

MODA-DODS-112-002（委託研析報告）

**弱勢族群數位公共服務困境盤點與
改善策略
（成果報告）**

數位發展部編印
中華民國 113 年 6 月

MODA-DODS-112-002（委託研析報告）

**弱勢族群數位公共服務困境盤點與
改善策略
（成果報告）**

受委託單位：數位治理研究中心

計畫主持人：李仲彬

協同主持人：張鎧文、林予安

顧問：黃東益、蕭乃沂

研究助理：陳育瑄、徐淨棻、楊家維、陳映方

數位發展部編印

中華民國 113 年 6 月

目次

目次.....	I
表次.....	III
圖次.....	VII
摘要.....	VIII
第一章 緒論	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 工作項目.....	2
第二章 文獻回顧	3
第一節 數位弱勢與數位落差.....	3
第二節 設計思考與服務設計架構.....	8
第三章 研究設計與執行	11
第一節 資料蒐集方法整體說明.....	11
第二節 電話調查法執行狀況.....	15
第三節 專家（焦點）座談執行狀況.....	22
第四章 線上服務使用情形與困境：電訪資料的分析	24
第一節 資料歸類與整併.....	24
第二節 整體網路使用行為.....	26
第三節 網路使用過程遭遇困難與求助.....	60
第四節 實體政府服務使用狀況與線上服務改善建議.....	159
第五章 新型態數位政府服務困境：焦點座談分析	185
第一節 新型態數位弱勢族群與傳統弱勢族群.....	185
第二節 新興數位困境.....	187
第三節 數位政府服務改善建議.....	189
第六章 數位政府服務改善策略	193
第一節 服務項目擇定.....	193
第二節 臺中公車 App 改善策略.....	194
第三節 勞動部勞工保險局的勞工退休金網路服務改善策略.....	206
第七章 結論	223
第一節 主要研究發現.....	223

第二節 政策建議.....	227
第三節 研究限制與未來研究建議.....	228
參考文獻	229
附錄.....	232
附錄一、問卷修正會議內容.....	232
附錄二、問卷題目修正表.....	243
附錄三、問卷題目(定稿).....	246
附錄四、電話訪問記錄報告.....	257
附錄五、專家（焦點）座談提綱—數位弱勢盤點.....	258
附錄六、專家（焦點）座談—臺中公車 App.....	259
附錄七、專家（焦點）座談—勞工退休金網路服務.....	260

表次

表 1：電話調查的題目設計的初步規劃	13
表 2：專家（焦點）座談設計	14
表 3：問卷面向與定義	16
表 4：問卷修正過程會議	18
表 5：訪問成功樣本之代表性檢定－性別	19
表 6：訪問成功樣本之代表性檢定－年齡	20
表 7：訪問成功樣本之代表性檢定－行政區	21
表 8：專家（焦點）座談－實際執行	22
表 9：「新型態數位弱勢盤點」之兩場專家（焦點）座談的與會名單	22
表 10：「數位服務困境改善策略」之兩場專家（焦點）座談的與會名單	23
表 11：開放答案與基本資料重新歸類結果.....	24
表 12：整體上網狀況-【居住地區】與【上網經驗】交叉表	27
表 13：整體上網狀況-【年齡】與【上網經驗】交叉表	28
表 14：整體上網狀況-【性別】與【上網經驗】交叉表	29
表 15：整體上網狀況-【職業】與【上網經驗】交叉表	30
表 16：整體上網狀況-【收入】與【上網經驗】交叉表	31
表 17：整體上網狀況-【同住家人】與【上網經驗】交叉表	32
表 18：整體上網狀況-【資訊能力】與【上網經驗】交叉表	33
表 19：【居住地區】與【數位政府網路使用】交叉表	34
表 20：【年齡】與【數位政府網路使用】交叉表	36
表 21：【性別】與【數位政府網路使用】交叉表	37
表 22：【職業】與【數位政府網路使用】交叉表	38
表 23：【收入】與【數位政府網路使用】交叉表	39
表 24：【同住家人】與【數位政府網路使用】交叉表	40
表 25：【資訊能力】與【數位政府網路使用】交叉表	41
表 26：【居住地區】與【日常網路使用情形】交叉表	42
表 27：【年齡】與【日常網路使用情形】交叉表	43
表 28：【性別】與【日常網路使用情形】交叉表	44
表 29：【職業】與【日常網路使用情形】交叉表	45
表 30：【收入】與【日常網路使用情形】交叉表	46
表 31：【同住家人】與【日常網路使用情形】交叉表	47
表 32：【資訊能力】與【日常網路使用情形】交叉表	48
表 33：【居住地區】與【如何學習上網】交叉表	49
表 34：【年齡】與【如何學習上網】交叉表	50
表 35：【性別】與【如何學習上網】交叉表	51

表 36：【職業】與【如何學習上網】交叉表	52
表 37：【收入】與【如何學習上網】交叉表	53
表 38：【同住家人】與【如何學習上網】交叉表	54
表 39：【資訊能力】與【如何學習上網】交叉表	54
表 40：【居住地區】與【資訊能力】交叉表	55
表 41：【年齡】與【資訊能力】交叉表	56
表 42：【性別】與【資訊能力】交叉表	57
表 43：【職業】與【資訊能力】交叉表	58
表 44：【收入】與【資訊能力】交叉表	59
表 45：【同住家人】與【資訊能力】交叉表	60
表 46：各類服務遭遇困難與求助狀況	61
表 47：日常生活網路困難(自身)-【居住地區】與【困難來源】交叉表	62
表 48：日常生活網路困難(自身)-【年齡】與【困難來源】交叉表	63
表 49：日常生活網路困難(自身)-【性別】與【困難來源】交叉表	65
表 50：日常生活網路困難(自身)-【職業】與【困難來源】交叉表	66
表 51：日常生活網路困難(自身)-【收入】與【困難來源】交叉表	68
表 52：日常生活網路困難(自身)-【同住家人】與【困難來源】交叉表	69
表 53：日常生活網路困難(自身)-【資訊能力】與【困難來源】交叉表	70
表 54：日常生活網路困難(自身)-【居住地區】與【困難內容】交叉表	72
表 55：日常生活網路困難(自身)-【年齡】與【困難內容】交叉表	74
表 56：日常生活網路困難(自身)-【性別】與【困難內容】交叉表	77
表 57：日常生活網路困難(自身)-【職業】與【困難內容】交叉表	79
表 58：日常生活網路困難(自身)-【收入】與【困難內容】交叉表	81
表 59：日常生活網路困難(自身)-【同住家人】與【困難內容】交叉表	83
表 60：日常生活網路困難(自身)-【資訊能力】與【困難內容】交叉表	85
表 61：日常生活網路困難(自身)-【困難來源】與【困難內容】交叉表	86
表 62：日常生活網路困難(自身)-【對外求助網絡】與【困難內容】交叉表	88
表 63：日常生活網路困難(他人)-【遭遇困境原因】與【困難內容】交叉表	91
表 64：日常生活網路困難(他人)-【協助者關係】與【困難內容】交叉表	92
表 65：日常生活網路困難(他人)-【居住地區】與【他人遭遇困難】交叉表	93
表 66：日常生活網路困難(他人)-【年齡】與【他人遭遇困難】交叉表	95
表 67：日常生活網路困難(他人)-【性別】與【他人遭遇困難】交叉表	96
表 68：日常生活網路困難(他人)-【職業】與【他人遭遇困難】交叉表	97
表 69：日常生活網路困難(他人)-【收入】與【他人遭遇困難】交叉表	98
表 70：日常生活網路困難(他人)-【同住家人】與【他人遭遇困難】交叉表	99
表 71：日常生活網路困難(他人)-【資訊能力】與【他人遭遇困難】交叉表 ..	100
表 72：數位政府使用困難(自身)-【居住地區】與【困難來源】交叉表	102
表 73：數位政府使用困難(自身)-【年齡】與【困難來源】交叉表	105

表 74：數位政府使用困難(自身)-【性別】與【困難來源】交叉表	108
表 75：數位政府使用困難(自身)-【職業】與【困難來源】交叉表	110
表 76：數位政府使用困難(自身)-【收入】與【困難來源】交叉表	113
表 77：數位政府使用困難(自身)-【同住家人】與【困難來源】交叉表	115
表 78：數位政府使用困難(自身)-【資訊能力】與【困難來源】交叉表	117
表 79：數位政府使用困難(自身)-【居住地區】與【困難內容】交叉表	119
表 80：數位政府使用困難(自身)-【年齡】與【困難內容】交叉表	122
表 81：數位政府使用困難(自身)-【性別】與【困難內容】交叉表	125
表 82：數位政府使用困難(自身)-【職業】與【困難內容】交叉表	127
表 83：數位政府使用困難(自身)-【收入】與【困難內容】交叉表	130
表 84：數位政府使用困難(自身)-【同住家人】與【困難內容】交叉表	132
表 85：數位政府使用困難(自身)-【資訊能力】與【困難內容】交叉表	134
表 86：數位政府使用困難(自身)-【困難來源】與【困難內容】交叉表	136
表 87：數位政府使用困難(自身)-【對外求助網絡】與【困難內容】交叉表 ..	141
表 88：數位政府使用困難(自身)-【對外求助網絡】與【困難內容】交叉表 ..	144
表 89：數位政府使用困難(他人)-【困難來源】與【困難內容】交叉表	146
表 90：數位政府使用困難(他人)-【困難原因】與【困難內容】交叉表	149
表 91：數位政府使用困難(他人)-【協助者關係】與【困難內容】交叉表	152
表 92：數位政府使用困難(他人)-【居住地區】與【困難內容】交叉表	153
表 93：數位政府使用困難(他人)-【年齡】與【困難內容】交叉表	154
表 94：數位政府使用困難(他人)-【性別】與【困難內容】交叉表	155
表 95：數位政府使用困難(他人)-【職業】與【困難內容】交叉表	156
表 96：數位政府使用困難(他人)-【收入】與【困難內容】交叉表	157
表 97：數位政府使用困難(他人)-【同住家人】與【困難內容】交叉表	158
表 98：數位政府使用困難(他人)-【資訊能力】與【困難內容】交叉表	158
表 99：實體政府困難(自身)-【居住地區】與【困難來源】交叉表	160
表 100：實體政府困難(自身)【年齡】與【困難來源】交叉表.....	163
表 101：實體政府困難(自身)【性別】與【困難來源】交叉表.....	166
表 102：實體政府困難(自身)【職業】與【困難來源】交叉表.....	168
表 103：實體政府困難(自身)【收入】與【困難來源】交叉表.....	171
表 104：實體政府困難(自身)【同住家人】與【困難來源】交叉表.....	173
表 105：實體政府困難(自身)【資訊能力】與【困難來源】交叉表.....	175
表 106：實體政府困難(自身)-【困難內容】次數分配表	176
表 107：實體政府困難-【他人困難內容】次數分配表	179
表 108：實體政府困難-【他人困難原因】次數分配表	181
表 109：【線上服務改善建議】次數分配表	184
表 110：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（首頁）	201
表 111：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（側邊欄）	202

表 112：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（公車動態）	202
表 113：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（YouBike 站點資訊）	203
表 114：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（旅運規劃）	203
表 115：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（我的最愛）	204
表 116：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（票價查詢）	204
表 117：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（捷運轉乘公車資訊）	205
表 118：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（上車提醒）	205
表 119：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（使用教學）	206

圖次

圖 1：研究所指「數位弱勢」範圍	4
圖 2：設計思考結合資料科學的混合模式	10
圖 3：研究流程說明圖	14
圖 4：問卷對象與題組	15
圖 5：電話調查執行時間軸	18
圖 6：臺中公車即時動態資訊	193
圖 7：勞保局 e 化服務系統	193
圖 8：臺中公車 App	194
圖 9：Bus+App	194
圖 10：臺中等公車 App	195
圖 11：臺中公車通 App	195
圖 12：我愛搭公車（臺中）App	195
圖 13：臺中搭公車 App	195
圖 14：臺中公車 App 介面	197
圖 15：臺中公車 App 介面	197
圖 16：臺中公車 App 介面	197
圖 17：臺中公車 App 介面	197
圖 18：臺中公車 App 介面	197
圖 19：臺中公車 App 介面	197
圖 20：勞保局 e 化服務系統改善頁面（總覽）	215
圖 21：勞保局 e 化服務系統改善頁面（總覽－資訊架構）	216
圖 22：勞保局 e 化服務系統改善頁面（總覽－分類選單）	217
圖 23：勞保局 e 化服務系統改善頁面（總覽－卡片式設計）	217
圖 24：勞保局 e 化服務系統改善頁面（總覽－公告）	218
圖 25：勞保局 e 化服務系統改善頁面（試算）	218
圖 26：勞保局 e 化服務系統改善頁面（試算－步驟式表單）	219
圖 27：勞保局 e 化服務系統改善頁面（試算－引導文字）	219
圖 28：勞保局 e 化服務系統改善頁面（申辦）	220
圖 29：勞保局 e 化服務系統改善頁面（異動紀錄）	221
圖 30：勞保局 e 化服務系統改善頁面（異動紀錄－跨載具）	222
圖 31：勞保局 e 化服務系統改善頁面（異動紀錄－手機版）	222

中文摘要

隨著資訊與通訊科技的快速發展，以及因應各項社會需求的壓力，政府推動數位轉型的速度因之加劇，而解決數位落差的重要性也隨之提升。在推動數位公共服務的過程中，政府應該關注數位平權的議題，並嘗試解決個別公眾所遭遇的數位困境，尤其是因為各種原因而形成的弱勢群體。因此，政府能否協助公眾跨越數位障礙，使其在數位化時代得以生存，進而享受數位科技帶來的便利，以落實數位服務的普及性及公平性，已是一個無法迴避的課題。而所謂的數位弱勢族群的範圍很廣，不僅是傳統認知的貧困者、高齡者或是身心障礙者，其他因為各式各樣原因而衍生的數位困境，或甚至被數位服務忽略的群體，也都包括在內。

本計畫主要目標是盤點遭受數位困境的弱勢群體有哪些，以及他們在政府數位轉型過程中所面臨的各類困難，進而再選取兩項數位公共服務（即臺中公車App 與勞保勞退系統）進行服務流程或平臺設計之改善，以作為未來政府持續推動數位平權，並改善弱勢群體之代表性個案。本計畫所採用的研究方法，包括文獻回顧、電話調查及專家座談，其中，文獻回顧有助於建立研究的框架；電話調查則是從資訊代理人或協助者，以及弱勢族群自身的角度探討需求和困難；專家座談主要是提供解決方案，促進專家的跨界合作。透過這些設計，將能提供改善弱勢群體數位科技應用困境之有效建議。

本研究發現，近幾年的數位公共服務的使用困難，主要是因為各數位平台之使用者為導向（**user-oriented design**）設計不足所致，換言之，在使用數位公共服務而遇到困難的使用者，不再僅是傳統所認知之高齡者、居住偏鄉者或身心障礙者等弱勢族群，而是「所有人」都可能會因公共服務的數位化，在其使用服務的過程中遇到障礙，其中，又以報稅系統、公車系統、勞保系統、疫苗系統等受到最多民眾的反映，而有盡速改善的需求。另外，研究也發現，當遇到數位政府的使用障礙時，最多人求助的對象是「自己家人(小孩)」，也就是最常見的資訊代理人/協助者，還是集中在民眾身邊最親近的人身上。

最終，本研究提出四項政策建議，其中，又以盡速責成各部會、各地方政府之數位公共服務主管機關，逐一檢視自身系統的使用者設計議題最為關鍵，並建議由數位發展部擔負起指導與監督的角色；此外，後續的研究，應可以強化質性分析的途徑，進一步深入蒐集與分析各別使用者的經驗，進行更深度之個案分析。

關鍵詞：數位平權、數位落差、數位公共服務、數位弱勢、資訊代理人、資訊協助者

Abstract

With the rapid development of information and communication technology (ICT) and the pressure to meet various social demands, the government has accelerated its digital transformation efforts, highlighting the importance of addressing the digital divide. In promoting digital public services, the government must focus on digital equity and strive to alleviate the digital challenges faced by individual members of the public, particularly vulnerable groups formed due to various reasons. Consequently, the ability of the government to help the public overcome digital barriers, enabling them to survive and benefit from the conveniences brought by digital technology, is an unavoidable issue. The scope of digitally disadvantaged groups is broad, encompassing not only the traditionally recognized poor, elderly, or physically and mentally disabled individuals but also those facing digital challenges due to various other reasons and groups overlooked by digital services.

The primary objective of this project is to identify the digitally disadvantaged groups and the various difficulties they face during the government's digital transformation process. Subsequently, two digital public services (the Taichung Bus App and the Labor Insurance and Retirement System) will be selected for improvements in service processes or platform design, serving as representative cases for future government efforts in promoting digital equity and enhancing the situations of vulnerable groups. The research methods employed in this project include literature review, telephone surveys, and expert focus groups. The literature review helps establish the research framework; telephone surveys explore needs and difficulties from the perspectives of information agents or assistants and vulnerable groups; expert focus groups provide solutions and promote cross-sector collaboration among experts. These designs provide practical recommendations for improving the application of digital technology by vulnerable groups.

