf.
- Golubeva, A. A. (2007). *Evaluation of regional government portals on the basis of public value concept: Case study from russian federatio*. Proceedings of the 1st international c onference on theory and practice of electronic gover nance. New York: ACM.
- Katz, J. E., Rice, R. E., & Aspden, P. (2001). The Internet, 1995-2000: Access, civic involvement, and social interaction. *American Behavioral Scientist*, 45(3), 405-419.
- Kelly, G., G. Mulgan and S. Muers. (2002). *Creating Public Value: An Analytical Framework for Public Service Reform*. Discussion paper prepared by the Cabinet Office Strategy Unit, United Kingdom.
- Luna, Dolores E., Duarte-Valle, Abel Picazo-Vela, Sergio., & Luna-Reyes, Luis F. (2015).*Digital Governance and Public Value Creation at the State level*. Information Polity, 20 (2), 167–182.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management, in government*. Boston, MA: Harvard University Press.
- Murray Scott, William DeLone & William Golden. (2016). Measuring eGovernment success: a public value approach. *European Journal of Information Systems*, 25(3), 187-208
- Naci Karkin., Nilay Yavuz., Ecem Buse Sevinc Cubuk., & Ece Golukcetin. (2018).The Impact of ICTs-related Innovation on Public Values in Public Sector: A Meta-Analysis. 19th Annual International Conference on

- Digital Government Research: Governance in the Data Age. Obi, T. (2015). *A Decade of World e-Government Rankings*. Tokyo: The Waseda University institute of e-government.
- Parul Jain Gupta., & Pradeep Suri. (2017). Measuring public value of e-governance projects in India: citizens' perspective. *Transforming Government: People*, 11(2), 236-261.
- TechAmerica Foundation (2012). Demystifying Big Data. Retrieved April 25, 2014, from <http://www.techamerica.org/Docs/techAmerica-BigDataReport-FINAL.pdf>.
- Thomas, J., Barraket, J., Ewing, S., MacDonald, T., Mundell, M., & Tucker, J. (2016). *Measuring Australia's Digital Divide: The Australian Digital Inclusion Index 2016*.
- United Nations (2014). *United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for The Future We Want*. New York: United Nations.
- United Nations (2015). *The 2015 Millennium Development Goals Report 2015*. New York: United Nations.
- United Nations (2016a). *The Sustainable Development Goals Report 2016*. New York: United Nations.
- United Nations (2016b). *The United Nations e-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development*. New York: United Nations.
- United Nations (2017). *Revised List of Global Sustainable Development Goal Indicators*. New York: United Nations.
- Young, K. S. (1996). Internet Addiction: The Emergence of a New Clinical Disorder. *CyberPsychology & Behavior*, 1, 237-244.

附錄

附錄一、調查問卷

【數位國情總綱調查(6)：區域數位分級與數位國情世代進展研析】 網路問卷與住宅電話問卷

開 場 白	<p>您好：</p> <p>我們是臺灣電子治理研究中心的研究人員，目前接受國家發展委員會的委託，希望瞭解民眾使用網際網路的情況，以及對我國行政、政治與社會面的觀感。誠摯地請您撥一些時間填寫這份問卷，您的填答對未來我國政府推動相關政策將有相當的幫助。我們保證，您所填答的資料僅提供學術研究之用，不會有任何不當的引用。</p> <p>再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。祝您萬事如意</p> <p>世新大學行政管理學系副教授 廖興中</p> <p>國立政治大學公共行政學系教授 朱斌妤</p> <p>國立臺北大學公共行政暨政策學系副教授 黃婉玲</p> <p>國立臺灣大學政治學系教授 洪永泰</p> <p>國立政治大學公共行政學系教授 黃東益</p> <p>計畫研究助理 李洛維</p> <p>楊閔筑</p> <p>王昱文</p> <p>陳順穆</p> <p>敬託</p> <p>2018 年 7 月</p>
-------------	--

題號	題目
	您好，現在上網可以做很多事情，包含傳 line、拍照上網傳給親友、使用像臉書這樣的網路社群、找資料、地圖導航、用 APP 查交通狀況、或玩線上遊戲等...
1	<p>V1 請問，您會使用哪一些設備上網？電腦、手機、平板、或其他什麼設備，還是你從來不上網？（複選）</p> <p><input type="checkbox"/> (0)從未上網（跳至第 33 題）<input type="checkbox"/> (1)電腦<input type="checkbox"/> (2)手機／電話<input type="checkbox"/> (3)平板電腦<input type="checkbox"/> (4)其他器具／設備<input type="checkbox"/> (95)拒答（問卷結束）<input type="checkbox"/> (98)不知道（問卷結束）</p>
2	<p>V2 請問，平均來說您每週（透過任何可上網設備）使用網路的時間有幾天（包括所有使用網路的時間）？</p> <p>※有 1~2 天這種的話，天數從寬認定，並盡量追問到具體可勾選的答案</p> <p><input type="checkbox"/> (0)不到 1 天<input type="checkbox"/> (1) 1 天<input type="checkbox"/> (2) 2 天<input type="checkbox"/> (3) 3 天<input type="checkbox"/> (4) 4 天<input type="checkbox"/> (5) 5 天<input type="checkbox"/> (6) 6 天<input type="checkbox"/> (7) 7 天<input type="checkbox"/> (97)有使用，但不清楚天數<input type="checkbox"/> (95)拒答<input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
3	<p>V3 請問，您使用網路主要用途包括哪些？（複選）（請訪員追問兩次，第一次追問：還有嗎？第二次追問：那有沒有 123456...）提示選項：「1.透過網路繳帳單」、「2.在網路上買東西」、「3.使用網路社群」、「4.線上通訊」、「5.查交通資訊」、「6.查地圖導航」（受訪者有提過的選項即不再提示，並對應至下面 23 項）</p> <p><input type="checkbox"/> (1)透過網路繳帳單</p> <p><input type="checkbox"/> (2)在網路上買東西（不包括付上網費、水電費、瓦斯費、電話費、學費或繳稅）</p> <p><input type="checkbox"/> (3)使用網路社群（如:Facebook／Plurk／Twitter／Instagram）</p> <p><input type="checkbox"/> (4)線上通訊（如 Line／Skype）</p> <p><input type="checkbox"/> (5)查交通資訊</p> <p><input type="checkbox"/> (6)地圖導航</p> <p><input type="checkbox"/> (7)利用網路上課或接受工作訓練</p>

	<input type="checkbox"/> (8) 在網路上查詢商品資訊 <input type="checkbox"/> (9) 透過網路拍賣東西 <input type="checkbox"/> (10) 透過網路預約、訂車票、旅館或機票等 <input type="checkbox"/> (11) 利用網路搜尋藝文資訊或活動 <input type="checkbox"/> (12) 在網路上瀏覽旅遊資訊 <input type="checkbox"/> (13) 透過網路找尋工作資訊或投遞履歷 <input type="checkbox"/> (14) 透過網路搜尋和身體健康有關的資訊，例如醫療衛生相關知識、網路掛號 <input type="checkbox"/> (15) 觀賞網路上的影音資料 <input type="checkbox"/> (16) 從事線上遊戲等娛樂 <input type="checkbox"/> (17) 使用網路銀行來處理您的金融帳戶及投資 <input type="checkbox"/> (18) 收發電子郵件 <input type="checkbox"/> (19) 瀏覽政治相關新聞 <input type="checkbox"/> (20) 瀏覽其他（非政治）新聞 <input type="checkbox"/> (21) 蒐集或下載資料 <input type="checkbox"/> (22) 瀏覽或編輯部落格（如：痞客邦） <input type="checkbox"/> (23) 資訊交流平臺（如：BBS／網路論壇） <input type="checkbox"/> (90) 其他_____ (請說明) <input type="checkbox"/> (95) 拒答
4	<p>V4 請問，您平常會去的網站中，有多少是政府機關的網站？ （訪員請務必追問程度）</p> <p> <input type="checkbox"/> (1) 幾乎全都是 <input type="checkbox"/> (2) 大部分是 <input type="checkbox"/> (3) 一半一半 <input type="checkbox"/> (4) 少部分是 <input type="checkbox"/> (5) 幾乎都不是（跳至第 18 題） <input type="checkbox"/> (98) 不知道／忘記了（跳至第 18 題） </p>
接下來，我們想詢問您一些有關政府單位提供之網路服務的問題	
5	<p>A4-4 在您看來，政府使用資訊通訊科技後，您辦事情的手續是變簡單、還是變麻煩？</p>

	<input type="checkbox"/> (1)變得非常麻煩 <input type="checkbox"/> (2)變得麻煩 <input type="checkbox"/> (3)變得簡單 <input type="checkbox"/> (4)變得非常簡單 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
6	B1-1 請問您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？ <input type="checkbox"/> (1)非常不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)滿意 <input type="checkbox"/> (4)非常滿意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
7	B1-2 請問，您對政府在網路所提供的服務(例如公車動態、買車票、醫院掛號)滿不滿意？ <input type="checkbox"/> (1)非常不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)滿意 <input type="checkbox"/> (4)非常滿意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
8	B1-3 請問，您對政府主動用手機通知民眾的資訊（臺語：資料）滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等等。 <input type="checkbox"/> (1)非常不滿意 <input type="checkbox"/> (2)不滿意 <input type="checkbox"/> (3)滿意 <input type="checkbox"/> (4)非常滿意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
9	B2-1 在您看來，政府應用資訊通訊科技以後，民眾可以得到的政府服務是變多了、還是變少？ <input type="checkbox"/> (1)變得非常少 <input type="checkbox"/> (2)變少 <input type="checkbox"/> (3)變多 <input type="checkbox"/> (4)變得非常多 <input type="checkbox"/> (97)差不多／沒變 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了
10	C1-3 依您經驗，在政府網站上搜尋到法律規定的內容，容不容易？ <input type="checkbox"/> (1)非常不容易 <input type="checkbox"/> (2)不容易 <input type="checkbox"/> (3)容易 <input type="checkbox"/> (4)非常容易 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
11	C1-4 依您經驗，在政府網站上搜尋到政府政策的內容，容不容易？ <input type="checkbox"/> (1)非常不容易 <input type="checkbox"/> (2)不容易 <input type="checkbox"/> (3)容易 <input type="checkbox"/> (4)非常容易 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
12	C2-1 在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的流程？ <input type="checkbox"/> (1)全部都不可以 <input type="checkbox"/> (2)大部分不可以 <input type="checkbox"/> (3)大部分可以 <input type="checkbox"/> (4)全部都可以 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道

13	<p>C2-2 在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的處理進度？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)全部都不可以<input type="checkbox"/> (2)大部分不可以<input type="checkbox"/> (3)大部分可以<input type="checkbox"/> (4)全部都可以<input type="checkbox"/> (95)拒答<input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
14	<p>C3-1 如果您對政府所提供的網路線上服務有疑問時，您容不容易找得到業務負責人（承辦人）協助處理？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不容易<input type="checkbox"/> (2)不容易<input type="checkbox"/> (3)容易<input type="checkbox"/> (4)非常容易<input type="checkbox"/> (95)拒答<input type="checkbox"/> (96)沒經驗<input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
15	<p>D2-2 請問您常不常透過政府網站做「線上申請」，例如表單下載、謄本申請或網路報稅等等？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)從來沒有<input type="checkbox"/> (2)很少<input type="checkbox"/> (3)有時<input type="checkbox"/> (4)經常<input type="checkbox"/> (95)拒答<input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了</p>
16	<p>F4-2 請問您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不相信<input type="checkbox"/> (2)不相信<input type="checkbox"/> (3)相信<input type="checkbox"/> (4)非常相信<input type="checkbox"/> (95)拒答<input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
17	<p>F4-3 請問您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不可靠<input type="checkbox"/> (2)不可靠<input type="checkbox"/> (3)可靠<input type="checkbox"/> (4)非常可靠<input type="checkbox"/> (95)拒答<input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
接下來，想問您幾個平常網路使用習慣與狀況的問題	
18	<p>D1-1 請問，您常不常透過網路社群，如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等，將您覺得重要的公共問題傳給其他人？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)從來沒有<input type="checkbox"/> (2)很少<input type="checkbox"/> (3)有時<input type="checkbox"/> (4)經常<input type="checkbox"/> (95)拒答<input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了</p>
19	<p>D1-3 請問，您常不常在網路上提出自己對當前大家關心問題的看法？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)從來沒有<input type="checkbox"/> (2)很少<input type="checkbox"/> (3)有時<input type="checkbox"/> (4)經常<input type="checkbox"/> (95)拒答<input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了</p>