The study finds that in recent years, the difficulties in using digital public services primarily result from insufficient user-oriented design of various digital platforms. In other words, the users encountering difficulties with digital public services are no longer only the traditionally recognized elderly, rural residents, or physically and mentally disabled individuals, but 'everyone' may face obstacles during their use of these services due to their digitalization. Notably, the tax system, bus system, labor insurance system, and vaccine system have received the most feedback from the public, indicating a need for prompt improvement. Additionally, the research reveals that when encountering digital government usage barriers, most people seek help from their family members (children), indicating that the most common information

agents/assistants, who are individuals or entities that provide guidance and support in using digital services, are still the closest individuals around them.

Ultimately, this research proposes four policy recommendations, with the most critical being to promptly mandate each ministry and local government's digital public service authorities to individually review their systems' user design issues. The Ministry of Digital Development, as the central authority for digital transformation, should take on the role of guidance and supervision, ensuring that all digital public services are designed with the user in mind and are accessible to all. Furthermore, subsequent research should enhance qualitative analysis approaches to further collect and analyze individual user experiences for more in-depth case studies.

Keywords: Digital Equity, Digital Divide, Digital Public Services, Digitally Disadvantaged, Information Agents, Information Assistants

第一章 緒論

第一節 研究背景

從電子化政府(e-government)到近年智慧政府(intelligent/smart government)的時代，在資通訊科技(Information and Communications Technologies, ICTs)快速發展的趨勢下，政府所提供的各類資訊或服務，如同電子商務服務一樣，被民眾或使用者期待設計成數位的形式，即讓使用者透過網路平臺或行動載具取得，已是一個無法抵擋的全球趨勢。在這個趨勢之下，相對於許多企業具有選擇顧客的彈性，但一個評估數位政府成效的面向則是，政府所提供的數位資訊或服務，不能因為民眾或組織的任何特徵、能力差異而有所差別，也就是每一個公共資訊及服務的需求者，都有公平接觸與使用的機會與能力。基此，政府必須讓使用者間獲取數位公共資訊與服務的落差，或稱「數位落差」(digital divide)，降到最低。

過去幾十年下來，我國政府持續不斷地投入資源在數位落差現況的調查與改善上，也獲得了一些不錯的成就。但值得注意的一個新興現象，過去三年來在COVID-19 疫情的影響之下，ICTs 鑲嵌進社會活動的態勢更是明顯、加速，許多人與人之間、人與政府(組織)之間的交易互動模式，都在短時間內進行了數位轉型(digital transformation)，例如線上學習、線上購買生活必需品、線上訂餐、線上查詢與申請公共服務等，這樣的轉型對許多原先就被歸為「數位原住民」(digital native)的民眾來說很快就能適應，而對一些原先不太習慣數位平臺人來說，多數只要提供適當地協助，也不致有太大的適應問題，可能短時間內就能習慣，而疫情結束迄今，甚至可能因為前面這幾年的「被迫轉型」而讓整體社會的數位環境快速地「轉骨」，有益於未來數位公共服務更進一步的發展與普及。

雖然乍看起來疫情所帶來的危機，在眾多配套措施的協助下，替數位公共服務的發展帶來一扇機會之窗，讓社會上為數不少的人在後疫情時代，享受數位公共服務的便利性。然而，一個被忽略的問題是，這個轉型能否成功，還有許多關鍵的條件必須滿足，而其中一個就是沒有任何人在這個過程中被遺漏，例如社會上有一群弱勢的族群(disadvantaged)很可能因為先天生理、心理、或經濟或環境上的限制，當過程中政府數位轉型制度、配套措施、或行政流程因應調整不足等，將致使這些弱勢族群更加弱勢，再度惡化、加劇原先已經獲得舒緩的數位落差現象，侵害其數位公民權利(digital citizenship)。換句話說，對一般大眾而言，使用電子產品取得服務已逐漸成為習慣，但對弱勢族群而言，過度的數位轉型反而會加重了他們的負擔與不便。因此，如何在數位轉型推動過程中兼顧弱勢族群的數位公民權，使其享有和所有人相同便捷的數位公共資訊與服務，是政府應該負起的責任。

總之，疫情後的社會與網路更加密不可分，解決數位落差問題的重要性也更加提升。政府在推動數位公共服務時應考量弱勢族群是否能跨越數位困境，使其在數位時代得以生存，甚至享受數位帶來的便利，包含貧窮者、女性、老人、障礙者或上述這些傳統弱勢者之外，其他以往沒被注意過，也容易被數位治理忽略的族群，政府都必須盡速找出他們在疫情後的「新常態」(the new normal)下所新增的困境，進而解決這些困境，以全面實現各層面的數位公民權。

第二節 研究目的

在上述背景之下，本計畫的主要目的有二，首先是盤點「弱勢」族群在數位轉型過程所遇到的困境類型、狀況；第二，從目前所見的困境當中，選取幾個造成弱勢族群數位政府服務落差的個案，進行數位政府流程或數位公共服務平臺改善工作的設計，作為未來政府持續推動改善弱勢族群數位落差之策略的證據基礎。具體而言，本計畫的工作內容包含以下三項：

- (一) 從弱勢者之資訊代理人 (information agent) / 資訊困境協助者 (digital helper) 的角度，如同住與非同住家人、鄰居、朋友、基層服務者等，各式各樣協助者的協助經驗，盤點近年民眾在使用數位政府服務時遭遇的問題及各種障礙。
- (二) 從資訊困境遭遇者/資訊弱勢者自身的觀點進行檢視，勾勒出各類（例如因先天生理、心理、或經濟及環境上限制，以及數位轉型制度、配套措施或行政流程因應調整不足，所加劇之數位落差現象者）數位公共服務應用限制遭遇者，以及其資訊尋求的內容與網絡，藉此描繪出數位新型態弱勢族群的態樣。
- (三) 分析與整合數位困境遭遇者（弱勢族群）、協助者（資訊代理人）與供給者（政府）的相關需求、意見與想法，提出改善困境的具體建議，作為未來政府改善此類數位落差之依據。

第三節 工作項目

- 1、 列出數位轉型過程之新型態數位困境遭遇者/弱勢者類型，及他們其所遭遇之數位公共服務困難。
- 2、 針對前項，列出最需改善之數位政府服務的流程或項目（至少 3 項）。
- 3、 針對前項數位政府服務之流程或項目，提出 2 項改造方案。
- 4、 提出未來持續盤點弱勢者數位政府服務困境的建議作法。

第二章 文獻回顧

為了讓本計畫的進行能夠建立在現有研究的基礎上，並明確化本計畫的範圍定義，本小節將分兩個部分簡要回顧現有文獻。第一個部分先界定數位弱勢以及數位落差概念，以及其解決的可能方式。第二個部分則是針對弱勢者數位落差改善的服務設計框架，納入設計思考、服務設計的概念作為後續焦點座談會議參考。

第一節 數位弱勢與數位落差

一、何謂數位「弱勢」？

社會科學作為一個以人類社會為研究對象的知識體系，對於社會弱勢的焦點置於「缺乏權力與資源的人」（古允文，2010）。英國社會政策學會（Social Policy Association）編撰的《解讀社會政策》一書中，界定社會福利的服務對象包括兒童、青年、老人、身心障礙者、單親父母、移民（李易駿等譯，2006）；而國內學者集體撰寫的《社會工作與臺灣社會》一書則指出貧民、兒童、少年、老人、身心障礙者、婦女、與原住民作為較明顯的服務對象（呂寶靜編，2002）；又如黃源協與蕭文高（2006）所著之《社會政策與社會立法》則聚焦服務對象在兒童、少年、身心障礙者、老人、婦女、與原住民。

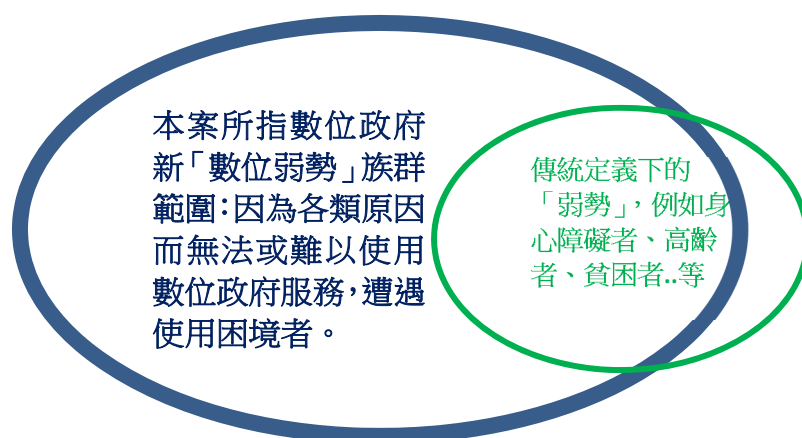
比較上述著作所定義的弱勢族群可以發現，弱勢者是相對於社會結構而定，而隨著不同時空下的社會結構，弱勢者的形貌不見得一樣。萬育維（2007）所著的《社會福利服務：理論與實踐》援引 William Julius Wilson 的看法，強調需要福利照顧的對象不是一成不變的同質團體，而是社會變遷與社會結構轉型下，基本與次級需求無法獲得及時與適當滿足的人，這些人之所以被稱為「弱勢」是因為其生存空間較一般人狹隘，基本權益容易被忽略（萬育維，2007）。

因應社會結構的快速變遷，過去我們所認為理所當然的社會現象，在新的變化下都面臨必須重新審視的處境，傳統依階級、年齡、性別等人口特質所區分出來的差異固然是弱勢來源，但不再是唯一因素，個人於社會中所遭遇的風險是多面向的，包含生命歷程、健康、經濟、政治、社會等面向，進而導致社會福利需求不專屬於一個特定人口團體，而是跨階級、跨年齡、跨性別的議題。其中，數位環境所新產生的弱勢（digital poverty）作為現代資訊社會的其一需求族群，影響因素和人口特質亦涉及多個層面。根據過去的學術研究，數位弱勢不僅與經濟資源的匱乏相關，還與多種人口特質有關（Yu, 2006; Britz, 2004）。首先，家戶收入是一個明顯的影響因素，低收入家庭往往缺乏資源來購買數位設備或支付連結網路的費用，從而造成資訊不平等（Barbier, 2022）。其次，年紀也是一個重要的變數。相對於年輕人，老年人可能因為缺乏數位知能的教育和技能，而處於數位弱勢的地位（Yu, 2010）。

性別差異所鑲嵌的數位落差也不容忽視，在某些社會和文化環境中，女性可能因為教育或社會角色的限制而無法充分接觸或使用數位資源 (Yan & Liu, 2016)。教育程度也是一個關鍵因素；低教育程度的個體往往缺乏必要的數位知能和基本識字能力，這限制了他們的資訊獲取和應用 (Yu, 2010)。另外居住地區也影響數位弱勢的狀況。例如，偏遠地區的居民因為缺乏穩定和高速的網路連接，以及相關的基礎設施，而更容易處於數位弱勢狀態 (Barbier, 2022)。最後，上網裝置也是一個重要的考量因素。無法擁有個人電腦、智慧型手機或其他數位設備的個人，將面臨更多的資訊存取障礙 (Yu, 2006)。

綜合以上，數位弱勢的人口特質是多元且交織的，包括低收入、高齡、女性、低教育程度、居住偏遠地區和上網裝置缺乏、甚至自身心理上或習慣上的排拒等多個因素，或甚至導因於數位服務提供者不了解使用者的習慣或需求，也都可能造成使用者在使用上遭遇困難，以至於在服務者對使用者的天秤兩端，使用者漸處於被動與弱勢。將上述這些因素排列組合，將產生資訊不平等和數位弱勢的複雜現象，因此，本計畫將「弱勢」的解釋範疇擴大，不侷限在傳統定義上，而是將「弱勢」界定為橫跨傳統對弱勢的解釋與數位時代下新增的困難，例如因先天生理、心理、或經濟及環境上限制，以及數位轉型制度、配套措施或行政流程因應調整不足，所加劇之數位落差現象者，交織出如下圖 1 中本計畫所定義的「弱勢」。

圖 1：研究所指「數位弱勢」範圍



資料來源：本計畫。

二、數位落差

數位「弱勢者」與「非弱勢者」之間的差異，就是政府數位轉型過程的數位落差。根據 OECD 定義，「數位落差」係指個人、家戶、企業等，在接近使用資訊科技及網際網路參與各項活動的機會差距（OECD，2001），差距的兩端通常被稱為資訊擁有者與資訊非擁有者（information have and have-nots），另外，在數位科技擴散的過程中，隨著群體、地區、時間的不同，而產生數位近用、數位化的時間差，也稱之為數位落差（楊雅惠、彭佳玲，2015）。不論是哪一種落差，只要落差存在，對於社會上各層面運作的順暢度與效率，都將會產生負向的影響，尤其是如果這個落差影響的是民眾在取得公共資訊、公共服務、或公民參與的機會或效果上的差異時，則其對於民主社會所重視的公平性、公民權利的保障，又將是更大的侵蝕。

在資訊科技剛開始進入民眾日常生活的初期，資訊工具的「有或無」比較容易觀察得出來，例如多少民眾家裡有或沒有電腦，很容易透過調查的方式得知，因此這類「有與無」之間的落差比較容易被彌平，但是進入網路通訊時代，數位落差的差距則加入了素養、能力的程度差異（例如能否有能力判斷資訊平臺的資安風險），數位落差較不易被觀察出來。因此，只要決策者在數位資源投入上稍有疏忽，或資源分配欠合理，很容易加速拉大既有的落差（何榮桂，2015），這也顯示出改善數位落差政策的重要性，絕對不會因為數位科技快速普及而減輕，反而會因為數位科技的發展、多樣化，數位落差的類型也不斷變化，政府有隨時監測並做出因應的必要性。

三、弱勢族群的數位落差

一般而言，數位落差的產生可能來自於外在制度或環境的原因（例如政府資源投入的落差）、使用者主動性原因（例如使用者自身不願被科技束縛而排拒使用、崇尚自由的人格特徵）、以及最大比例的先天身心特徵或資源能力而產生，例如視障者較難順利地瀏覽與理解網頁內容。

目前國內外針對傳統弱勢者的數位落差研究已經很多，例如國發會 110 年《身心障礙者數位發展現況與需求調查報告》的調查結果，聽覺障礙與視覺障礙者資訊近用比率相對較低，經由人口背景分析可以發現，相對於其餘障別人口分布，聽障及視障者有較高比率年齡在 60 歲以上（聽障者老化情形更為嚴重）、學歷在小學以下、屬於無工作的非經濟人口、居住地區以北部地區較多。身心障礙者可能基於資訊設備、操作能力等原因，影響數位近用的能力。因此，面對資訊環境的快速進化，政府相關單位在思考政府服務時，須思考如何滿足身心障礙者的行動化模式需求，讓身障者更能融入資訊社會（國家發展委員會，2021）。此外，前行政院研考會在民國 98 年所做的《原住民數位落差調查報告》中，也顯示原住民資訊近用、資訊素養、資訊應用較低之情形，原住民族群數位落差的情形與城鄉數位落差現象重疊（行政院研究發展考核委員會，2009）。

在國外的部分，根據 Clark 和 Gorski (2009) 的研究，種族、語言、社經地位、性別和身心障礙等多元面向，皆會對數位落差產生不同程度的影響，特別在電腦與網路的取得、技能與知識缺乏、數位資訊的不均等分配、以及數位科技的歧視性使用等方面。同樣地，Gorski (2005) 也提到，這些不平等的社會和文化身分將使數位落差更為擴大。在受數位落差影響的弱勢族群中，身心障礙者的影響範圍尤其廣泛。例如，Mason 等人 (2021) 利用猶他州立大學的 AIM WAVE (Accessibility in mind web accessibility evaluation tool)、WebFX 和 Google 的 Test My Site 軟體，評估樣本網站在近用性、可讀性和跨設備使用方面的表現，發現各類身心障礙者和英語能力較低者更容易面臨網站無法進入、閱讀、操作、瀏覽和搜索等困境。

另外，Nam 和 Park (2017) 發現肢體障礙、視覺障礙、腦損傷、聽覺和語言障礙者會面臨以下挑戰：1. 智慧型裝置的可及性；2. 使用智慧型裝置的技能；3. 身心障礙與設備使用對個人能力的影響。由於對新科技的認知和運用經驗不足，可能無法適應智慧城市中的各種基礎建設和服務。Guo 等人 (2010) 也指出，與中國整體人口相比，會使用網路的身心障礙者擁有更高教育程度，且能明顯改善社會生活；然而，教育程度的差距也加劇身心障礙者間的資源落差。