20	<p>D1-2 請問您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)從來沒有 <input type="checkbox"/> (2)很少 <input type="checkbox"/> (3)有時 <input type="checkbox"/> (4)經常 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了</p>
21	<p>D2-4 未來您願不願意使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不願意 <input type="checkbox"/> (2)不願意 <input type="checkbox"/> (3)願意 <input type="checkbox"/> (4)非常願意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
22	<p>G1-2 有些人會利用網路學習，有些人不會。請問，您平均多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)從來沒有 <input type="checkbox"/> (2)每個月不到一次 <input type="checkbox"/> (3)每月都用 <input type="checkbox"/> (4)每週都用 <input type="checkbox"/> (5)每天用一次 <input type="checkbox"/> (6)每天用很多次 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了</p>
23	<p>H2-4 請問您平均多久一次使用「線上通訊軟體（如 Line、What's App、Skype）」和別人聯絡？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)從來沒有 <input type="checkbox"/> (2)每個月不到一次 <input type="checkbox"/> (3)每月都用 <input type="checkbox"/> (4)每週都用 <input type="checkbox"/> (5)每天用一次 <input type="checkbox"/> (6)每天用很多次 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了</p>
24	<p>Q16E 請問，您平均多久一次會在社群網站上張貼訊息或留言？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)從來沒有 <input type="checkbox"/> (2)每個月不到一次 <input type="checkbox"/> (3)每月都用 <input type="checkbox"/> (4)每週都用 <input type="checkbox"/> (5)每天用一次 <input type="checkbox"/> (6)每天用很多次 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了</p>
25	<p>Q16F 請問，您平均多久一次會在網路上張貼自己的作品（譬如自己做的影片、照片、文章等等）？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)從來沒有 <input type="checkbox"/> (2)每個月不到一次 <input type="checkbox"/> (3)每月都用 <input type="checkbox"/> (4)每週都用 <input type="checkbox"/> (5)每天用一次 <input type="checkbox"/> (6)每天用很多次 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了</p>
26	<p>Q16G 請問，您平均多久一次會在網路上轉貼或分享連結、作品（譬如其他人做的影片、照片、文章等等）？</p>

	<input type="checkbox"/> (1)從來沒有 <input type="checkbox"/> (2)每個月不到一次 <input type="checkbox"/> (3)每月都用 <input type="checkbox"/> (4)每週都用 <input type="checkbox"/> (5)每天用一次 <input type="checkbox"/> (6)每天用很多次 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道／忘記了
27	<p>Q17A 請問，過去一年中，您是否曾經遭受過網路霸凌？</p> <input type="checkbox"/> (1)是 <input type="checkbox"/> (2)否 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
28	<p>Q8A 請問，過去一年中，您是否曾經收過色情騷擾或言語辱罵的電子郵件？</p> <input type="checkbox"/> (1)是 <input type="checkbox"/> (2)否 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
29	<p>IA1-1 請問您同不同意以下的說法？「想上網而無法上網的時候，我就會感到坐立不安。」</p> <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
30	<p>IA1-2 請問您同不同意以下的說法？「只要有一段時間沒有上網，我就會覺得心裡不舒服。」</p> <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
31	<p>IA2-1 請問您同不同意以下的說法？「平均而言，我每週上網休閒的時間比以前增加許多。」</p> <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
32	<p>IA3-1 請問您同不同意以下的說法？「我常因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差。」</p> <input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道
接下來，想要請教您對網路的一些看法	
33	<p>D3-3 有人說，「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？</p>

	<p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
34	<p>Q9C 有人說，「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
35	<p>F3-2 請問，您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)全部不可信 <input type="checkbox"/> (2)大部分不可信 <input type="checkbox"/> (3)一半可信一半不可信 <input type="checkbox"/> (4)大部分可信 <input type="checkbox"/> (5)全部可信 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
36	<p>F3-5 請問，您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)全部不可信 <input type="checkbox"/> (2)大部分不可信 <input type="checkbox"/> (3)一半可信一半不可信 <input type="checkbox"/> (4)大部分可信 <input type="checkbox"/> (5)全部可信 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
37	<p>H2-1 因為有網路，您和家人的關係變更親密、更疏遠、還是差不多？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)變更疏遠 <input type="checkbox"/> (2)差不多 <input type="checkbox"/> (3)變更親密 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
38	<p>H2-2 因為有網路，您和朋友的關係變更好、變更不好、還是差不多？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)變更不好 <input type="checkbox"/> (2)差不多 <input type="checkbox"/> (3)變更好 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
39	<p>H4-1 如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)比以前不快樂很多 <input type="checkbox"/> (2)比以前不快樂一些 <input type="checkbox"/> (3)差不多／沒變 <input type="checkbox"/> (4)比以前快樂一些 <input type="checkbox"/> (5)比以前快樂很多 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
40	<p>Q14D 請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)完全不擔心 <input type="checkbox"/> (2)不擔心 <input type="checkbox"/> (3)擔心 <input type="checkbox"/> (4)非常擔心 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
41	<p>Q21F 請問，您擔不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？</p>