Pettersson 等人 (2023) 使用 Swedes with Impairment and the Internet 2019 (SMFOI19) 問卷，針對溝通、語言和計算障礙、智能障礙、聽覺障礙、視覺障礙和聽覺及視覺雙重障礙等不同障礙類型進行研究，觀察它們在使用 eHealth 服務時的程度與困難，包括線上預約醫療服務、線上藥物處方、線上醫療諮詢和網路醫療報告查閱等方面。特別發現以下情況：1. 智能障礙者需使用簡單語言、短句、視覺化、清晰圖示、單一背景、包含敘述資訊的語音檔、直覺瀏覽和語言選項；2. 視障者需要文字轉語音技術和語音檔以提高電子報告的無障礙度(輔助設備的兼容性)；3. 溝通、語言和計算障礙者在非語言交流(如眼神交流)和交流情感(如聲調)方面受到限制；4. 聽障者在數位落差方面較為例外，線上資源對他們更具優勢。

Johansson 等人 (2021) 調查了認知和感知障礙(涵蓋 35 種診斷)在網路使用上的困難，發現最大比例的困難與語言相關。其次是智能障礙和與記憶相關的障礙。與大多數其他群體相比，視能障礙者報告遇到困難的比例較小。Vicente 和 López (2010) 利用 eUser (2005) 計畫的公開資料庫，調查包括捷克共和國、丹麥、法國、德國、匈牙利、愛爾蘭、意大利、波蘭、斯洛文尼亞和英國等國家，以多面向分析身心障礙者在使用網路時所遇到的困難(如對 ICT 的態度、科技能力、參與度等)，發現若改善網站的易用性，身心障礙者在網路使用上的差異將不再顯著。例如，提供圖片連結、設立公共網路存取點(PIAP)、使用觸摸螢幕、語音技術、固定語音服務，以及提供易於查找和使用的機制，讓使用者能夠直接向設計人員提供回饋。這些改進措施有助於減少身心障礙者在使用網路時的困難。

Shin 等人 (2021) 提出了「技術弱勢群體」的概念，關注在新興的 5G 智慧城市時代，普羅大眾與技術弱勢群體之間存在的數位落差。他們建議在智慧城市的發展過程中，同時應該布建相關的高科技資訊通訊基礎設施，以便縮小此一落差。

綜上所述，學者們已經在數位落差方面進行了廣泛的研究，指出種族、語言、社會經濟階級、性別和身心障礙等因素會在不同層面影響數位落差。特別是對於弱勢族群，例如身心障礙者，這些影響更為顯著。為了縮小數位落差，我們需要改善網站的易用性，並在智慧城市發展中同時考慮技術弱勢群體的需求。只有這樣，我們才能讓所有人都能充分享受數位時代帶來的便利與機會。

四、 疫情與數位落差現象

雖然前一小節的文獻顯示，目前已經有許多改善弱勢族群數位落差的政策作為在逐步推動，但是一個有點令人措手不及的現象是，2020 年至 2023 年間流行的 COVID-19 疫情，讓原本循序的數位生活發展步調被迫加速，使得原先已獲得改善的數位落差現象再度出現惡化的跡象。主要的原因是許多原本仍可以雙軌（實體與線上）併行的生活，在那段時間被迫全部轉到線上世界單軌進行。在這種情況之下，原先鄉村地區的網路服務提供不足的現象轉變為危機，例如，在學校教育方面，許多家庭無法擁有負擔得起或是具一定品質的網路服務，使得學生無法獲得公平的教育機會 (Lai & Widmar, 2020)；此外，為了控制疫情的傳播與維持社交距離，許多臨床醫療服務被迫轉變為線上進行，然而對於無家可歸者或是鄉村地區的病患而言，未必會有足夠的能力或設備使用線上服務 (Ramsetty & Adams, 2020)；以及在疫情之前，老年人口已存在相對較低的數位近用能力 (digital accessibility)，在 COVID-19 流行期間，數位落差對老年人口的負面影響增加，因此需要更多的關注和資源，並提供解決方案 (Jassverld, 2020)。

綜觀上述，無論是身心障礙者、原住民、偏鄉居民、老年人或是其他經濟弱勢者皆有數位落差之情形，數位邊緣化往往與社會、經濟、地理和教育或其他形式的邊緣化互為因果 (Allmann et al., 2021)。尤其前幾年疫情影響，許多服務朝向數位化的形式發展，使數位落差的情形日益漸增。因此，如何消弭數位落差以達到社會正義，是政府不可忽視的責任。

五、 弱勢者數位落差解方：資訊代理人（或稱「協助者」）

解決弱勢者數位落差的策略有很多，其中一個短期解方就是導入資訊代理人 (information agent)，也有文獻稱為數位協助者 (digital helper)，是指貢獻其時間和資源以促進其公民的數位素養和數位能力的個人，他們會出現在家庭、學校、工作場所、醫院、宗教場所、其他私人和公共場所，與其他人分享他們的網路能力和社交媒體知識 (Mata & Dumoulin, 2021)。

目前文獻中針對資訊代理人相關的系統性研究較少，但我國實務上早已是一個常見的現象，包含在社區、教育場所、志願服務場域、或是家庭內家人之間都有，社區方面常見的有里長、鄰長等對里民的協助；教育場域有學校教師、輔導老師、教官等；社會福利團體則是有社工、志工等角色作為可能的資訊代理人。例如：社區常見里長辦公室圍繞著長輩，互相交流或是與里長討教智慧型手機如何操作，或是各式公共服務如何申請，就是一種資訊代理、數位協助的模式。

綜上所述，資訊代理人是協助數位弱勢者、彌補數位落差不可或缺的角色，由於他們長期第一線接觸弱勢者，瞭解弱勢者會遇到的問題，因此可先從資訊代理人的角度收集數位公共服務的問題，初步但廣泛地瞭解數位公共服務的困境，以利後續更聚焦於幾項具體問題，更深入產生服務困境的原因，以及思考可能的改善方向。

第二節 設計思考與服務設計架構

當一項數位公共服務（digital public service）因為弱勢者現象而產生服務品質落差時，如何改善該數位服務以提升弱勢者的可近程度，是接下來要思考的問題，例如前一小節所討論的資訊代理人就是一種暫時性的解方，本計畫認為，一個更直接的方式是調整該數位公共服務的設計，例如導入設計思考（design thinking）、服務設計（service design）等概念，來使數位公共服務的提供方式、媒介可以直接適應到弱勢者的狀態。

對於企業或政府而言，所提供的產品及服務愈貼近使用者的需求，其不被環境淘汰的機率愈高，是以，如何「設計」符合使用者期待的產品及服務，儼然成為當代組織賴以生存的優先事項。然而，面對快速變遷且日益複雜的環境，如欲「創造」或「設計」能夠滿足使用者之期待或需求的產品及服務並非易事，便需要透過特殊的方法與流程，方能事半功倍。

基此，渠等紛紛提出不同的策略與模式，作為組織「創造」或「設計」新興的產品及服務的依據。晚近，「設計思考」的步驟與架構，逐漸成為各界所重視的理論，根據 Brown 與 Wyatt(2010:33)的看法，指出「作為一種途徑(approach)，設計思考挖掘並利用所有人都具備的能力，但這些能力卻被傳統的問題解決方式所忽視。設計思考不僅聚焦於以人為本的（human centered）產品及服務之創造，更重要的是，設計思考的流程本身亦是深具人性的（deeply human）。」

Brown 與 Wyatt（2010: 33）更進一步強調，「設計思考的流程不是線性的，而是宛如一種重疊空間的系統（a system of overlapping spaces），涉及靈感（inspiration）、構思（ideation）及執行（implementation）等三種空間。其中，靈感像是驅動尋求解決方案的問題或機會；構思則是形成、發展與測試想法的過程；執行即是從方案設計融入人們生活的行動步驟。」

爾後，設計思考逐漸被應用於不同的領域，包括公共政策、教育、醫療、政治、社會和生態等（Hobday et al., 2012），其流程亦隨之複雜化與多元化，常見的思考模式與對應活動，如 IBM 建構的深入理解（understand）、持續探索（explore）、原型速作及反覆評估（evaluate）等四大步驟；又如 Stanford Design School 的同理觀察（empathy）、定義需求（define）、創意發想、原形速作（prototype）及反覆測試（test）等五大步驟（Micheli et al., 2018）。就此而言，設計思考嘗試透過一系列的活動，協助人們進行創新與問題解決。

此外，萊佛（Leifer）、路里克（Lewrick）、林克（Link）（2018/2019：302-303）更進一步奠基於雙鑽石模型的概念，即問題空間（發散-收斂）及解決方法空間（發散-收斂）的流程，進一步將設計思考（DT）搭配資料科學（data science, DS）的概念，劃分為相互連結的七大階段，如圖 2 所示，各個階段的功能及任務說明如下（42-45；203-303）：

（1）理解：此階段的目標是正確地定義問題，並清楚地陳述問題，是進行設計思考的第一步。但是，設計思考之標的通常不是具體目標，而是解決特定「模型人物」的需求或挑戰。

（2）觀察：此階段的目標是專注於蒐集「深度洞見」及「深度學習」。前者來自對利害關係人的觀察或經驗；後者則是透過蒐集、描述及分析相關資料的過程，兩者相輔相成。

（3）定義：此階段的目標是結合「深度洞見」及「深度學習」的成果，用以產出更加精確的觀點，進而有助於描繪利害關係人的精準圖像。

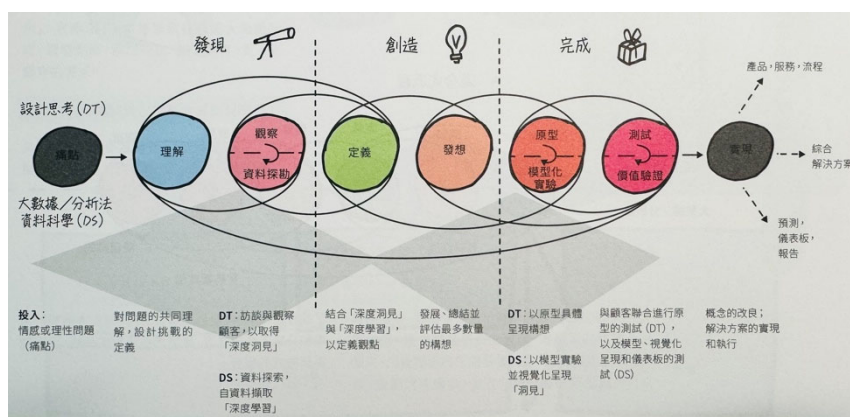
（4）發想：此階段的目標是透過不同的創意發想工具，盡可能地產生更多的構想，同時，嘗試透過團體之討論與評估的方式，挑選若干可行的構想，作為後續解方發想的基礎。

（5）原型及模型化實驗：此階段的目標是按照大家所提出的相關構想，進一步發展出解方的原型並具體化，甚至透過模式化的方式進行小規模的實驗。

（6）測試及價值驗證：此階段的目標是尋找標的/潛在之使用者來測試解方的原型，藉此獲得利害關係人的反饋，並作為調整解決方案的依據。

（7）實現：此階段的目標是把構想變成實際的產品或服務。

圖 2：設計思考結合資料科學的混合模式



資料來源：設計思考全攻略(302)，萊佛〔Leifer〕、路里克〔Lewrick〕、林克〔Link〕，(2018/2019)，天下雜誌。

綜整上述可以歸納成以下幾點。首先，數位落差是一個政府持續性必須正視的現象，而近年的加速數位轉型過程，不同樣態的使用者跟上轉型的速率不同，若再加上疫情的因素，則彼此速率的差異性會更高，其中，最直接的影響就是傳統弱勢者與新興數位弱勢者取得數位公共資訊機會，可能會更加地落後；第二，資訊代理人是解決數位落差的手段，但更有效的方式則是直接重新設計數位公共服務的內涵與方式，以提升弱勢者自身的可近性；第三，資訊代理人可作為盤點弱勢者數位公共服務獲取困境的途徑。

第三章 研究設計與執行

第一節 資料蒐集方法整體說明

本計畫的研究設計包含三個研究工具的使用：(1) 文獻回顧，主要目的是梳理資訊代理人、數位落差、服務設計相關文獻，建構本計畫後續問卷設計的參考架構；(2) 進行資訊代理人/協助者，以及弱勢者/遭遇困境者電話問卷調查；(3) 焦點座談(專家)會議：邀請相關利害關係人進行數位弱勢項目的討論，以及實務改善。

一、 文獻回顧法

本計畫將透過蒐集臺灣及各國數位落差及資訊代理人之相關文獻，如論文、期刊文章、書籍等，作為本計畫設計與規劃的基礎。由於不同國家有不同的文化及生活習慣，數位落差的問題也會有所差異，本計畫藉由文獻檢閱了解各國對於數位落差問題的解決做法，以此為初步借鑑。另外，為了要進行困境的解決，本計畫檢閱設計思考、服務設計的理論架構，作為舉辦數位政府服務流程改善之專家（焦點）座談會議時的參考。

二、 電話調查法

由於本計畫的目的之一是想瞭解弱勢者取得數位公共服務的困境類型，而得到這項資訊的方式，本計畫認為有間接與直接兩個途徑。首先，間接的途徑是從弱勢者遇到困難時，最常尋求協助的對象，也就是從資訊代理人的口中得知，換句話說，把資訊代理人/協助者（information agent/digital helper）作為本計畫所需數位困境資訊的提供者；其次，直接的途徑就是詢問遭受困境者/弱勢者本身，由他們自己來列出遭遇的困境內容。因此，本計畫的調查對象包含前述直接與間接的兩個族群，以下說明調查規劃：

（一）調查對象：

由於新型態數位弱勢者尋求協助的對象，可能是他們自己的同住家人、非同住家人、鄰居、朋友、資訊服務提供者、公務人員等，也就是「所有的國人」都有可能是其他人的「協助者/資訊代理人」；至於新型態弱勢者自身，如同前面圖1所說明，不一定是傳統的經濟或身體弱勢。綜上，本計畫採取最寬廣定義的方式，認為「所有的國人」都為潛在的新型態資訊困境遭遇者，以及新型態資訊困境遭遇者的協助者，希望藉此寬廣定義，盤點出過去研究從未注意過的新形態數位弱勢族群。綜合上述兩種對象，本計畫將研究對象的理論母體（theoretical population）設定為全體國人，但因為調查工

具限制的關係，年紀太小者在調查信度上過低，因此調查母體（study population）仿效數位發展部「數位發展調查」，界定為15歲以上的國人。

(二) 調查範圍與確保代表性之作法：

本調查範圍為全臺灣22個縣市與直轄市。透過隨機電話調查的方式，取得調查範圍內至少1068個成功樣本（在信賴水準95%下，抽樣誤差 $\pm 3.0\%$ ），同時確保總樣本在22個縣市與直轄市民眾的基本資料（性別、年齡、教育程度）上皆具統計代表性。

(三) 調查題目：

為符合研究目的，本計畫之問卷題目設計以新型態資訊困境遭遇者與協助者的類型盤點為主，再進一步深入探討其困境遭遇的內容與協助的內容，因此調查內容與具有悠久歷史的「數位發展調查」（前數位機會調查、數位落差調查）不同，「數位發展調查」是著重在國人各種資訊使用行為之頻率，本調查將聚焦在數位服務的使用困境、障礙、協助網絡的盤點，是一個以往之調查比較少投入的缺口，而這也提升了本計畫的特殊性、必要性與創新性。

經過本計畫檢閱相關文獻以及團隊討論之後，本電話調查題目大綱，初步分成十一個面向（下表 1 中的 A 至 K 面向），調查的方式是先透過 A、B、C 三個面向的詢問進行受訪者分類，將民眾分成數位政府使用者、非數位政府使用者、以及非上網者三類，然後依照各個類型的受訪者分別詢問另外八個面向的內容，包含：D.使用非屬政府線上服務的經驗、E.數位政府服務使用困境、F.實體政府服務使用困境、G.困境求助網絡、H.協助困境經驗、I. 協助困境內容、J.服務改善、K.基本資料。透過其中協助他人與求助他人的問項，從調查母體當中找到每個潛在的數位困境者與協助者。

針對這十一個面向的操作化問卷題目，本計畫團隊經過幾次會議後已經擬定初稿，但最終調查的問卷定稿仍將經歷下列兩個程序後才能完成：（1）問卷的專家效度會議；（2）委託單位建議。

表 1：電話調查的題目設計的初步規劃

面向與定義		測量對象		
		上網者		非上網者
		數位政府使用者	非數位政府使用者	
分類	A.網路使用經驗	○	○	○
	B.數位政府服務使用經驗	○	○	
	C.實體政府服務使用經驗	○	○	○
D.使用非屬政府線上服務經驗		○	○	
E.數位政府服務使用困境		○		
F.實體政府服務使用困境			○	○
G.困境求助網絡		○	○	○
H.協助困境經驗		○	○	○
I.協助困境內容		○	○	○
J.服務改善		○	○	
K.基本資料		○	○	○