	<input type="checkbox"/> (1) 完全不擔心 <input type="checkbox"/> (2) 不擔心 <input type="checkbox"/> (3) 擔心 <input type="checkbox"/> (4) 非常擔心 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道
42	<p>Q21G 請問，您擔不擔心民間企業公司侵犯您在網路上的隱私？</p> <input type="checkbox"/> (1) 完全不擔心 <input type="checkbox"/> (2) 不擔心 <input type="checkbox"/> (3) 擔心 <input type="checkbox"/> (4) 非常擔心 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道
43	<p>Q21B 有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，請問您同不同意這種說法？</p> <input type="checkbox"/> (1) 非常不同意 <input type="checkbox"/> (2) 不同意 <input type="checkbox"/> (3) 同意 <input type="checkbox"/> (4) 非常同意 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道
44	<p>Q21C 有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，請問您同不同意這種說法？</p> <input type="checkbox"/> (1) 非常不同意 <input type="checkbox"/> (2) 不同意 <input type="checkbox"/> (3) 同意 <input type="checkbox"/> (4) 非常同意 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道
45	<p>Q21D 有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，請問您同不同意這種說法？</p> <input type="checkbox"/> (1) 非常不同意 <input type="checkbox"/> (2) 不同意 <input type="checkbox"/> (3) 同意 <input type="checkbox"/> (4) 非常同意 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道
接下來，想要請教您對政府的一些看法	
46	<p>D4-1 有人說：「政府不會在乎我們一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？</p> <input type="checkbox"/> (1) 非常不同意 <input type="checkbox"/> (2) 不同意 <input type="checkbox"/> (3) 同意 <input type="checkbox"/> (4) 非常同意 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道
47	<p>D4-2 有人說：「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？</p> <input type="checkbox"/> (1) 非常不同意 <input type="checkbox"/> (2) 不同意 <input type="checkbox"/> (3) 同意 <input type="checkbox"/> (4) 非常同意 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道
48	<p>D6-1 有人說：「政府所做的事大多數是正確的」請問您同不同意這種說法？</p>

	<input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道	
49	D6-2 請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？ <input type="checkbox"/> (1)絕對不會考慮 <input type="checkbox"/> (2)不太會考慮 <input type="checkbox"/> (3)有時會考慮 <input type="checkbox"/> (4)經常會考慮 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道	
接下來，想請教您一些有關目前政治與社會議題的看法		
50	BD1 近來假新聞很多，造成民眾可能受騙困擾，行政院已於官網上設立「即時新聞澄清專區」，請問您不支持政府推動這個政策？ <input type="checkbox"/> (1)非常不支持 <input type="checkbox"/> (2)不支持 <input type="checkbox"/> (3)支持 <input type="checkbox"/> (4)非常支持 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道	
51	BD2 政府將在明年 7 月推動於四大場所（公部門、私立學校、百貨公司業及購物中心、連鎖速食店）不提供內用者「一次用塑膠吸管」，請問您支不支持政府推動這個政策？ <input type="checkbox"/> (1)非常不支持 <input type="checkbox"/> (2)不支持 <input type="checkbox"/> (3)支持 <input type="checkbox"/> (4)非常支持 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道	
52	BD3-1 中國大陸國務院臺灣事務辦公室日前推出「31 條惠及臺胞措施」，請問您有沒有聽過這個政策？ <input type="checkbox"/> (1)聽過 <input type="checkbox"/> (2)沒聽過	
	聽過者	沒聽過者
53	BD3-2 請問您擔不擔心造成臺灣企業、資金及人才外流現象？ <input type="checkbox"/> (1)非常不擔心 <input type="checkbox"/> (2)不擔心 <input type="checkbox"/> (3)擔心 <input type="checkbox"/> (4)非常擔心 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道	簡單向您說明一下，中國大陸於 107 年 2 月發布 31 項「關於促進兩岸經濟文化交流合作的若干措施」。舉例來說，開放國人可報名參加專業技術和技能人員職業資格考試、提供臺商土地及稅率優惠等。

		<p>BD3-2 請問您擔不擔心造成臺灣企業、資金及人才外流現象？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 非常不擔心 <input type="checkbox"/> (2) 不擔心 <input type="checkbox"/> (3) 擔心 <input type="checkbox"/> (4) 非常擔心 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>
最後，想要詢問您一些個人的基本資料		
54	<p>請問，您有使用手機嗎？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 有 <input type="checkbox"/> (2) 沒有</p>	
55	<p>請問，2017 年 1 月到 2018 年 4 月中間大約一年多的時間，您有沒有在全國任何醫院或診所用過健保卡？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 有 <input type="checkbox"/> (2) 沒有</p>	
56	<p>請問，2017 年 1 月到 2018 年 4 月中間大約一年多的時間，您有到家裡或工作場所附近的小診所，用健保卡看過醫生或拿過藥嗎？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 有 <input type="checkbox"/> (2) 沒有</p>	
57	<p>請問，您是民國幾年出生的？【如受訪者無法回答出生年，則改問現在幾歲，並換算成出生年填入，即 107－年齡＝出生年】</p> <p><input type="checkbox"/> (95) 拒答</p>	
58	<p>請問，您現在戶籍設在哪一個____縣市____鄉鎮市區？</p> <p><input type="checkbox"/> (95) 拒答</p>	
59	<p>請問，您目前主要居住地是在哪一個____縣市____鄉鎮市區？</p> <p><input type="checkbox"/> (95) 拒答</p>	
60	<p>請問，您目前主要工作(或求學地)是在哪一個____縣市____鄉鎮市區？</p> <p><input type="checkbox"/> (95) 拒答</p>	

61	<p>請問，您的最高學歷？【肄業包含在學中】</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 不識字</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 識字但未入學</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 小學肄業</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 小學畢業</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 國、初中肄業</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 國、初中畢業</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 高中、職肄業</p> <p><input type="checkbox"/> (8) 高中、職畢業</p> <p><input type="checkbox"/> (9) 專科肄業</p> <p><input type="checkbox"/> (10) 專科畢業</p> <p><input type="checkbox"/> (11) 大學肄業（含在學中）</p> <p><input type="checkbox"/> (12) 大學畢業</p> <p><input type="checkbox"/> (13) 研究所（含在學、肄業、畢業）</p> <p><input type="checkbox"/> (90) 其他</p> <p><input type="checkbox"/> (95) 拒答</p> <p><input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>
62	<p>請問，您的職業是_____？（由受訪者回答，訪員依職業分類自行鍵入分類）</p> <p><input type="checkbox"/> (101) 民意代表</p> <p><input type="checkbox"/> (102) 政府行政主管</p> <p><input type="checkbox"/> (103) 公營事業主管</p> <p><input type="checkbox"/> (104) 民營事業主管</p> <p><input type="checkbox"/> (105) 民營事業公司負責人（自營商人），有雇用人</p> <p><input type="checkbox"/> (106) 民營事業公司負責人（自營商人），沒有雇用人</p> <p><input type="checkbox"/> (201) 政府部門研究人員（科學家）</p>