資料來源：本計畫。

三、 專家（焦點）座談會議

為提升本計畫的深度與品質，本計畫也舉辦專家（焦點）會議，共五場，相關設計請參見表 2。分三個目的：1. 問卷專家會議（一場）；2. 數位弱勢盤點（兩場）：同樣聚焦於新型態數位弱勢的盤點工作上，邀請電話訪問當中比較接觸不到的基層服務者，以及較常接觸弱勢的協助者等，進行數位弱勢困境的討論，目的在於跟電話調查結果相互搭配，藉此發掘及瞭解新型態弱勢者的需求及困境；3. 數位服務困境的改善策略（兩場）：問卷調查完成後，經與委託單位共同討論，從中選定兩項亟需改善的數位政府服務項目，邀請各類型的專家及使用者，進一步針對數位服務的困境提出可資應用的政策解方，每項服務舉辦一場。

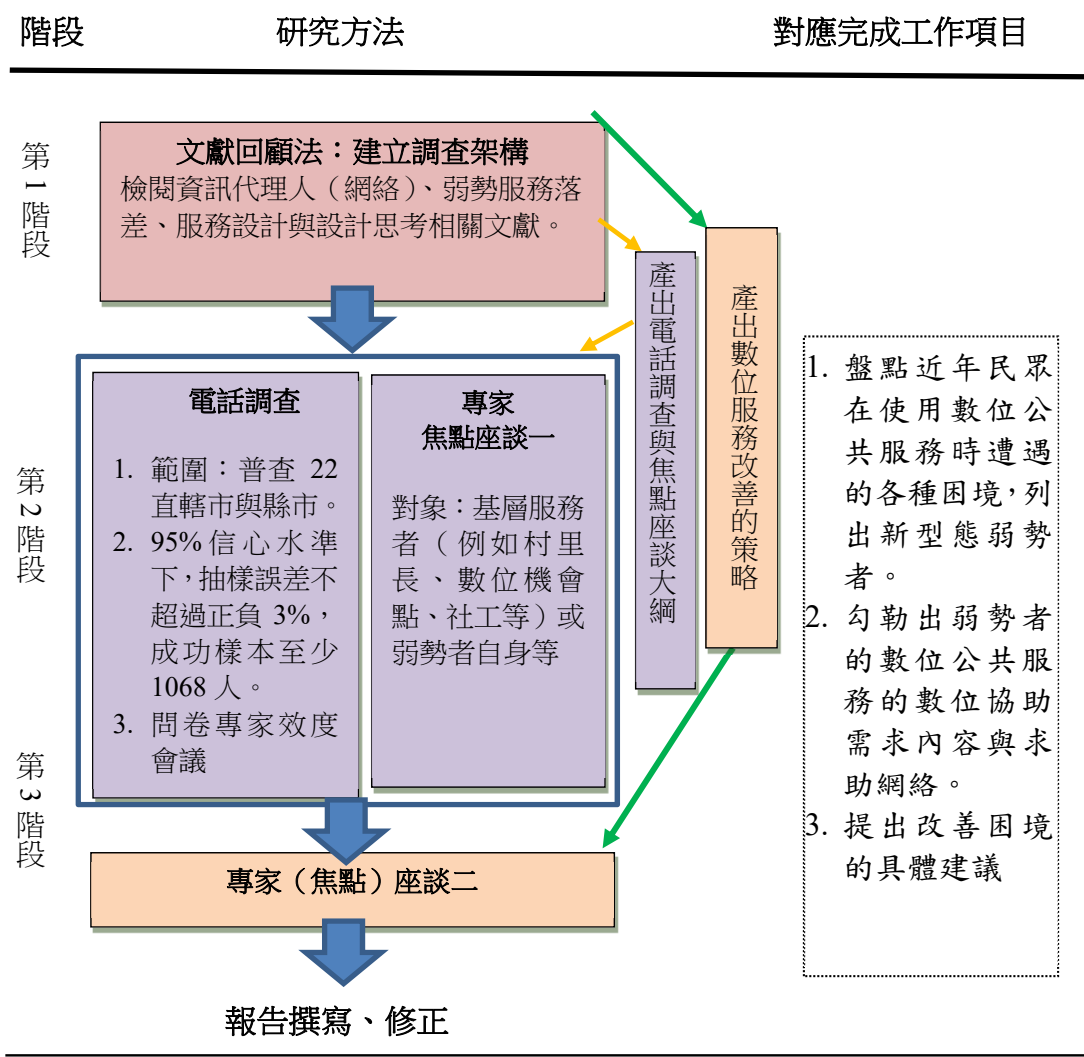
表 2：專家（焦點）座談設計

目的	人數與場次數	參與對象邀請方向
問卷專家會議	一場，4 人。	問卷專家、民調專家
數位弱勢盤點	共兩場；每場參與者至少 4 人。	基層服務者，例如村里長、數位機會中心、社工等
數位服務困境改善策略	與委託單位共同選擇兩項待改善之數位政府服務，每項服務各辦一場，共兩場；每場參與者至少 4 人	數位服務權責機關、數位弱勢者、弱勢協助提供者、服務設計專家

資料來源：本計畫。

彙整上述三個方法，本計畫進行的流程可見下圖說明。

圖 3：研究流程說明圖



資料來源：本計畫。

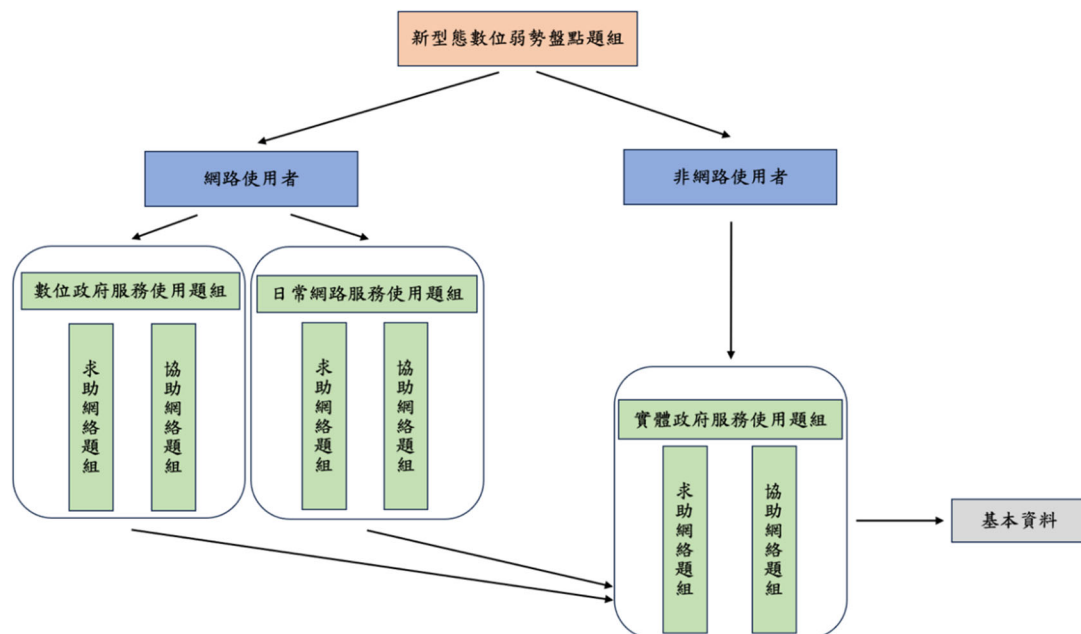
第二節 電話調查法執行狀況

一、問卷設計與修正過程

(一) 初始架構與項目

電話調查的問卷經過文獻回顧與內部團隊討論後初步決定，分成幾種不同的問卷詢問對象與題組（圖 4）。首先，第一個部分為區分受訪者曾經是否有使用過網路。若受訪者有使用網路的經驗，則第二部分接續詢問受訪者是否有透過網路取得政府資訊或使用政府服務的經驗，進一步區分受訪者為「數位政府服務的使用者」或是「日常網路的使用者」。接著，第三部分為本計畫之重點所在，此部分將詢問受訪者在使用網路的過程中，無論是「數位政府服務」亦或「日常網路」是否有遇到困難，以及是否有協助其他網路使用者解決其困境的經歷。進言之，此部分係透過訪問受訪者找出網路使用的弱勢者，以及可能存在的資訊代理人，進一步勾勒出求助者與協助者之間的關係。第四部分則訪問所有受訪者，意即無區分其是否曾使用過網路，皆詢問受訪者是否有親自到政府機關辦理業務的經驗，並於其後深入詢問其在使用實體政府服務時，是否有遇到困難而求助他人，或是協助他人所面臨的困境。

圖 4：問卷對象與題組



資料來源：本計畫自行設計。

至於問卷內容部分，如下表所示，A、B、C 面向對應到第一部分與第二部分，先將受訪者進行分類，區分受訪者為「數位政府服務使用者」、「日常網路服務使用者」以及「實體政府服務使用者」。E、F、G、H、I、J 面向則對應到流程中的第三部分，為本計畫的研究目的與重點所在。其中，E、F 面向係探討受訪者在使用「數位政府服務」、「日常網路服務」以及「實體政府服務」時是否有遇到自身無法解決的困境；G 面向則詢問受訪者在遇到困難時，是否有求助他人以解決問題，並描繪出困境內容與求助雙方的網絡關係；H、I 面向詢問受訪者是否有協助其他使用者所面臨之服務困境，進而找出受訪者所協助的困境內容，並勾勒出更廣的網絡關係，亦即受訪者除了可能係「資訊弱勢者」外，也可能係「資訊代理人」，以受訪者的角度描繪出「協助」與「求助」的網絡；J 面向係調查目前數位政府服務是否存在需改善之處；K 面向則藉由訪問受訪者的基本資料，勾勒出求助者與協助者之個人特徵。

表 3：問卷面向與定義

面向		定義
分類	A.網路使用經驗	是否曾經使用網路
	B.數位政府服務使用經驗	使用網路取得政府資訊或服務
	C.實體政府服務使用經驗	非透過其他非網路管道取得政府資訊或服務的經驗
E.網路服務使用困境		使用網路取得政府資訊或試用網路服務時所遭遇之困境
F.實體政府服務使用困境		透過非上網方式取得政府機關資訊或服務所遭遇之困境
G.困境求助網絡		自己遭遇「E」與「F」困境時求助的對象與方式
H.協助困境經驗		協助他人解決「E」與「F」困境的對象與方式
I.協助困境內容		他人對自己求助的「E」與「F」內容
J.服務改善		政府數位服務的改善建議
K.基本資料		資訊能力來源、資訊能力自評、年齡、教育程度、職業、收入、同住家人人數、族群類別、性別

資料來源：本計畫自行設計。

(二) 修正過程

經內部會議多次討論、112 年 12 月 15 日召開之專家效度會議以及 113 年 1 月 4 日問卷前測結果討論會議之結論（附錄一與附錄二），針對題目加以挑選，以下說明刪除與新增之題目、答題形式變更，以及文字之修正內容：

1、刪除題目

考量問卷篇幅和過去「數位發展調查」研究之結果，針對相似的題目加以挑選，部分題目以數位發展調查結果為基礎做延伸。刪除的題目包含D1

（上網經驗調查）、D2（上網從事哪些事情），將D面向（屬於非屬數位政府線上服務經驗）之題目併入E面向（網路服務使用困境），其原因在於，數位發展部過往已透過數位發展調查，列出網路服務使用者較常使用之業務。本計畫為進行深度探析網路服務使用之困境，故將相似題目併入E面向，作為詢問受訪者困境之前導題；另，G2（是否順利解決自身的困境）、G3（幫「協助者」評分）、H5（幫「求助者」評分）考量問卷篇幅與經費之運用，故刪除。

2、 新增題目

考量問句順暢度以及配合不同的受訪者（數位政府服務使用者、日常網路使用者、實體政府服務使用者），故新增C1.2.題目詢問「未有上網經驗」的受訪者；為進一步釐清受訪者是在哪一項業務或服務面臨何種困難，故新增E11（困難來源與業務項目）、E12（困難內容）、E21（困難來源與業務項目）、E22（困難內容）、F11（困難來源與業務項目）、F12（困難內容）題目，用以更加淺顯易懂政府機關於哪些服務尚待加強；新增G1.1.（找誰幫忙）題目，便於進一步追問受訪者具體找誰幫忙，以及找其人之原因；新增I11（困難來源與業務項目）、I12（困難內容）題目，使資訊代理人便於清楚回答弱勢者是在哪一項業務或服務遇到何種困難。

3、 回答形式修正

依照前測結果會議之結論，將部分題目由開放式答題轉變為半開放式答題，修改的題目包含E11、E12、E21、E22、F11、F12、G1.1、H4（求助者與您的關係）、I11、I12。修改原因在於，增加本計畫後續編碼的便利性，以及訪員於電訪期間的順暢度。

4、 文字修正

依據內部會議多次審稿，以及專家效度會議專家之意見，本計畫增加電訪的順利與流暢度，修改部分題目的語句。修改的題目包含A1（上網經驗）詢問是否有使用臉書與Line的經驗，以便受訪者瞭解題目的意思；A2（沒有上網的原因）增加「沒有上網原因」的提示，以利受訪者容易構想出原因為何；B1（數位政府服務使用經驗）參考數位機會調查問卷增加題目的提示，並補充係以「主動」探尋政府資訊為主要；修改H2（是否協助過他人解決困難）、H3（求助者遇到困難的原因）問句語句，使其更為淺顯易懂；考量以臺語回答之受訪者，增加K2（自評數位能力）臺語問句，使受訪者更瞭解題目的原意；修改K4（教育程度）語句，由原先「最高學歷」變更為「目前的教育程度」；修改K5（職業）問句，由原先「行業」，更改為詢問受訪者「職業」為何；增加K6（收入程度）題目「無收入」之選項；為使受訪者將自身計算入同住家人內，故修改K7（同住家人）問句。

表 4：問卷修正過程會議

會議時間	會議形式	會議名稱
112 年 11 月 01 日	線上會議	團隊工作會議
112 年 11 月 22 日	線上會議	團隊工作會議
112 年 12 月 15 日	實體會議（會議地點：國立臺北大學民生校區 9F 行政系會議室）	問卷專家會議
112 年 12 月 20 日	線上會議	團隊工作會議
113 年 01 月 04 日	實體會議（會議地點：趨勢民調公司 12F 會議室）	團隊工作會議；前測結果討論會議

資料來源：本計畫自行設計。

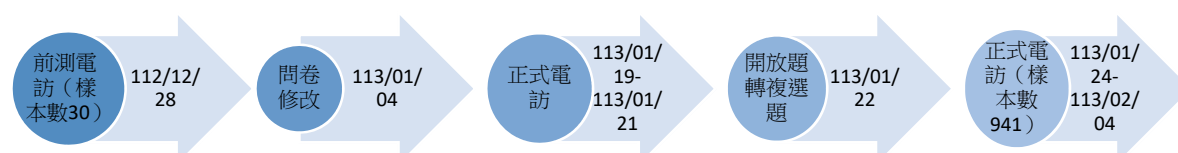
四、 電訪執行

經過前述問卷修正過程，產生問卷定稿（請見附錄三）之後，本計畫委託民意調查公司進行住宅電話問卷調查。透過電腦輔助電話系統（CATI）進行市話訪問，以中華電信市內電話簿依分層比例隨機抽樣法，進行各縣市人口比例配額抽樣，以確保樣本代表性，並將抽出之號碼尾數兩位數隨機，以取得未登錄於電話號碼簿之家戶電話。

前測調查時間為 112 年 12 月 28 日（週四）執行，成功樣本數 30 份。並於 113 年 1 月 4 日進行前測結果討論會議，進行問卷修改。正式調查於 113 年 1 月 19 日（週五）開始執行，至 113 年 1 月 21 日（週日）共累積 201 份有效樣本數，於 113 年 1 月 22 日（週一）召開初步歸類會議，再於 113 年 1 月 24 日（週三）至 113 年 1 月 25 日（週四）、113 年 1 月 27 日（週六）至 113 年 2 月 4 日（週日）間執行電話訪問，整體執行過程見

圖 5。平日調查時段為晚上 6：00 至 9：30，例假日調查時段為下午 2：00 至 5：30、晚上 6：00 至 9：30。

圖 5：電話調查執行時間軸



資料來源：本計畫自行整理。

最後調查完成有效樣本數為 1141 份，在 95%的信心水準下，抽樣誤差為 ± 2.9 個百分點。為了解調查有效樣本的母體代表性，分別就性別、年齡及行政區進行檢定。檢定結果發現成功樣本與母體在性別、年齡及行政區方面有不一致的現象。為避免資料分析時造成推論的偏差，以「多變數反覆加權 (Raking)」方式進行成功樣本統計加權，亦即先調整樣本之性別結構與母體相符，然後依序調整年齡及行政區等變數結構，直至調查樣本在這些變數的分布與母體一致。經過加權處理後，顯示成功樣本在性別、年齡及行政區的分布上，均與母體分布沒有顯著差異，請參見表 5 至表 7。