<input type="checkbox"/> (202) 私人部門研究人員（科學家） <input type="checkbox"/> (203) 公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） <input type="checkbox"/> (204) 非公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） <input type="checkbox"/> (205) 會計師 <input type="checkbox"/> (206) 公立教育機構教師 <input type="checkbox"/> (207) 私立教育機構教師 <input type="checkbox"/> (208) 法官、書記官、檢察官、司法官 <input type="checkbox"/> (209) 律師 <input type="checkbox"/> (210) 宗教工作者 <input type="checkbox"/> (211) 藝術工作者（演員、表演工作者、攝影師） <input type="checkbox"/> (212) 文字工作者（作家、記者、劇作家） <input type="checkbox"/> (213) 公營事業工程師（機師） <input type="checkbox"/> (214) 民營事業工程師（機師） <input type="checkbox"/> (215) 職業運動專業人士 <input type="checkbox"/> (301) 政府單位與公營事業部門職員 <input type="checkbox"/> (302) 民營事業職員 <input type="checkbox"/> (303) 買賣業務人員 <input type="checkbox"/> (401) 服務、餐旅人員（含攤販、個人服務、計程車司機） <input type="checkbox"/> (501) 農林漁牧 <input type="checkbox"/> (601) 政府單位與公營事業部門勞工 <input type="checkbox"/> (602) 民營事業勞工 <input type="checkbox"/> (701) 學生 <input type="checkbox"/> (801) 軍警調查局人員 <input type="checkbox"/> (901) 家管，沒有做家庭代工 <input type="checkbox"/> (902) 家管，有做家庭代工

	<input type="checkbox"/> (903) 家管，家裡有事業，有幫忙但未領薪水 <input type="checkbox"/> (904) 家管，家裡有事業，有幫忙且領薪水 <input type="checkbox"/> (905) 待業中 <input type="checkbox"/> (906) 已退休 <input type="checkbox"/> (995) 拒答 <input type="checkbox"/> (990) 其他
63	D5-1 請問，在 2016 年的總統選舉中，您有沒有去投票？ <input type="checkbox"/> (1) 有 <input type="checkbox"/> (2) 沒有 <input type="checkbox"/> (92) 還沒有投票權 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道
64	在國內的政黨之中，請問您認為您比較支持哪一個政黨？ <input type="checkbox"/> (1) 國民黨 <input type="checkbox"/> (2) 民進黨 <input type="checkbox"/> (3) 新黨 <input type="checkbox"/> (4) 親民黨 <input type="checkbox"/> (5) 臺聯 <input type="checkbox"/> (20) 綠黨 <input type="checkbox"/> (21) 時代力量 <input type="checkbox"/> (22) 民國黨 <input type="checkbox"/> (23) 社民黨 <input type="checkbox"/> (06) 都支持 <input type="checkbox"/> (07) 都不支持 <input type="checkbox"/> (90) 其他 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (96) 看情形 <input type="checkbox"/> (97) 無意見 <input type="checkbox"/> (98) 不知道
65	請問，您的性別？（訪員判斷不出才問） <input type="checkbox"/> (1) 男性 <input type="checkbox"/> (2) 女性

【數位國情總綱調查(6)：區域發展策略】

手機問卷

開 場 白	<p>您好，這裡是 000，我們接受電子治理研究中心的委託，正在進行一項關於【網路使用情形】的研究，耽誤您一點時間，有幾個問題想請教您。</p> <p>首先想請問您是否年滿 15 歲？是否有中華民國國籍？ （訪員請確認受訪者為年滿 15 歲以上的中華民國國民）</p> <p>※如需洽詢或確認，請撥(02)2939-3091 轉 63382 電子治理研究中心。</p>
-------------	--

題號	題目
<p>您好，現在上網可以做很多事情，包含傳 line、拍照上網傳給親友、使用像臉書這樣的網路社群、找資料、地圖導航、用 APP 查交通狀況、或玩線上遊戲等...</p>	
1	<p>V1 請問，您會使用哪一些設備上網？電腦、手機、平板、或其他什麼設備，還是你從來不上網？（複選）</p> <p><input type="checkbox"/> (0)從未上網（跳至第 11 題）<input type="checkbox"/> (1)電腦 <input type="checkbox"/> (2)手機／電話 <input type="checkbox"/> (3)平板電腦<input type="checkbox"/> (4)其他器具／設備<input type="checkbox"/> (95)拒答（問卷結束）<input type="checkbox"/> (98)不知道（問卷結束）</p>
2	<p>V2 請問，平均來說您每週（透過任何可上網設備）使用網路的時間有幾天（包括所有使用網路的時間）？</p> <p>※有 1~2 天這種的話，天數從寬認定，並盡量追問到具體可勾選的答案</p> <p><input type="checkbox"/> (0)不到 1 天<input type="checkbox"/> (1) 1 天<input type="checkbox"/> (2) 2 天<input type="checkbox"/> (3) 3 天<input type="checkbox"/> (4) 4 天<input type="checkbox"/> (5) 5 天<input type="checkbox"/> (6) 6 天<input type="checkbox"/> (7) 7 天<input type="checkbox"/> (95)拒答<input type="checkbox"/> (97)有使用，但不清楚天數<input type="checkbox"/> (98)不知道</p>

3	<p>V3 請問，您使用網路主要用途包括哪些？(複選)（請訪員追問兩次，第一次追問：還有嗎？第二次追問：那有沒有123456...）提示選項：「1.透過網路繳帳單」、「2.在網路上買東西」、「3.使用網路社群」、「4.線上通訊」、「5.查交通資訊」、「6.查地圖導航」（受訪者有提過的選項即不再提示，並對應至下面 23 項）</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 透過網路繳帳單</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 在網路上買東西（不包括付上網費、水電費、瓦斯費、電話費、學費或繳稅）</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 使用網路社群（如:Facebook／Plurk／Twitter／Instagram）</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 線上通訊（如 Line／Skype）</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 查交通資訊</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 地圖導航</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 利用網路上課或接受工作訓練</p> <p><input type="checkbox"/> (8) 在網路上查詢商品資訊</p> <p><input type="checkbox"/> (9) 透過網路拍賣東西</p> <p><input type="checkbox"/> (10) 透過網路預約、訂車票、旅館或機票等</p> <p><input type="checkbox"/> (11) 利用網路搜尋藝文資訊或活動</p> <p><input type="checkbox"/> (12) 在網路上瀏覽旅遊資訊</p> <p><input type="checkbox"/> (13) 透過網路找尋工作資訊或投遞履歷</p> <p><input type="checkbox"/> (14) 透過網路搜尋和身體健康有關的資訊，例如醫療衛生相關知識、網路掛號</p> <p><input type="checkbox"/> (15) 觀賞網路上的影音資料</p> <p><input type="checkbox"/> (16) 從事線上遊戲等娛樂</p> <p><input type="checkbox"/> (17) 使用網路銀行來處理您的金融帳戶及投資</p> <p><input type="checkbox"/> (18) 收發電子郵件</p> <p><input type="checkbox"/> (19) 瀏覽政治相關新聞</p> <p><input type="checkbox"/> (20) 瀏覽其他（非政治）新聞</p>
---	---