表 5：訪問成功樣本之代表性檢定－性別

性別	母體		配置		加權前		加權後	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
總計	20,627,029	100.0%	1,068	100.0%	1,141	100.0%	1,141	100.0%
男性	10,106,129	48.9%	522	48.9%	506	44.3%	558	48.9%
女性	10,520,900	51.1%	546	51.1%	635	55.7%	583	51.1%
卡方檢定	—		—		卡方值為 9.861， $p\text{-value}=0.002$ ， 在 5%顯著水準下，樣本與母體分配有顯著差異。		卡方值為 0.004， $p\text{-value}=0.951$ ， 在 5%顯著水準下，樣本與母體分配無顯著差異。	

資料來源：本計畫自行整理。

母體資料來源：內政部戶政司，十五歲以上人口按年齡及教育程度統計資料，112 年 12 月。

表 6：訪問成功樣本之代表性檢定－年齡

年齡	母體		配置		加權前		加權後	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
總計	20,627,029	100.0%	1,068	100.0%	1,141	100.0%	1,141	100.0%
15-19 歲	1,036,497	5.2%	55	5.2%	24	2.1%	56	4.9%
20-24 歲	1,312,835	6.6%	70	6.6%	30	2.6%	71	6.2%
25-29 歲	1,546,787	7.8%	83	7.8%	32	2.8%	84	7.4%
30-34 歲	1,592,344	7.8%	83	7.8%	42	3.7%	84	7.4%
35-39 歲	1,648,966	8.2%	87	8.2%	49	4.3%	88	7.7%
40-44 歲	2,002,576	9.8%	105	9.8%	72	6.3%	106	9.3%
45-49 歲	1,892,585	8.9%	95	8.9%	102	8.9%	96	8.5%
50-54 歲	1,764,060	8.7%	92	8.7%	112	9.8%	93	8.2%
55-59 歲	1,778,673	8.7%	93	8.7%	117	10.3%	94	8.2%
60-64 歲	1,754,721	8.4%	90	8.4%	119	10.4%	91	7.9%
65 歲以上	4,296,985	20.0%	213	20.0%	380	33.3%	216	18.9%
拒答	—	0.0%	—	0.0%	62	5.4%	62	5.4%
卡方檢定	—		—		卡方值為 267.09， p -value=0.000， 在 5%顯著水準下，樣本與母體分配有顯著差異。		卡方值為 0.000， p -value=0.999， 在 5%顯著水準下，樣本與母體分配沒有顯著差異。	

資料來源：本計畫自行整理。

母體資料來源：內政部戶政司，十五歲以上人口按年齡及教育程度統計資料，112 年 12 月。

表 7：訪問成功樣本之代表性檢定－行政區

行政區	母體		配置		加權前		加權後	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
總計	20,627,029	100.0%	1,068	100.0%	1,141	100.0%	1,141	100.0%
新北市	3,584,370	17.3%	185	17.3%	193	16.9%	194	17.0%
臺北市	2,201,817	10.7%	114	10.7%	114	10.0%	120	10.5%
桃園市	1,998,716	9.5%	102	9.5%	101	8.9%	107	9.4%
臺中市	2,467,994	11.9%	127	11.9%	125	11.0%	133	11.6%
臺南市	1,648,246	8.0%	86	8.0%	80	7.0%	90	7.9%
高雄市	2,432,008	11.9%	127	11.9%	124	10.9%	133	11.6%
宜蘭縣	399,137	1.9%	21	1.9%	19	1.7%	22	1.9%
新竹縣	498,096	2.4%	25	2.4%	33	2.9%	27	2.4%
苗栗縣	473,240	2.3%	25	2.3%	26	2.3%	26	2.3%
彰化縣	1,091,351	5.3%	57	5.3%	75	6.6%	60	5.2%
南投縣	428,323	2.1%	23	2.1%	18	1.6%	24	2.1%
雲林縣	590,699	2.9%	31	2.9%	43	3.8%	32	2.8%
嘉義縣	443,372	2.2%	23	2.2%	41	3.6%	25	2.2%
屏東縣	715,084	3.5%	38	3.5%	39	3.4%	40	3.5%
臺東縣	188,276	0.9%	10	0.9%	11	1.0%	10	0.9%
花蓮縣	281,887	1.4%	15	1.4%	16	1.4%	16	1.4%
澎湖縣	97,225	0.5%	5	0.5%	7	0.6%	5	0.4%
基隆市	327,310	1.6%	17	1.6%	16	1.4%	18	1.6%
新竹市	384,050	1.8%	20	1.8%	18	1.6%	21	1.8%
嘉義市	230,818	1.1%	12	1.1%	11	1.0%	13	1.1%
金門縣	132,397	0.6%	7	0.6%	10	0.9%	7	0.6%
連江縣	12,613	0.1%	1	0.1%	1	0.1%	1	0.1%
拒答	—	0.0%	—	0.0%	20	1.8%	20	1.7%
卡方檢定	—		—		卡方值為 9.54， p -value=0.0020，在 5%顯著水準下，樣本與母體分配有顯著差異。		卡方值為 0.000， p -value=1.000，在 5%顯著水準下，樣本與母體分配沒有顯著差異。	

資料來源：本計畫自行整理。

母體資料來源：內政部戶政司，十五歲以上人口按年齡及教育程度統計資料，112 年 12 月。

第三節 專家（焦點）座談執行狀況

除了執行量化問卷調查之外，本計畫亦透過專家（焦點）會議蒐集資料，以提升研究的深度與品質，執行結果如表 8 內容。

表 8：專家（焦點）座談—實際執行

目的	時間/人數/地點
新型態數位弱勢盤點	● 2023/12/15：四人：臺北大學 ● 2024/03/08：五人：臺北大學
數位服務困境改善策略	● 2024/03/07：五人：東海大學 ● 2024/03/08：四人：臺北大學

資料來源：本計畫。

首先，在「新型態數位弱勢盤點」的部分。本計畫邀請電話訪問當中較難接觸到的基層服務者，以及較常接觸弱勢的協助者等，目的在可跟電話調查結果相互搭配，藉此發掘及瞭解新型態弱勢者的需求及困境。其中，在第一場次的座談，共邀請到五位專家，包含三位里長、一位數位機會中心（DOC）駐點及一位協會社工師，與會者名單及其資訊如表 9 所示，座談提綱則如附錄五；在第二場次的座談，則是邀請到四位專家，包括一位偏鄉的國小主任、一位救助科社工、一位家暴防治社工及一位長照服務社工，與會者名單及其資訊如表 9 所示，座談提綱則如附錄五。

表 9：「新型態數位弱勢盤點」之兩場專家（焦點）座談的與會名單

場次	編碼	受訪者屬性	受訪者職稱	舉辦時間
第一場	甲 1	基層服務者	臺北市里長	2023/12/15
	甲 2	基層服務者	臺北市里長	
	甲 3	基層服務者	新北市里長	
	甲 4	數位機會中心	新北市駐點	
	甲 5	第三部門	社工師	
第二場	丁 1	學校	主任	2024/03/08
	丁 2	基層服務者	社工	
	丁 3	企業	督導	
	丁 4	基層服務者	社工	

資料來源：本計畫。

其次，在「數位服務困境改善策略」的部分。本計畫根據電話調查與第一次專家會議的結果綜合判斷，選定臺中市政府交通局之「臺中公車 App」及勞動部勞工保險局之「勞保局 e 化服務系統」作為政府數位服務之改善項目。邀請各類專家（如數位服務權責機關、弱勢照顧者、數位服務設計專家）及服務使用者進行互動，藉此瞭解這兩項數位服務的問題，並進一步提出可資應用的政策解方。其中，公車 App 場次，共邀請到五位專家，包括三位數位服務使用者及兩位地方政府承辦人，與會者名單及其資訊如表 10 所示，座談提綱則如附錄六；在勞保系統場次，則是邀請到四位專家，¹主要是四位不同領域的數位服務使用者，與會者名單及其資訊如表 10 所示，座談提綱則如附錄七。

表 10：「數位服務困境改善策略」之兩場專家（焦點）座談的與會名單

場次	編碼	受訪者屬性	受訪者職稱	舉辦時間
臺中公車 App	乙 1	服務使用者	使用者(學生)	2024/03/07
	乙 2	服務使用者	使用者(學生)	
	乙 3	服務使用者	使用者(助教)	
	乙 4	地方政府	工程員	
	乙 5	地方政府	工程員	
勞保系統	丙 1	弱勢照顧者	秘書長	2024/03/08
	丙 2	服務使用者	設計師	
	丙 3	服務使用者	保險業務員	
	甲 5	弱勢照顧者	社工師	

資料來源：本計畫。

¹ 本計畫曾邀請該數位服務之中央政府的相關承辦人與會，但均未果。

第四章 線上服務使用情形與困境：電訪資料的分析

本章的主要內容是針對電訪資料結果進行描述性與交叉分析，電訪問卷題目請見附錄三。本章共分為四節。首先於第一節說明電話調查資料的清理與編碼，第二節至第四節則依序為整體網路使用行為、網路使用過程遭遇的困難與求助行為、實體政府服務的使用狀況與線上服務的改善建議。

第一節 資料歸類與整併

在資料分析之前，因為本次電訪題目當中有兩個主要的開放題（詳細問卷題目與編號請見附錄三），分別是上網過程所遭遇的困難來源與類型（Q1 與 Q2），本計畫針對這些開放題目，透過幾次團隊內部歸類會議方法進行整併。此外，由於受訪者的居住縣市以及職業的原始類別很多，後續交叉分析時會導致每個細格（cell）的次數過少而影響檢定的穩定性，也提升後續分析表格的複雜性，因此本計畫也針對地區、職業進行整併，結果如下表 11。

表 11：開放答案與基本資料重新歸類結果

題目	歸類後全部的新類別數
Q1.（困難來源與業務項目）：是在哪一個政府機關的資料或服務遇到問題（困難）呢？	1. 護照查詢及申辦 2. 兵役查詢 3. 戶政查詢申辦 4. 不動產交易實價查詢 5. 地政查詢/申辦 6. 購買/修繕房屋補貼申請 7. 租屋補貼申辦 8. 高速公路路況查詢 9. 監理系統 10. 雲端（電子）發票/載具查詢或申辦 11. 報繳稅系統 12. 家電節能補助查詢/申辦 13. 公司、商業及工廠（商工）登記/查詢 14. 勞保/勞退查詢或申辦 15. 健保相關查詢或申辦 16. 機（汽）車節能補助查詢或申辦 17. 市（縣）生育補助查詢或申辦 18. 市（縣）公車查詢 19. 農業天災補助查詢或申辦 20. 疫苗預約或查詢 21. 社會住宅申請/查詢系統 22. 各醫院的門診預約/查詢系統 23. 水費查詢/繳費/申辦 24. 電費查詢/繳費/申辦 25. 車/捷運/高鐵時刻/扣款 26. 教育資訊查詢（例如：學雜費補助）

題目	歸類後全部的新類別數
	27. 司法資源（例如：判決檢索） 28. 瓦斯費查詢/繳費/申辦 29. 觀光旅遊 30. 防疫相關（例如：篩檢結果、紓困補助） 31. 老人年金/長照相關 94. 其他 98. 沒有/不知道/忘記了/答非所問
Q2.（困難內容）：問題（困難）的內容是什麼？	1. 資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣、欄位太多等） 2. 介面不夠直覺/不夠友善/不好操作（不好用） 3. 找不到所需要的資料/資訊 4. 找不到正確的申請網址/網站（找不到哪裡可以網路申辦） 5. 不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址、不知是否是正確資訊） 6. 檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等） 7. 眼睛不好 8. 讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機、不會使用..等） 9. 網路問題（例如：速度卡頓、沒有網路等） 10. 資料難以閱讀/理解（例如：資料或資訊難以理解、文字不夠直白） 11. 憑證相關/登入困難（例如：沒有自然人憑證、自然人憑證申請麻煩、雙重認證機制麻煩等） 12. 找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去、問題不知道找人處理） 13. App 安裝/操作困難 14. 語言障礙（例如：英文看不懂） 15. 擔心遭到詐騙 16. 資安疑慮 17. 無法線上申請 18. 審核時間過久 94. 其他 98. 沒有/不知道/忘記了/答非所問
居住縣市	1. 臺北市 2. 新北市 3. 桃園市 4. 臺中市 5. 臺南市 6. 高雄市 7. 省轄市 8. 縣
職業	1. 公務體系（民代、政府機關主管） 2. 民間主管 3. 專業技能者（研究人員、會計師、教師…） 4. 勞工 5. 農林漁牧 6. 無業 7. 其他

資料來源：本計畫。

第二節 整體網路使用行為

一、上網頻率與基本個人資料交叉分析

(一) 居住地區

表 12 為居住地區（題號 Q37）及上網經驗（題號 Q1_A1）的交叉分析表，結果顯示，不同居住地區在上網頻率上有顯著差異【 $X^2_{(21)}=47.974$ ， $p<0.001$ 】。其中，「沒有」上網經驗的比例以縣最高，占整體受訪者的 36.0%，且臺南市有最多「沒有」上網經驗的居民，占該地區受訪者中的 22.2%；至於「常常」上網經驗的比例以縣最高，占整體受訪者的 20.9%，且省轄市有最多「常常」上網經驗的居民，占了該地區受訪者中的 80.4%。若不考慮各地區的區別，全國受訪者當中，有 14.7%從未上網、4.9%很少上網、10.5%偶爾上網、69.9%經常上網，合計有上網經驗者所計算出來的總上網率為 85.3%。

表 12：整體上網狀況-【居住地區】與【上網經驗】交叉表

Q37 居住地區		Q1_A1 請問您有沒有使用電腦、手機等其他資訊設備上網的經驗？				總計
		沒有	很少	偶爾	常常	
臺北市	計數	12	4	8	95	119
	橫列 %	10.1%	3.4%	6.7%	79.8%	100.0%
	直欄 %	7.3%	7.3%	6.8%	12.2%	10.7%
新北市	計數	19	11	15	150	195
	橫列 %	9.7%	5.6%	7.7%	76.9%	100.0%
	直欄 %	11.6%	20.0%	12.8%	19.3%	17.5%
桃園市	計數	16	4	10	76	106
	橫列 %	15.1%	3.8%	9.4%	71.7%	100.0%
	直欄 %	9.8%	7.3%	8.5%	9.8%	9.5%
臺中市	計數	14	5	13	101	133
	橫列 %	10.5%	3.8%	9.8%	75.9%	100.0%
	直欄 %	8.5%	9.1%	11.1%	13.0%	11.9%
臺南市	計數	20	3	8	59	90
	橫列 %	22.2%	3.3%	8.9%	65.6%	100.0%
	直欄 %	12.2%	5.5%	6.8%	7.6%	8.1%
高雄市	計數	21	5	13	94	133
	橫列 %	15.8%	3.8%	9.8%	70.7%	100.0%
	直欄 %	12.8%	9.1%	11.1%	12.1%	11.9%
省轄市	計數	3	2	5	41	51
	橫列 %	5.9%	3.9%	9.8%	80.4%	100.0%
	直欄 %	1.8%	3.6%	4.3%	5.3%	4.6%
縣	計數	59	21	45	163	288
	橫列 %	20.5%	7.3%	15.6%	56.6%	100.0%
	直欄 %	36.0%	38.2%	38.5%	20.9%	25.8%
總計	計數	164	55	117	779	1115
	橫列 %	14.7%	4.9%	10.5%	69.9%	100.0%
	直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

 $\chi^2_{(df=21)}=47.974, p=.001$

資料來源：本計畫。

(二) 年齡

表 13 為年齡（題號 Q29_K3）及上網經驗（題號 Q1_A1）的交叉分析表，結果顯示，不同年齡階段的受訪者在上網經驗上有顯著差異【 $\chi^2_{(30)}=363.044$ ， $p<0.001$ 】。其中，「沒有」上網經驗的比例以 65 歲以上最高，占整體受訪者的 71.1%，且 65 歲以上的族群有最多「沒有」上網經驗的受訪者，占了該年齡受訪者中的 44.4%；至於「常常」上網經驗的比例以 40-44 歲最高，占整體受訪者的

12.4%，且 25-29 歲的族群有最多「常常」上網經驗的受訪者，占了該年齡受訪者中的 95.2%。綜整來說，55 歲以上未上網人口有一個明顯的增加。

表 13：整體上網狀況-【年齡】與【上網經驗】交叉表

Q29_K3 年齡		Q1_A1 請問您有沒有使用電腦、手機等其他資訊設備上網的經驗？				總計
		沒有	很少	偶爾	常常	
15-19	計數	0	0	7	49	56
	橫列 %	0.0%	0.0%	12.5%	87.5%	100.0%
	直欄 %	0.0%	0.0%	5.9%	6.3%	5.2%
20-24	計數	3	2	5	61	71
	橫列 %	4.2%	2.8%	7.0%	85.9%	100.0%
	直欄 %	2.2%	3.8%	4.2%	7.9%	6.6%
25-29	計數	2	2	0	79	83
	橫列 %	2.4%	2.4%	0.0%	95.2%	100.0%
	直欄 %	1.5%	3.8%	0.0%	10.2%	7.7%
30-34	計數	0	2	9	73	84
	橫列 %	0.0%	2.4%	10.7%	86.9%	100.0%
	直欄 %	0.0%	3.8%	7.6%	9.4%	7.8%
35-39	計數	0	1	9	78	88
	橫列 %	0.0%	1.1%	10.2%	88.6%	100.0%
	直欄 %	0.0%	1.9%	7.6%	10.1%	8.2%
40-44	計數	4	1	5	96	106
	橫列 %	3.8%	0.9%	4.7%	90.6%	100.0%
	直欄 %	3.0%	1.9%	4.2%	12.4%	9.8%
45-49	計數	3	5	12	77	97
	橫列 %	3.1%	5.2%	12.4%	79.4%	100.0%
	直欄 %	2.2%	9.4%	10.2%	10.0%	9.0%
50-54	計數	4	4	9	76	93
	橫列 %	4.3%	4.3%	9.7%	81.7%	100.0%
	直欄 %	3.0%	7.5%	7.6%	9.8%	8.6%
55-59	計數	9	9	11	65	94
	橫列 %	9.6%	9.6%	11.7%	69.1%	100.0%
	直欄 %	6.7%	17.0%	9.3%	8.4%	8.7%
60-64	計數	14	11	14	52	91
	橫列 %	15.4%	12.1%	15.4%	57.1%	100.0%
	直欄 %	10.4%	20.8%	11.9%	6.7%	8.4%
65 以上	計數	96	16	37	67	216
	橫列 %	44.4%	7.4%	17.1%	31.0%	100.0%

Q29_K3 年齡	Q1_A1 請問您有沒有使用電腦、手機等其他資訊設備上網的經驗？				總計
	沒有	很少	偶爾	常常	
直欄 %	71.1%	30.2%	31.4%	8.7%	20.0%
總計 計數	135	53	118	773	1079
橫列 %	12.5%	4.9%	10.9%	71.6%	100.0%
直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=30)}=363.044$ ， $p<.0001$ ，有顯著差異；
注意：有 20.5%細格期望值低於 20，因此卡方統計結果僅供參考。

資料來源：本計畫。

(三) 性別

表 14 為性別（題號 Q35）及上網經驗（題號 Q1_A1）的交叉分析表，結果顯示，不同性別的受訪者在上網經驗上沒有顯著差異【 $\chi^2_{(3)}=3.381$ ， $p>0.05$ 】。若先忽略檢定數值，單純從百分比來看，「沒有」上網經驗的比例以女性最高，占整體受訪者的 57.0%，且女性有最多「沒有」上網經驗的受訪者，占了該性別受訪者中的 16.8%；至於「常常」上網經驗的比例以男性最高，占整體受訪者的 50.4%，且男性有最多「常常」上網經驗的受訪者，占了該性別受訪者中的 71.3%。

表 14：整體上網狀況-【性別】與【上網經驗】交叉表

Q35 性別	Q1_A1 請問您有沒有使用電腦、手機等其他資訊設備上網的經驗？				總計
	沒有	很少	偶爾	常常	
男性 計數	74	28	58	398	558
橫列 %	13.3%	5.0%	10.4%	71.3%	100.0%
直欄 %	43.0%	50.0%	46.8%	50.4%	48.9%
女性 計數	98	28	66	391	583
橫列 %	16.8%	4.8%	11.3%	67.1%	100.0%
直欄 %	57.0%	50.0%	53.2%	49.6%	51.1%
總計 計數	172	56	124	789	1141
橫列 %	15.1%	4.9%	10.9%	69.1%	100.0%
直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=3)}=3.381$ ， $p=.337$ ，無顯著差異

資料來源：本計畫。

(四) 職業

表 15 為職業（題號 Q31_K5）及上網經驗（題號 Q1_A1）的交叉分析表，結果顯示，不同職業的受訪者在上網經驗上有顯著差異【 $\chi^2_{(18)}=321.283$ ， $p<0.001$ 】。其中，「沒有」上網經驗的比例以無業最高，占整體受訪者的 84.1%，且農林漁牧的族群有最多「沒有」上網經驗的受訪者，占該職業受訪者中的 38.5%；

至於「常常」上網經驗的比例以勞工最高，占整體受訪者的 31.5%，且公務體系的族群有最多「常常」上網經驗的受訪者，占該職業受訪者中的 100%。若不考慮職業的不同，全國受訪者當中，有 15.1%從未上網、5.0%很少上網、10.5%偶爾上網、69.4%經常上網，合計有上網經驗者所計算出來的總上網率為 84.9%。

表 15：整體上網狀況-【職業】與【上網經驗】交叉表

Q31_K5 職業		Q1_A1 請問您有沒有使用電腦、手機等其他資訊設備上網的經驗？				總計
		沒有	很少	偶爾	常常	
公務體系 (民代、政府機關主管)	計數	0	0	0	10	10
	橫列 %	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	直欄 %	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.9%
民間主管	計數	0	2	4	63	69
	橫列 %	0.0%	2.9%	5.8%	91.3%	100.0%
	直欄 %	0.0%	3.6%	3.4%	8.0%	6.1%
專業技能者 (研究人員、會計師、教師...)	計數	5	12	23	161	201
	橫列 %	2.5%	6.0%	11.4%	80.1%	100.0%
	直欄 %	2.9%	21.4%	19.3%	20.6%	17.8%
勞工	計數	8	10	19	247	284
	橫列 %	2.8%	3.5%	6.7%	87.0%	100.0%
	直欄 %	4.7%	17.9%	16.0%	31.5%	25.2%
農林漁牧	計數	10	5	4	7	26
	橫列 %	38.5%	19.2%	15.4%	26.9%	100.0%
	直欄 %	5.9%	8.9%	3.4%	0.9%	2.3%
無業	計數	143	26	54	162	385
	橫列 %	37.1%	6.8%	14.0%	42.1%	100.0%
	直欄 %	84.1%	46.4%	45.4%	20.7%	34.1%
其他	計數	4	1	15	133	153
	橫列 %	2.6%	0.7%	9.8%	86.9%	100.0%
	直欄 %	2.4%	1.8%	12.6%	17.0%	13.6%
總計	計數	170	56	119	783	1128
	橫列 %	15.1%	5.0%	10.5%	69.4%	100.0%
	直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
$\chi^2_{(df=18)}=321.283$ ， $p<.0001$ ，有顯著差異 注意：有 25%細格期望值低於 20，因此卡方統計結果僅供參考。						

資料來源：本計畫。

(五) 收入

為收入（題號 Q32_K6）及上網經驗（題號 Q1_A1）的交叉分析表，結果顯示，不同收入的受訪者在上網經驗上有顯著差異【 $\chi^2_{(12)} = 203.104$ ， $p < 0.001$ 】。其中，「沒有」上網經驗的比例以收入未達三萬元最高，占整體受訪者的 55.8%，且收入未達三萬元的族群有最多「沒有」上網經驗的受訪者，占該收入受訪者中的 30.0%；至於「常常」上網經驗的比例以收入為三萬元以上未達五萬元最高，占整體受訪者的 34.4%，且收入為十萬元以上的族群有最多「常常」上網經驗的受訪者，占該收入受訪者中的 93.3%。綜整來說，收入為三萬元以下者，未上網的人口比例是最高的。

表 16：整體上網狀況-【收入】與【上網經驗】交叉表

Q32_K6 收入		Q1_A1 請問您有沒有使用電腦、手機等其他資訊設備上網的經驗？				總計
		沒有	很少	偶爾	常常	
無收入	計數	50	9	31	86	176
	橫列 %	28.4%	5.1%	17.6%	48.9%	100.0%
	直欄 %	32.1%	16.7%	28.2%	11.5%	16.5%
未達三萬元	計數	87	19	37	147	290
	橫列 %	30.0%	6.6%	12.8%	50.7%	100.0%
	直欄 %	55.8%	35.2%	33.6%	19.7%	27.2%
三萬元以上，未達五萬元	計數	18	16	32	257	323
	橫列 %	5.6%	5.0%	9.9%	79.6%	100.0%
	直欄 %	11.5%	29.6%	29.1%	34.4%	30.3%
五萬元以上，未達十萬元	計數	1	8	9	215	233
	橫列 %	0.4%	3.4%	3.9%	92.3%	100.0%
	直欄 %	0.6%	14.8%	8.2%	28.8%	21.8%
十萬元以上	計數	0	2	1	42	45
	橫列 %	0.0%	4.4%	2.2%	93.3%	100.0%
	直欄 %	0.0%	3.7%	0.9%	5.6%	4.2%
總計	計數	156	54	110	747	1067
	橫列 %	14.6%	5.1%	10.3%	70.0%	100.0%
	直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=12)} = 203.104$ ， $p < .0001$ ，有顯著差異

資料來源：本計畫。

(六) 同住家人數

表 17 為同住家人（題號 Q33_K7）及上網經驗（題號 Q1_A1）的交叉分析表，結果顯示，同住家人數相異的受訪者，在上網經驗上有顯著差異【 $\chi^2_{(6)} = 64.514$ ， $p < 0.001$ 】，其中，「沒有」上網經驗的比例以同住家人為 1-2 人最高，占整體受訪者的 47.1%，且同住家人為 1-2 人的族群有最多「沒有」上網經驗的受訪者，占該族群受訪者中的 25.6%；至於「常常」上網經驗的比例以同住家人

為 3-4 人最高，占整體受訪者的 49.3%，且同住家人為 3-4 人的族群有最多「常常」上網經驗的受訪者，占該族群受訪者中的 78.7%。

表 17：整體上網狀況-【同住家人】與【上網經驗】交叉表

Q33_K7同住家人	Q1_A1請問您有沒有使用電腦、手機等其他資訊設備上網的經驗？				總計
	沒有	很少	偶爾	常常	
1-2人 計數	81	23	33	180	317
橫列 %	25.6%	7.3%	10.4%	56.8%	100.0%
直欄 %	47.1%	41.8%	26.4%	22.9%	27.8%
3-4人 計數	36	20	49	388	493
橫列 %	7.3%	4.1%	9.9%	78.7%	100.0%
直欄 %	20.9%	36.4%	39.2%	49.3%	43.3%
5人以上 計數	55	12	43	219	329
橫列 %	16.7%	3.6%	13.1%	66.6%	100.0%
直欄 %	32.0%	21.8%	34.4%	27.8%	28.9%
總計 計數	172	55	125	787	1139
橫列 %	15.1%	4.8%	11.0%	69.1%	100.0%
直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=6)}=64.514$ ， $p<.0001$ ，有顯著差異

資料來源：本計畫。

(七) 資訊能力

表 18 為資訊能力（題號 Q28_K2）及上網經驗（題號 Q1_A1）的交叉分析表，結果顯示，不同資訊能力的受訪者在上網經驗上有顯著差異【 $\chi^2_{(9)}=538.068$ ， $p<0.001$ 】，其中，「沒有」上網經驗的比例以完全趕不上最高，占整體受訪者的 56.2%，且完全趕不上的族群有最多「沒有」上網經驗的受訪者，占該族群受訪者中的 83.1%；至於「常常」上網經驗的比例以勉強跟得上最高，占整體受訪者的 73.2%，且完全跟得上的族群有最多「常常」上網經驗的受訪者，占該族群受訪者中的 95.3%。

表 18：整體上網狀況-【資訊能力】與【上網經驗】交叉表

Q28_K2 資訊能力	Q1_A1 請問您有沒有使用電腦、手機等其他資訊設備上網的經驗？				總計
	沒有	很少	偶爾	常常	
完全 計數	59	6	3	3	71
趕不上 橫列 %	83.1%	8.5%	4.2%	4.2%	100.0%
直欄 %	56.2%	12.0%	2.7%	0.4%	6.7%
有點 計數	18	12	18	46	94
趕不上 橫列 %	19.1%	12.8%	19.1%	48.9%	100.0%
直欄 %	17.1%	24.0%	15.9%	5.9%	8.9%
勉強 計數	28	29	87	574	718
跟得上 橫列 %	3.9%	4.0%	12.1%	79.9%	100.0%
直欄 %	26.7%	58.0%	77.0%	73.2%	68.3%
完全 計數	0	3	5	161	169
跟得上 橫列 %	0.0%	1.8%	3.0%	95.3%	100.0%
直欄 %	0.0%	6.0%	4.4%	20.5%	16.1%
總計 計數	105	50	113	784	1052
橫列 %	10.0%	4.8%	10.7%	74.5%	100.0%
直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
$\chi^2_{(df=9)}=538.068$ ， $p<.0001$ ，有顯著差異					

資料來源：本計畫。

二、數位政府網路服務使用與個人基本資料交叉分析

(一) 居住地區

表 19 為居住地區（題號 Q37）和數位政府網路服務（題號 Q2_B1）使用的交叉分析表，結果顯示，不同居住地區的受訪者在數位政府網路服務的使用上有顯著差異【 $\chi^2_{(21)}=58.311$ ， $p<0.001$ 】，其中，「沒有」數位政府網路服務使用經驗的比例以縣最高，占整體受訪者的 37.9%，且縣有最多「沒有」數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該地區受訪者中的 36.2%；至於「常常」有數位政府網路服務使用經驗的比例以新北市最高，占整體受訪者的 22.9%，且省轄市有最多「常常」有數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該地區受訪者中的 29.2%。

表 19：【居住地區】與【數位政府網路使用】交叉表

Q37 居住地區		Q2_B1 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？				總計
		沒有	很少	偶爾	常常	
臺北市	計數	14	11	56	27	108
	橫列 %	13.0%	10.2%	51.9%	25.0%	100.0%
	直欄 %	6.4%	8.7%	14.7%	12.1%	11.4%
新北市	計數	35	20	69	51	175
	橫列 %	20.0%	11.4%	39.4%	29.1%	100.0%
	直欄 %	16.0%	15.7%	18.2%	22.9%	18.4%
桃園市	計數	15	7	44	25	91
	橫列 %	16.5%	7.7%	48.4%	27.5%	100.0%
	直欄 %	6.8%	5.5%	11.6%	11.2%	9.6%
臺中市	計數	25	19	47	27	118
	橫列 %	21.2%	16.1%	39.8%	22.9%	100.0%
	直欄 %	11.4%	15.0%	12.4%	12.1%	12.4%
臺南市	計數	17	16	28	8	69
	橫列 %	24.6%	23.2%	40.6%	11.6%	100.0%
	直欄 %	7.8%	12.6%	7.4%	3.6%	7.3%
高雄市	計數	23	18	44	26	111
	橫列 %	20.7%	16.2%	39.6%	23.4%	100.0%
	直欄 %	10.5%	14.2%	11.6%	11.7%	11.7%
省轄市	計數	7	4	23	14	48
	橫列 %	14.6%	8.3%	47.9%	29.2%	100.0%
	直欄 %	3.2%	3.1%	6.1%	6.3%	5.1%
縣	計數	83	32	69	45	229
	橫列 %	36.2%	14.0%	30.1%	19.7%	100.0%
	直欄 %	37.9%	25.2%	18.2%	20.2%	24.1%
總計	計數	219	127	380	223	949
	橫列 %	23.1%	13.4%	40.0%	23.5%	100.0%
	直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
$\chi^2_{(df=21)}=58.311$ ， $p<.0001$ ，有顯著差異						

資料來源：本計畫。

(二) 年齡

表 20 為年齡（題號 Q29_K3）和數位政府網路服務（題號 Q2_B1）使用的交叉分析表，結果顯示，不同年齡的受訪者在數位政府網路服務的使用上有顯著差異【 $\chi^2_{(30)}=182.178$ ， $p<0.001$ 】，其中，「沒有」數位政府網路服務使用經驗的比例以 65 歲以上最高，占整體受訪者的 32.2%，且 65 歲以上的族群有最多

「沒有」數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該年齡受訪者中的 57.5%；至於「常常」有數位政府網路服務使用經驗的比例以 30-34 歲最高，占整體受訪者的 13.7%，且 15-19 歲的族群有最多「常常」有數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占了該年齡受訪者中的 41.8%。