	<input type="checkbox"/> (21) 蒐集或下載資料 <input type="checkbox"/> (22) 瀏覽或編輯部落格（如：痞客邦） <input type="checkbox"/> (23) 資訊交流平臺（如：BBS／網路論壇） <input type="checkbox"/> (90) 其他_____(請說明) <input type="checkbox"/> (95) 拒答
4	<p>V4 請問過去一年，您常不常使用（瀏覽）政府機關網站？ （受訪者回答「很少」與「沒有」，訪員請追問選項「從來沒有」、「很少」，受訪者回答「有」，訪員請追問選項「很少」、「有時」、「經常」）</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 從來沒有 <input type="checkbox"/> (2) 很少 <input type="checkbox"/> (3) 有時 <input type="checkbox"/> (4) 經常 <input type="checkbox"/> (98) 不知道／忘記了</p>
接下來，想要請教您在網路使用上的狀況	
5	<p>Q17A 請問，過去一年中，您是否曾經遭受過網路霸凌？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 是 <input type="checkbox"/> (2) 否 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>
6	<p>Q8A 請問，過去一年中，您是否曾經收過色情騷擾或言語辱罵的電子郵件？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 是 <input type="checkbox"/> (2) 否 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>
7	<p>IA1-1 請問您同不同意以下的說法？「想上網而無法上網的時候，我就會感到坐立不安。」</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 非常不同意 <input type="checkbox"/> (2) 不同意 <input type="checkbox"/> (3) 同意 <input type="checkbox"/> (4) 非常同意 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>
8	<p>IA1-2 請問您同不同意以下的說法？「只要有一段時間沒有上網，我就會覺得心裡不舒服。」</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 非常不同意 <input type="checkbox"/> (2) 不同意 <input type="checkbox"/> (3) 同意 <input type="checkbox"/> (4) 非常同意 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>
9	<p>IA2-1 請問您同不同意以下的說法？「平均而言，我每週上網休閒的時間比以前增加許多。」</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 非常不同意 <input type="checkbox"/> (2) 不同意 <input type="checkbox"/> (3) 同意 <input type="checkbox"/> (4) 非常同意 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98)</p>

	不知道
10	<p>IA3-1 請問您同不同意以下的說法？「我常因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差。」</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
接下來，想要請教您對網路的一些看法	
11	<p>Q14D 請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)完全不擔心 <input type="checkbox"/> (2)不擔心 <input type="checkbox"/> (3)擔心 <input type="checkbox"/> (4)非常擔心 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
12	<p>Q21F 請問，您擔不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)完全不擔心 <input type="checkbox"/> (2)不擔心 <input type="checkbox"/> (3)擔心 <input type="checkbox"/> (4)非常擔心 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
13	<p>Q21G 請問，您擔不擔心民間企業公司侵犯您在網路上的隱私？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)完全不擔心 <input type="checkbox"/> (2)不擔心 <input type="checkbox"/> (3)擔心 <input type="checkbox"/> (4)非常擔心 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
14	<p>Q21B 有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，請問您同不同意這種說法？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
14	<p>Q21C 有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，請問您同不同意這種說法？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>
16	<p>Q21D 有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，請問您同不同意這種說法？</p> <p><input type="checkbox"/> (1)非常不同意 <input type="checkbox"/> (2)不同意 <input type="checkbox"/> (3)同意 <input type="checkbox"/> (4)非常同意 <input type="checkbox"/> (95)拒答 <input type="checkbox"/> (98)不知道</p>

接下來，想請教您一些有關目前政治與社會議題的看法		
17	<p>BD1 近來假新聞很多，造成民眾可能受騙困擾，行政院已於官網上設立「即時新聞澄清專區」，請問您不支持政府推動這個政策？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 非常不支持 <input type="checkbox"/> (2) 不支持 <input type="checkbox"/> (3) 支持 <input type="checkbox"/> (4) 非常支持 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>	
18	<p>BD2 政府將在明年 7 月推動於四大場所（公部門、私立學校、百貨公司業及購物中心、連鎖速食店）不提供內用者「一次用塑膠吸管」，請問您支不支持政府推動這個政策？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 非常不支持 <input type="checkbox"/> (2) 不支持 <input type="checkbox"/> (3) 支持 <input type="checkbox"/> (4) 非常支持 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>	
19	<p>BD3-1 中國大陸國務院臺灣事務辦公室日前推出「31 條惠及臺胞措施」，請問您有沒有聽過這個政策？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 聽過 <input type="checkbox"/> (2) 沒聽過</p>	
	聽過者	沒聽過者
20	<p>BD3-2 請問您擔不擔心造成臺灣企業、資金及人才外流現象？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 非常不擔心 <input type="checkbox"/> (2) 不擔心 <input type="checkbox"/> (3) 擔心 <input type="checkbox"/> (4) 非常擔心 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>	<p>簡單向您說明一下，中國大陸於 2018 年 2 月發布 31 項「關於促進兩岸經濟文化交流合作的若干措施」。舉例來說，開放國人可報名參加專業技術和技能人員職業資格考試、提供臺商土地及稅率優惠等。</p> <p>BD3-2 請問您擔不擔心造成臺灣企業、資金及人才外流現象？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 非常不擔心 <input type="checkbox"/> (2) 不擔心 <input type="checkbox"/> (3) 擔心 <input type="checkbox"/> (4) 非常擔心 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>
最後，想要詢問您一些個人的基本資料		

21	請問，從 2017 年 1 月到 2018 年 4 月中間大約一年多的時間，您有沒有在全國任何醫院或診所用過健保卡？ <input type="checkbox"/> (1)有 <input type="checkbox"/> (2)沒有
22	請問，從 2017 年 1 月到 2018 年 4 月中間大約一年多的時間，您有到家裡或工作場所附近的小診所，用健保卡看過醫生或拿過藥？ <input type="checkbox"/> (1)有 <input type="checkbox"/> (2)沒有
23	請問，您是民國幾年出生的？【如受訪者無法回答出生年，則改問現在幾歲，並換算成出生年填入，即 $107 - \text{年齡} = \text{出生年}$ 】 <input type="checkbox"/> (95)拒答
24	請問，您現在戶籍設在哪一個____縣市____鄉鎮市區？ <input type="checkbox"/> (95)拒答
25	請問，您目前主要居住地是在哪一個____縣市____鄉鎮市區？ <input type="checkbox"/> (95)拒答
26	請問，您目前主要工作(或求學地)是在哪一個____縣市____鄉鎮市區？ <input type="checkbox"/> (95)拒答
27	請問，您的最高學歷？【肄業包含在學中】 <input type="checkbox"/> (1)不識字 <input type="checkbox"/> (2)識字但未入學 <input type="checkbox"/> (3)小學肄業 <input type="checkbox"/> (4)小學畢業 <input type="checkbox"/> (5)國、初中肄業 <input type="checkbox"/> (6)國、初中畢業 <input type="checkbox"/> (7)高中、職肄業

	<input type="checkbox"/> (8) 高中、職畢業 <input type="checkbox"/> (9) 專科肄業 <input type="checkbox"/> (10) 專科畢業 <input type="checkbox"/> (11) 大學肄業（含在學中） <input type="checkbox"/> (12) 大學畢業 <input type="checkbox"/> (13) 研究所（含在學、肄業、畢業） <input type="checkbox"/> (90) 其他 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道
28	<p>請問，您的職業是_____？（由受訪者回答，訪員依職業分類自行鍵入分類）</p> <input type="checkbox"/> (101) 民意代表 <input type="checkbox"/> (102) 政府行政主管 <input type="checkbox"/> (103) 公營事業主管 <input type="checkbox"/> (104) 民營事業主管 <input type="checkbox"/> (105) 民營事業公司負責人（自營商人），有雇用人 <input type="checkbox"/> (106) 民營事業公司負責人（自營商人），沒有雇用人 <input type="checkbox"/> (201) 政府部門研究人員（科學家） <input type="checkbox"/> (202) 私人部門研究人員（科學家） <input type="checkbox"/> (203) 公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） <input type="checkbox"/> (204) 非公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） <input type="checkbox"/> (205) 會計師 <input type="checkbox"/> (206) 公立教育機構教師 <input type="checkbox"/> (207) 私立教育機構教師 <input type="checkbox"/> (208) 法官、書記官、檢察官、司法官

	<input type="checkbox"/> (209) 律師 <input type="checkbox"/> (210) 宗教工作者 <input type="checkbox"/> (211) 藝術工作者（演員、表演工作者、攝影師） <input type="checkbox"/> (212) 文字工作者（作家、記者、劇作家） <input type="checkbox"/> (213) 公營事業工程師（機師） <input type="checkbox"/> (214) 民營事業工程師（機師） <input type="checkbox"/> (215) 職業運動專業人士 <input type="checkbox"/> (301) 政府單位與公營事業部門職員 <input type="checkbox"/> (302) 民營事業職員 <input type="checkbox"/> (303) 買賣業務人員 <input type="checkbox"/> (401) 服務、餐旅人員（含攤販、個人服務、計程車司機） <input type="checkbox"/> (501) 農林漁牧 <input type="checkbox"/> (601) 政府單位與公營事業部門勞工 <input type="checkbox"/> (602) 民營事業勞工 <input type="checkbox"/> (701) 學生 <input type="checkbox"/> (801) 軍警調查局人員 <input type="checkbox"/> (901) 家管，沒有做家庭代工 <input type="checkbox"/> (902) 家管，有做家庭代工 <input type="checkbox"/> (903) 家管，家裡有事業，有幫忙但未領薪水 <input type="checkbox"/> (904) 家管，家裡有事業，有幫忙且領薪水 <input type="checkbox"/> (905) 待業中 <input type="checkbox"/> (906) 已退休 <input type="checkbox"/> (995) 拒答 <input type="checkbox"/> (990) 其他
29	D5-1 請問，在 2016 年的總統選舉中，您有沒有去投票？ <input type="checkbox"/> (1) 有 <input type="checkbox"/> (2) 沒有 <input type="checkbox"/> (92) 還沒有投票權 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (98) 不知道

30	<p>在國內的政黨之中，請問您認為您比較支持哪一個政黨？</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 國民黨 <input type="checkbox"/> (2) 民進黨 <input type="checkbox"/> (3) 新黨 <input type="checkbox"/> (4) 親民黨 <input type="checkbox"/> (5) 臺聯 <input type="checkbox"/> (20) 綠黨 <input type="checkbox"/> (21) 時代力量 <input type="checkbox"/> (22) 民國黨 <input type="checkbox"/> (23) 社民黨 <input type="checkbox"/> (06) 都支持 <input type="checkbox"/> (07) 都不支持 <input type="checkbox"/> (90) 其他 <input type="checkbox"/> (95) 拒答 <input type="checkbox"/> (96) 看情形 <input type="checkbox"/> (97) 無意見 <input type="checkbox"/> (98) 不知道</p>
31	<p>請問，您的性別？（訪員判斷不出才問）</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 男性 <input type="checkbox"/> (2) 女性</p>