表 20：【年齡】與【數位政府網路使用】交叉表

Q29_K3 年齡		Q2_B1 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？				總計
		沒有	很少	偶爾	常常	
15-19	計數	2	12	18	23	55
	橫列 %	3.6%	21.8%	32.7%	41.8%	100.0%
	直欄 %	0.9%	9.7%	4.8%	10.1%	5.9%
20-24	計數	14	14	17	22	67
	橫列 %	20.9%	20.9%	25.4%	32.8%	100.0%
	直欄 %	6.5%	11.3%	4.5%	9.7%	7.1%
25-29	計數	10	20	35	16	81
	橫列 %	12.3%	24.7%	43.2%	19.8%	100.0%
	直欄 %	4.7%	16.1%	9.3%	7.0%	8.6%
30-34	計數	9	6	38	31	84
	橫列 %	10.7%	7.1%	45.2%	36.9%	100.0%
	直欄 %	4.2%	4.8%	10.1%	13.7%	8.9%
35-39	計數	10	14	45	19	88
	橫列 %	11.4%	15.9%	51.1%	21.6%	100.0%
	直欄 %	4.7%	11.3%	12.0%	8.4%	9.4%
40-44	計數	13	9	57	24	103
	橫列 %	12.6%	8.7%	55.3%	23.3%	100.0%
	直欄 %	6.1%	7.3%	15.2%	10.6%	11.0%
45-49	計數	16	8	40	28	92
	橫列 %	17.4%	8.7%	43.5%	30.4%	100.0%
	直欄 %	7.5%	6.5%	10.7%	12.3%	9.8%
50-54	計數	19	12	37	21	89
	橫列 %	21.3%	13.5%	41.6%	23.6%	100.0%
	直欄 %	8.9%	9.7%	9.9%	9.3%	9.5%
55-59	計數	20	11	33	21	85
	橫列 %	23.5%	12.9%	38.8%	24.7%	100.0%
	直欄 %	9.3%	8.9%	8.8%	9.3%	9.0%
60-64	計數	32	7	28	9	76
	橫列 %	42.1%	9.2%	36.8%	11.8%	100.0%
	直欄 %	15.0%	5.6%	7.5%	4.0%	8.1%
65 以上	計數	69	11	27	13	120
	橫列 %	57.5%	9.2%	22.5%	10.8%	100.0%
	直欄 %	32.2%	8.9%	7.2%	5.7%	12.8%
總計	計數	214	124	375	227	940
	橫列 %	22.8%	13.2%	39.9%	24.1%	100.0%
	直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
$\chi^2_{(df=30)}=182.178$ ， $p<.0001$ ，有顯著差異						

資料來源：本計畫。

(三) 性別

表 21 為性別（題號 Q35）和數位政府網路服務（題號 Q2_B1）使用的交叉分析表，結果顯示，不同性別的受訪者在數位政府網路服務的使用上有顯著差異【 $\chi^2_{(3)} = 10.845$ ， $p < 0.05$ 】，其中，「沒有」數位政府網路服務使用經驗的比例以男性最高，占整體受訪者的 54.4%，且男性有最多「沒有」數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該性別受訪者中的 25.6%；至於「常常」有數位政府網路服務使用經驗的比例以女性最高，占整體受訪者的 50.9%，且女性有最多「常常」有數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該性別受訪者中的 23.9%。

表 21：【性別】與【數位政府網路使用】交叉表

Q35 性別		Q2_B1 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？				總計
		沒有	很少	偶爾	常常	
男性	計數	124	77	171	112	484
	橫列 %	25.6%	15.9%	35.3%	23.1%	100.0%
	直欄 %	54.4%	59.2%	44.5%	49.1%	49.9%
女性	計數	104	53	213	116	486
	橫列 %	21.4%	10.9%	43.8%	23.9%	100.0%
	直欄 %	45.6%	40.8%	55.5%	50.9%	50.1%
總計	計數	228	130	384	228	970
	橫列 %	23.5%	13.4%	39.6%	23.5%	100.0%
	直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=3)} = 10.845$ ， $p = .013$ ，有顯著差異

資料來源：本計畫。

(四) 職業

表 22 為職業（題號 Q31_K5）和數位政府網路服務（題號 Q2_B1）使用的交叉分析表，結果顯示，不同職業的受訪者在數位政府網路服務的使用上有顯著差異【 $\chi^2_{(18)} = 114.055$ ， $p < 0.001$ 】，其中，「沒有」數位政府網路服務使用經驗的比例以無業最高，占整體受訪者的 43.8%，且職業為農林漁牧的族群有最多「沒有」數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該職業受訪者中的 60.0%；至於「常常」有數位政府網路服務使用經驗的比例以專業技能者最高，占整體受訪者的 24.1%，且職業為民間主管的族群有最多「常常」有數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該職業受訪者中的 37.7%。

表 22：【職業】與【數位政府網路使用】交叉表

Q31_K5 職業		Q2_B1 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？				總計
		沒有	很少	偶爾	常常	
公務體系 (民代、政府 機關主管)	計數	0	0	6	3	9
	橫列 %	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	直欄 %	0.0%	0.0%	1.6%	1.3%	0.9%
民間主管	計數	13	4	26	26	69
	橫列 %	18.8%	5.8%	37.7%	37.7%	100.0%
	直欄 %	5.9%	3.1%	6.8%	11.6%	7.2%
專業技能者 (研究人員、 會計師、教 師….)	計數	38	29	75	54	196
	橫列 %	19.4%	14.8%	38.3%	27.6%	100.0%
	直欄 %	17.4%	22.3%	19.6%	24.1%	20.5%
勞工	計數	33	39	150	53	275
	橫列 %	12.0%	14.2%	54.5%	19.3%	100.0%
	直欄 %	15.1%	30.0%	39.3%	23.7%	28.8%
農林漁牧	計數	9	2	4	0	15
	橫列 %	60.0%	13.3%	26.7%	0.0%	100.0%
	直欄 %	4.1%	1.5%	1.0%	0.0%	1.6%
無業	計數	96	31	78	38	243
	橫列 %	39.5%	12.8%	32.1%	15.6%	100.0%
	直欄 %	43.8%	23.8%	20.4%	17.0%	25.4%
其他	計數	30	25	43	50	148
	橫列 %	20.3%	16.9%	29.1%	33.8%	100.0%
	直欄 %	13.7%	19.2%	11.3%	22.3%	15.5%
總計	計數	219	130	382	224	955
	橫列 %	22.9%	13.6%	40.0%	23.5%	100.0%
	直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2 (df=18) = 114.055$ ， $p < .0001$ ，有顯著差異
 注意：有 25%細格期望值低於 20，因此卡方統計結果僅供參考。

資料來源：本計畫。

(五) 收入

表 23 為收入（題號 Q32_K6）和數位政府網路服務（題號 Q2_B1）使用的交叉分析表，結果顯示，不同收入的受訪者在數位政府網路服務的使用上有顯著差異【 $\chi^2 (12) = 108.055$ ， $p < 0.001$ 】，其中，「沒有」數位政府網路服務使用經驗的比例以收入未達三萬元最高，占整體受訪者的 39.2%，且收入未達三萬元的族群有最多「沒有」數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該收入受訪者中的

39.2%；至於「常常」有數位政府網路服務使用經驗的比例以收入為五萬以上、未達十萬元最高，占整體受訪者的 39.0%，且收入十萬元以上的族群有最多「常常」有數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該收入受訪者中的 40.0%。

表 23：【收入】與【數位政府網路使用】交叉表

Q32_K6 收入		Q2_B1 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？				總計
		沒有	很少	偶爾	常常	
無收入	計數	38	16	47	25	126
	橫列 %	30.2%	12.7%	37.3%	19.8%	100.0%
	直欄 %	18.6%	13.0%	12.8%	11.5%	13.8%
未達三萬元	計數	80	36	50	38	204
	橫列 %	39.2%	17.6%	24.5%	18.6%	100.0%
	直欄 %	39.2%	29.3%	13.6%	17.4%	22.3%
三萬元以上， 未達五萬元	計數	61	39	154	52	306
	橫列 %	19.9%	12.7%	50.3%	17.0%	100.0%
	直欄 %	29.9%	31.7%	41.8%	23.9%	33.5%
五萬元以上， 未達十萬元	計數	19	29	99	85	232
	橫列 %	8.2%	12.5%	42.7%	36.6%	100.0%
	直欄 %	9.3%	23.6%	26.9%	39.0%	25.4%
十萬元以上	計數	6	3	18	18	45
	橫列 %	13.3%	6.7%	40.0%	40.0%	100.0%
	直欄 %	2.9%	2.4%	4.9%	8.3%	4.9%
總計	計數	204	123	368	218	913
	橫列 %	22.3%	13.5%	40.3%	23.9%	100.0%
	直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=12)}=108.055$ ， $p<.0001$ ，有顯著差異

資料來源：本計畫。

(六) 同住家人數

表 24 為同住家人（題號 Q33_K7）和數位政府網路服務（題號 Q2_B1）使用的交叉分析表，結果顯示，非同住家人的受訪者在數位政府網路服務的使用上有顯著差異【 $\chi^2_{(6)}=20.458$ ， $p<0.05$ 】，其中，「沒有」數位政府網路服務使用經驗的比例以同住家人為 3-4 人最高，占整體受訪者的 41.4%，且同住家人為 1-2 人的族群有最多「沒有」數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該族群受訪者中的 29.8%；至於「常常」有數位政府網路服務使用經驗的比例以同住家人 3-4 人最高，占整體受訪者的 45.6%，且同住家人為 5 人以上的族群有最多「常常」有數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該族群受訪者中的 28.0%。

表 24：【同住家人】與【數位政府網路使用】交叉表

Q33_K7同住家人	Q2_B1請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？				總計
	沒有	很少	偶爾	常常	
1-2人 計數	70	30	88	47	235
橫列 %	29.8%	12.8%	37.4%	20.0%	100.0%
直欄 %	30.8%	23.3%	22.9%	20.6%	24.3%
3-4人 計數	94	53	207	104	458
橫列 %	20.5%	11.6%	45.2%	22.7%	100.0%
直欄 %	41.4%	41.1%	53.9%	45.6%	47.3%
5人以上 計數	63	46	89	77	275
橫列 %	22.9%	16.7%	32.4%	28.0%	100.0%
直欄 %	27.8%	35.7%	23.2%	33.8%	28.4%
總計 計數	227	129	384	228	968
橫列 %	23.5%	13.3%	39.7%	23.6%	100.0%
直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2 (df=6) = 20.458$ ， $p = .002$ ，有顯著差異

資料來源：本計畫。

(七) 資訊能力

表 25 為資訊能力（題號 Q28_K2）和數位政府網路服務（題號 Q2_B1）使用的交叉分析表，結果顯示，不同資訊能力的受訪者在數位政府網路服務的使用上有顯著差異【 $\chi^2_{(9)} = 129.537$ ， $p < 0.001$ 】，其中，「沒有」數位政府網路服務使用經驗的比例以勉強跟得上最高，占整體受訪者的 66.3%，且完全跟不上的族群有最多「沒有」數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該族群受訪者中的 83.3%；至於「常常」有數位政府網路服務使用經驗的比例以勉強跟得上最高，占整體受訪者的 67.0%，且完全跟得上的族群有最多「常常」有數位政府網路服務使用經驗的受訪者，占該族群受訪者中的 43.5%。

表 25：【資訊能力】與【數位政府網路使用】交叉表

Q28_K2 資訊能力		Q2_B1 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？				總計
		沒有	很少	偶爾	常常	
完全趕不上	計數	10	1	1	0	12
	橫列 %	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	100.0%
	直欄 %	4.8%	0.8%	0.3%	0.0%	1.3%
有點趕不上	計數	42	15	18	2	77
	橫列 %	54.5%	19.5%	23.4%	2.6%	100.0%
	直欄 %	20.2%	11.5%	4.7%	0.9%	8.1%
勉強跟得上	計數	138	95	306	152	691
	橫列 %	20.0%	13.7%	44.3%	22.0%	100.0%
	直欄 %	66.3%	73.1%	79.9%	67.0%	72.9%
完全跟得上	計數	18	19	58	73	168
	橫列 %	10.7%	11.3%	34.5%	43.5%	100.0%
	直欄 %	8.7%	14.6%	15.1%	32.2%	17.7%
總計	計數	208	130	383	227	948
	橫列 %	21.9%	13.7%	40.4%	23.9%	100.0%
	直欄 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=9)}=129.537$ ， $p<.0001$ ，有顯著差異
 注意：有 25%細格期望值低於 20，因此卡方統計結果僅供參考。

資料來源：本計畫。

三、 日常網路使用情形與資本資料交叉分析

(一) 居住地區

表 26 為居住地區（題號 Q37）和日常網路使用情形（題號 Q10_E2）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 944 人，總回答次數為 2812 次（複選題）。而資料結果顯示，受訪者在網路上最常做的事情是「看社群平臺」，有 25%的回應表示有這樣的經驗（716/2812=0.25），其中，「看社群平台」的比例以省轄市最高，占該地區受訪者的 87.9%；其次是「看影音平臺」16%（449/2812=0.16）及「看新聞」16%（449/2812=0.16），其中「看影音平台」的比例以新北市最高，占該地區受訪者的 52.4%，「看新聞」的比例以高雄市最高，占該地區受訪者的 57.3%；第三是「網路或行動銀行」10%（284/2812=0.10），其中使用「網路或行動銀行」的比例以新北市最高，占該地區受訪者的 39.0%。

表 26：【居住地區】與【日常網路使用情形】交叉表

Q37 居住地區	Q10_E2 日常網路使用情形（複選）（回答人數：944 人）													回答人數
	網路或行動銀行	股票買賣	看社群平臺（臉書、Threads、IG 等）	看影音平臺（Youtube、Netflix、Disney+ 等）	看新聞	叫外送	網路購物	玩遊戲	聽音樂	工作	查資料	閱讀電子書籍	其他	
臺北市	計數 25 橫列% 23.5% 直欄% 8.9%	19 18.1% 7.6%	74 68.4% 10.3%	49 45.9% 11.0%	52 48.6% 11.6%	21 19.5% 9.5%	15 13.8% 9.5%	3 3.1% 5.6%	0 0.0% 0.0%	6 5.5% 18.5%	26 23.8% 18.4%	0 0.0% 0.0%	2 2.2% 9.4%	108
新北市	計數 68 橫列% 39.0% 直欄% 24.1%	56 32.0% 21.8%	131 74.7% 18.3%	92 52.4% 20.5%	94 53.6% 21.0%	49 28.1% 22.2%	32 18.3% 20.6%	9 5.2% 15.3%	0 0.0% 0.0%	3 1.6% 8.6%	15 8.5% 10.8%	3 1.6% 15.3%	10 5.4% 38.1%	176
桃園市	計數 34 橫列% 37.9% 直欄% 12.1%	35 38.9% 13.6%	73 81.1% 10.2%	39 42.7% 8.6%	49 54.0% 10.9%	26 28.5% 11.6%	17 18.9% 10.9%	9 10.4% 15.7%	0 0.0% 0.0%	1 1.0% 2.9%	17 19.3% 12.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	90
臺中市	計數 40 橫列% 33.9% 直欄% 14.1%	45 38.0% 17.5%	94 79.3% 13.1%	49 41.6% 11.0%	58 48.6% 12.8%	35 29.2% 15.6%	27 23.1% 17.5%	12 10.1% 19.9%	0 0.0% 0.0%	7 5.8% 21.5%	21 17.8% 15.2%	1 0.7% 4.9%	2 2.1% 10.0%	118
臺南市	計數 15 橫列% 21.3% 直欄% 5.2%	18 25.9% 7.0%	52 74.9% 7.3%	36 51.2% 8.0%	32 45.8% 7.1%	17 23.6% 7.5%	17 23.8% 10.6%	4 6.2% 7.2%	3 3.8% 65.4%	2 2.8% 6.0%	13 18.0% 9.1%	2 2.3% 9.0%	1 1.3% 3.7%	70
高雄市	計數 30 橫列% 28.0% 直欄% 10.7%	31 29.0% 12.2%	86 79.8% 12.1%	56 52.2% 12.6%	62 57.3% 13.8%	24 22.5% 11.0%	16 14.9% 10.3%	6 5.8% 10.4%	0 0.0% 0.0%	6 5.6% 18.9%	20 18.6% 14.5%	2 2.1% 12.4%	0 0.0% 0.0%	108
省轄市	計數 18 橫列% 36.7% 直欄% 6.2%	11 22.1% 4.1%	42 87.9% 5.9%	22 45.2% 4.8%	17 36.6% 3.9%	13 26.4% 5.7%	7 14.9% 4.5%	2 3.3% 2.6%	1 1.7% 19.9%	2 3.8% 5.6%	5 10.3% 3.5%	4 9.1% 24.2%	3 5.3% 10.1%	48
縣	計數 53 橫列% 23.6% 直欄% 18.7%	42 18.4% 16.2%	163 72.4% 22.8%	106 46.9% 23.6%	85 37.5% 18.9%	38 16.7% 17.0%	25 11.0% 16.0%	14 6.1% 23.2%	1 0.3% 14.7%	6 2.6% 18.1%	22 9.8% 16.0%	6 2.7% 34.2%	7 3.2% 28.7%	226
計數合計	284	258	716	449	449	222	156	60	4	32	139	18	25	
計數%	10%	9%	25%	16%	16%	8%	6%	2%	0.1%	1%	5%	0.6%	0.8%	