附錄二、問卷題目修正一覽表

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
操作性 價值	效率	服務流程簡化	● A4-4 在您看來，政府使用資訊通訊科技後，您辦事情的手續是變簡單、還是變麻煩？	同 2016 年無調整。
	使用者導向	服務滿意度增加	<ul style="list-style-type: none"> ● B1-1 請問您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？ ● B1-2 請問，您對政府在網路所提供的服務(例如公車動態、買車票、醫院掛號)滿不滿意？ ● B1-3 請問，您對政府主動用手機通知民眾的資訊（臺語：資料）滿不滿意？例如地震、停水、停電通知等等。 	<p>B1-1 等同 2016 年並無調整。</p> <p>B1-2 文字修正。</p> <p>B1-3 新增主動服務滿意度調查。</p>
		服務項目增加	● B2-1 在您看來，政府應用資訊通訊科技以後，民眾可以得到的政府服務是變多了、還是變少？	<p>B2-1 等同 2016 年並無調整。</p> <p>B2-2 暫停調查。</p>
政治性 價值	透明與課責	政治透明	<ul style="list-style-type: none"> ● C1-3 依您經驗，在政府網站上搜尋到法律規定的內容，容不容易？ ● C1-4 依您經驗，在政府網站上搜尋到政府政策 	同 2016 年無調整。

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
			的內容，容不容易？	
		行政透明	<ul style="list-style-type: none"> ● C2-1 在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的流程？ ● C2-2 在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的處理進度？ 	同 2016 年無調整。
		行政課責	<ul style="list-style-type: none"> ● C3-1 如果您對政府所提供的網路線上服務有疑問時，您容不容易找得到業務負責人（承辦人）協助處理？ 	同 2016 年無調整。
	網路 公民參與	公共事務參與的網路行為	<ul style="list-style-type: none"> ● D1-1 請問，您常不常透過網路社群，如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等，將您覺得重要的公共問題傳給其他人？ ● D1-2 請問您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動？ ● D1-3 請問，您常不常在網路上提出自己對當前大家關心問題的看法？ 	同 2016 年無調整。
		電子化政府服務使用意願	<ul style="list-style-type: none"> ● D2-2 請問您常不常透過政府網站做「線上申請」，例如表單下載、謄本申請或網路報稅等等？ ● D2-4 未來您願不願意使用政府設立的網站來查 	同 2016 年無調整。

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
社會性 價值			資料或對政府表達意見？	
		網路中政治效能感	<ul style="list-style-type: none"> ● D3-3 有人說，「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？ ● Q9C 有人說，「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？ 	同 2016 年無調整。
		政治信任	<ul style="list-style-type: none"> ● D6-1 有人說：「政府所做的事大多數是正確的」請問您同不同意這種說法？ ● D6-2 請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾的福利」放在第一優先考慮的地位？ 	納入 2017 年之題目。
	信任	網路信任	<ul style="list-style-type: none"> ● F3-2 請問，您認為從網路上認識的朋友可不可以信任？ ● F3-5 請問，您認為網路上的資訊有多少是可以相信的？ 	F3-2、F3-5 同 2016 年無調整；Q21F、Q21G 調整至網路隱私。
		對電子化政府的信任	<ul style="list-style-type: none"> ● F4-2 請問您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？ ● F4-3 請問您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？ 	同 2016 年無調整。

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
	自我發展	教育學習	<ul style="list-style-type: none"> ● G1-2 有些人會利用網路學習，有些人不會。請問，您平均多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料？ 	同 2016 年無調整。
	生活品質	人際關係 (包含網絡)	<ul style="list-style-type: none"> ● H2-1 因為有網路，您和家人的關係變更親密、更疏遠、還是差不多？ ● H2-2 因為有網路，您和朋友的關係變更好、變更不好、還是差不多？ ● H2-4 請問您平均多久一次使用「線上通訊軟體（如 Line、What's App、Skype）」和別人聯絡？ ● Q16E 請問，您平均多久一次會在社群網站上張貼訊息或留言？ ● Q16F 請問，您平均多久一次會在網路上張貼自己的作品（譬如自己做的影片、照片、文章等等）？ ● Q16G 請問，您平均多久一次會在網路上轉貼或分享連結、作品（譬如其他人做的影片、照片、文章等等）？ 	同 2016 年無調整。
		生活滿意度	<ul style="list-style-type: none"> ● H4-1 如果沒有網路，您的生活會變得比較快 	同 2016 年無調整。

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
			樂、還是比較不快樂？	
WIP 比較		網路霸凌	<ul style="list-style-type: none"> ● Q17A 請問，過去一年中，您是否曾經遭受過網路霸凌？ ● Q8A 請問，過去一年中，您是否曾經收過色情騷擾或言語辱罵的電子郵件？ 	Q8F、Q8G 概念重疊暫停調查，並納入 2017 年 Q17G，以對照 WIP 題目。
		網路隱私	<ul style="list-style-type: none"> ● Q14D 請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？ ● Q21F 請問，您擔不擔心政府侵犯您在網路上的隱私？ ● Q21G 請問，您擔不擔心民間企業公司侵犯您在網路上的隱私？ 	Q14E、Q14H、Q21E 概念重疊暫停調查；Q15 使用裝置題組暫停調查。
		網路言論	<ul style="list-style-type: none"> ● Q21B 有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，請問您同不同意這種說法？ ● Q21C 有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，請問您同不同意這種說法？ ● Q21D 有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，請問您同不同意這種說法？ 	Q21B、Q21C、Q21D 同 2016 年無調整；Q21A 概念重疊且暫停調查。

價值	面向	指標	修正後題目	調整說明
網路成癮		戒斷症狀	<ul style="list-style-type: none"> ● IA1-1 請問您同不同意以下的說法？「想上網而無法上網的時候，我就會感到坐立不安。」（新增） ● IA1-2 請問您同不同意以下的說法？「只要有一段時間沒有上網，我就會覺得心裡不舒服。」（新增） 	新增網路成癮題目。
		耐受症狀	<ul style="list-style-type: none"> ● IA2-1 請問您同不同意以下的說法？「平均而言，我每週上網休閒的時間比以前增加許多。」（新增） 	
		時間管理問題	<ul style="list-style-type: none"> ● IA3-1 請問您同不同意以下的說法？「我常因熬夜上網休閒，導致白天精神或體力很差。」（新增） 	
實體 公民參與		實體政治效能感	<ul style="list-style-type: none"> ● D4-1 有人說：「政府不會在乎我們一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？ ● D4-2 有人說：「我們一般民眾對政府的作為，沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？ 	納入 2017 年之題目。
		實體政治參與行為	<ul style="list-style-type: none"> ● D5-1 請問，在 2016 年的總統選舉中，您有沒有去投票？ 	納入 2017 年之題目。