資料來源：本計畫。

(二) 年齡

表 27 為年齡（題號 Q29_K3）和日常網路使用情形（題號 Q2_B1）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 935 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在網路上最常做的事情是「看社群平臺」，有 26% 的回應表示有這樣的經驗（ $712/2788=0.26$ ），其中「看社群平台」的比例以 15-19 歲最高，占該年齡受訪者的 93.3%；其次是「看影音平臺」（ $446/2788=0.16$ ）和「看新聞」16%（ $444/2788=0.16$ ），其中，「看影音平台」的比例以 15-19 歲最高，占該年齡受訪者的 63.5%，「看新聞」的比例以 45-49 歲最高，占該年齡受訪者的 60.9%；第三

是「網路或行動銀行」10%(282/2788=0.10)，其中使用「網路或行動銀行」以 40-44 歲最高，占該年齡受訪者的 45.1%。

表 27：【年齡】與【日常網路使用情形】交叉表

Q29_K3 年齡	Q2_B1 日常網路使用情形（複選）（回答人數：935 人）													回答人數
	網路或行動銀行	股票買賣	等） 看社群平臺（臉書、IG 等）	看影音平臺（Youtube、Netflix 等）	看新聞	叫外送	網路購物	玩遊戲	聽音樂	工作	查資料	閱讀電子書籍	其他	
15-19	計數 14 橫列% 24.9% 直欄% 4.9%	9 16.5% 3.6%	52 93.3% 7.3%	35 63.5% 7.9%	19 34.0% 4.3%	19 33.3% 8.4%	14 25.2% 9.0%	12 21.1% 19.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	5 8.7% 19.4%	56
20-24	計數 12 橫列% 17.5% 直欄% 4.1%	12 17.7% 4.6%	51 77.4% 7.2%	38 57.5% 8.5%	19 28.6% 4.3%	16 23.9% 7.1%	7 11.2% 4.8%	13 19.1% 21.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	19 28.9% 14.1%	2 3.3% 12.3%	0 0.0% 0.0%	66
25-29	計數 17 橫列% 22.3% 直欄% 6.2%	18 23.4% 7.2%	57 73.2% 8.1%	40 50.7% 8.9%	24 31.1% 5.5%	11 14.1% 5.0%	8 10.4% 5.2%	6 7.5% 9.9%	0 0.0% 0.0%	3 4.0% 9.9%	12 15.8% 9.1%	3 3.5% 15.3%	2 2.7% 8.5%	78
30-34	計數 29 橫列% 34.9% 直欄% 10.4%	25 29.7% 9.8%	64 75.8% 8.9%	46 54.8% 10.3%	42 49.8% 9.4%	26 30.4% 11.5%	14 17.0% 9.2%	4 4.6% 6.5%	3 3.2% 65.4%	2 2.3% 6.2%	18 21.5% 13.3%	2 1.8% 8.4%	2 2.3% 7.8%	84
35-39	計數 28 橫列% 31.9% 直欄% 10.0%	23 25.6% 8.9%	67 75.4% 9.3%	47 53.7% 10.6%	39 44.1% 8.8%	28 31.2% 12.5%	20 22.3% 12.7%	4 4.4% 6.5%	0 0.0% 0.0%	3 3.4% 9.5%	11 12.7% 8.2%	2 2.3% 11.6%	4 4.0% 14.1%	88
40-44	計數 46 橫列% 45.1% 直欄% 16.3%	44 42.8% 17.2%	77 75.2% 10.8%	49 47.5% 10.9%	58 56.9% 13.1%	43 42.4% 19.6%	30 29.2% 19.2%	7 7.3% 12.7%	0 0.0% 0.0%	7 6.7% 21.7%	12 11.7% 8.7%	4 3.9% 22.5%	4 3.7% 15.3%	102
45-49	計數 41 橫列% 43.8% 直欄% 14.5%	31 32.8% 12.0%	74 79.0% 10.4%	45 48.0% 10.0%	57 60.9% 12.8%	31 33.2% 14.0%	14 15.5% 9.3%	3 3.0% 4.8%	0 0.0% 0.0%	6 6.3% 18.7%	10 11.1% 7.6%	0 0.0% 0.0%	2 1.8% 6.9%	93
50-54	計數 35 橫列% 38.7% 直欄% 12.3%	31 34.5% 12.1%	65 72.6% 9.1%	36 40.0% 8.0%	50 55.4% 11.2%	22 24.0% 9.7%	18 19.7% 11.4%	2 2.1% 3.3%	0 0.0% 0.0%	5 5.7% 16.4%	13 14.8% 9.7%	2 2.0% 10.0%	3 2.8% 10.2%	90
55-59	計數 30 橫列% 35.1% 直欄% 10.6%	25 28.8% 9.7%	60 70.6% 8.5%	43 50.1% 9.6%	45 52.6% 10.1%	14 16.5% 6.4%	14 16.4% 9.0%	3 3.4% 5.0%	1 1.7% 34.6%	3 3.9% 10.5%	16 18.4% 11.6%	2 2.7% 12.8%	3 3.1% 10.5%	85
60-64	計數 17 橫列% 21.9% 直欄% 5.8%	19 24.7% 7.3%	60 79.1% 8.4%	22 29.5% 5.0%	43 57.3% 9.7%	8 11.0% 3.8%	10 12.6% 6.1%	3 4.2% 5.4%	0 0.0% 0.0%	2 2.1% 5.1%	10 12.9% 7.2%	1 0.9% 3.6%	1 0.9% 2.9%	75
65 以上	計數 13 橫列% 11.4% 直欄% 4.8%	19 16.3% 7.6%	86 72.8% 12.1%	45 38.5% 10.2%	49 41.2% 10.9%	4 3.8% 2.0%	6 5.3% 4.0%	3 2.3% 4.6%	0 0.0% 0.0%	1 0.6% 2.1%	14 12.2% 10.6%	1 0.5% 3.6%	1 1.0% 4.5%	118
計數合計	282	255	712	446	444	221	155	59	4	31	136	18	25	
計數%	10%	9%	26%	16%	16%	8%	6%	2%	0.1%	1%	5%	0.6%	0.8%	

資料來源：本計畫。

(三) 性別

表 28 為性別（題號 Q35）和日常網路使用情形（題號 Q2_B1）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 961 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在網路上最常做的事情是「看社群平臺」，有 26% 的回應表示有這樣的經驗（ $729/2845=0.26$ ），其中「看社群平台」的比例以女性最高，占該性別受訪者中的 81.2%；其次是「看影音平臺」（ $456/2788=0.16$ ）和「看新聞」16%（ $453/2845=0.16$ ），其中「看影音平台」的比例以男性較高，占該性別受訪者的 48.3%，「看新聞」的比例則以女性較高，占該性別受訪者中的 47.3%；第三是「網路或行動銀行」10%（ $288/2845=0.10$ ），其中「看網路或行動銀行」的比例以女性較高，占該性別受訪者中的 34.2%。

表 28：【性別】與【日常網路使用情形】交叉表

Q35 性別	Q2_B1 日常網路使用情形（複選）（回答人數：961 人）													回答人數
	網路或行動銀行	股票買賣	看社群平臺（臉書、Threads、IG 等）	看影音平臺（Youtube、Netflix、Disney+ 等）	看新聞	叫外送	網路購物	玩遊戲	聽音樂	工作	查資料	閱讀電子書籍	其他	
男性	計數 123	128	336	231	224	92	62	39	3	15	73	5	10	478
	橫列% 25.7%	26.9%	70.4%	48.3%	46.9%	19.2%	13.1%	8.2%	0.6%	3.2%	15.2%	1.0%	2.1%	
	直欄% 42.6%	49.3%	46.2%	50.6%	49.5%	41.3%	39.7%	65.8%	65.4%	47.7%	51.9%	26.6%	40.2%	
女性	計數 165	132	392	225	229	130	95	20	1	17	67	13	15	483
	橫列% 34.2%	27.4%	81.2%	46.6%	47.3%	27.0%	19.6%	4.2%	0.3%	3.5%	14.0%	2.7%	3.1%	
	直欄% 57.4%	50.7%	53.8%	49.4%	50.5%	58.7%	60.3%	34.2%	34.6%	52.3%	48.1%	73.4%	59.8%	
計數合計	288	261	729	456	453	222	157	60	4	32	140	18	25	
計數%	10%	9%	26%	16%	16%	8%	6%	2%	0.1%	1%	5%	0.6%	0.8%	

資料來源：本計畫。

(四) 職業

表 29 為職業（題號 Q31_K5）和日常網路使用情形（題號 Q2_B1）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 947 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在網路上最常做的事情是「看社群平臺」，有 26% 的回應表示有這樣的經驗（ $721/2822=0.26$ ），其中「看社群平臺」的比例以其他最高，占該職業的受訪者中 83.8%；其次是「看影音平臺」16%（ $452/2822=0.16$ ）和「看新聞」16%（ $450/2822=0.16$ ），其中「看影音平臺」的比例以專業技能最高，占該職業受訪者中的 54.1%，「看新聞」的比例則以農林漁牧最高，占該職業受訪者中的 60.0%；第三是「網路或行動銀行」10%（ $450/2822=0.10$ ），其中「網路或行動銀行」則以勞工的比例最高，占該市受訪者中的 38.7%。

表 29：【職業】與【日常網路使用情形】交叉表

Q31_K5 職業	Q2_B1 日常網路使用情形（複選）（回答人數：947 人）													回答人數	
	網路或行動銀行	股票買賣	看社群平臺（臉書、Threads、IG等）	看影音平臺（Youtube、Netflix、Disney+等）	看新聞	叫外送	網路購物	玩遊戲	聽音樂	工作	查資料	閱讀電子書籍	其他		
公務體系	計數	2	4	7	5	2	3	2	0	0	1	0	4	0	10
	橫列%	16.2%	37.6%	76.0%	51.7%	25.0%	34.7%	16.2%	0.0%	0.0%	8.4%	0.0%	37.1%	0.0%	
	直欄%	0.5%	1.4%	1.0%	1.1%	0.5%	1.5%	1.0%	0.0%	0.0%	2.5%	0.0%	20.0%	0.0%	
民間主管	計數	25	24	47	29	36	15	17	3	0	8	10	0	1	69
	橫列%	36.0%	34.7%	68.3%	41.9%	51.9%	21.7%	25.1%	4.1%	0.0%	11.5%	14.7%	0.0%	1.3%	
	直欄%	8.6%	9.2%	6.5%	6.4%	8.0%	6.7%	11.0%	4.9%	0.0%	24.9%	7.3%	0.0%	3.6%	
專業技能	計數	59	46	143	106	89	50	30	7	3	11	23	5	5	196
	橫列%	30.0%	23.4%	73.0%	54.1%	45.4%	25.7%	15.3%	3.7%	1.7%	5.7%	11.7%	2.7%	2.3%	
	直欄%	20.4%	17.6%	19.8%	23.4%	19.7%	22.6%	19.0%	12.7%	80.1%	34.8%	16.6%	29.0%	18.4%	
勞工	計數	104	93	210	141	146	89	52	18	0	9	41	1	5	270
	橫列%	38.7%	34.5%	78.0%	52.4%	54.1%	33.0%	19.4%	6.7%	0.0%	3.2%	15.2%	0.5%	1.9%	
	直欄%	36.4%	35.9%	29.2%	31.3%	32.5%	40.2%	33.4%	31.8%	0.0%	27.0%	29.9%	7.8%	20.7%	
農林漁牧	計數	2	3	11	4	9	0	0	0	0	0	3	0	0	15
	橫列%	13.9%	17.0%	74.5%	28.2%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.5%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.7%	1.0%	1.6%	0.9%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	
無業	計數	51	57	178	98	106	30	26	9	0	0	31	4	3	239
	橫列%	21.4%	23.8%	74.3%	41.0%	44.3%	12.4%	10.9%	3.7%	0.0%	0.0%	13.0%	1.5%	1.4%	
	直欄%	17.8%	22.0%	24.6%	21.7%	23.6%	13.3%	16.6%	15.5%	0.0%	0.0%	22.7%	19.9%	13.3%	
其他	計數	44	33	124	69	62	35	30	20	1	3	30	4	11	148
	橫列%	29.9%	22.5%	83.8%	46.2%	41.5%	23.4%	20.1%	13.5%	0.5%	2.3%	19.9%	2.8%	7.4%	
	直欄%	15.4%	12.9%	17.3%	15.2%	13.7%	15.6%	19.0%	35.0%	19.9%	10.7%	21.5%	23.4%	43.9%	
計數合計	287	259	721	452	450	222	157	57	4	32	138	18	25		
計數%	10%	9%	26%	16%	16%	8%	6%	2%	0.1%	1%	5%	0.6%	0.8%		

資料來源：本計畫。

(五) 收入

表 30 為收入（題號 Q32_K6）和日常網路使用情形（題號 Q2_B1）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 902 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在網路上最常做的事情是「看社群平臺」，有 26% 的回應表示有這樣的經驗（ $695/2724=0.26$ ），其中「看社群平臺」以無收入的比例最高，占該收入受訪者中的 81.0%；其次是「看影音平臺」16%（ $435/2724=0.16$ ）和「看新聞」16%（ $432/2724=0.16$ ），其中「看影音平臺」的比例以三萬元以上、未達五萬元最高，占該收入受訪者中的 53.8%，「看新聞」的比例則以十萬元以上最高，占該收入

受訪者中的 63.1%；第三是「網路或行動銀行」10%（450/2724=0.10），其中「網路或行動銀行」則以十萬元以上的比例最高，占該收入受訪者中的 46.1%。

表 30：【收入】與【日常網路使用情形】交叉表

Q32_K6 收入	Q2_B1 日常網路使用情形（複選）（回答人數：902 人）														回答 人數
	網路或行動銀行	股票買賣	看社群平臺（臉書、Threads、IG 等）	看影音平臺（Youtube、Netflix、Disney+、等）	看新聞	叫外送	網路購物	玩遊戲	聽音樂	工作	查資料	閱讀電子書籍	其他		
無收入	計數 橫列% 直欄%	27 22.2% 9.9%	23 18.7% 9.3%	100 81.0% 14.5%	55 44.6% 12.7%	36 29.0% 8.3%	16 12.9% 7.4%	10 8.2% 6.6%	19 15.3% 32.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	13 10.2% 9.6%	4 2.9% 21.9%	2 1.8% 9.3%	124
元 未達三萬	計數 橫列% 直欄%	42 20.7% 15.2%	37 18.1% 14.7%	158 78.1% 22.8%	97 47.6% 22.2%	88 43.5% 20.4%	43 21.0% 19.5%	30 14.6% 19.2%	13 6.2% 21.4%	0 0.0% 0.0%	1 0.6% 4.3%	29 14.2% 22.0%	1 0.4% 5.3%	8 4.0% 34.5%	203
上，未達三萬元	計數 橫列% 直欄%	104 34.2% 37.5%	81 26.7% 32.5%	227 74.9% 32.7%	163 53.8% 37.5%	155 51.1% 35.9%	79 26.1% 36.4%	58 19.1% 37.5%	17 5.7% 29.5%	3 0.9% 76.7%	8 2.7% 28.7%	45 14.8% 34.0%	5 1.8% 31.9%	6 2.0% 25.6%	303
上，未達五萬元	計數 橫列% 直欄%	83 36.3% 30.0%	86 37.5% 34.3%	175 76.5% 25.2%	105 46.0% 24.2%	125 54.5% 28.8%	63 27.8% 29.1%	47 20.6% 30.5%	10 4.4% 17.1%	1 0.4% 23.3%	13 5.5% 43.7%	38 16.7% 29.0%	7 3.0% 40.9%	7 3.1% 30.6%	228
上，十萬元以上	計數 橫列% 直欄%	20 46.1% 7.4%	23 52.2% 9.2%	34 76.4% 4.9%	15 34.2% 3.5%	28 63.1% 6.5%	16 37.3% 7.6%	10 21.7% 6.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	7 15.1% 23.2%	7 16.5% 5.5%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	44
計數合計		276	250	695	435	432	218	155	59	3	29	132	17	23	
計數%		10%	9%	26%	16%	16%	8%	6%	2%	0.1%	1%	5%	0.6%	0.8%	

資料來源：本計畫。

（六）同住家人數

表 31 為同住家人（題號 Q33_K7）和日常網路使用情形（題號 Q2_B1）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 960 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在網路上最常做的事情是「看社群平臺」，有 26% 的回應表示有這樣的經驗（728/2842=0.26），其中「看社群平臺」以同住家人為 3-4 人的比例最高，占該族群受訪者中 78.7%；其次是「看影音平臺」16%（456/2842=0.16）和「看新聞」16%（452/2842=0.16），其中「看影音平臺」的比例以同住家人為 5 人以上最高，占該族群受訪者中的 54.7%，「看新聞」的比例則以同住家人為 3-4 人的最高，占該族群受訪者中的 49.8%；第三是「網路或行動銀行」10%（288/2842=0.10），其中「網路或行動銀行」則以同住家人為 3-4 人的比例最高，占該族群受訪者中的 32.9%。

表 31：【同住家人】與【日常網路使用情形】交叉表

Q33_K7 同住家人	Q2_B1日常網路使用情形（複選）（回答人數：960人）													回答人數
	網路或行動銀行	股票買賣	看社群平臺（臉書、Threads、IG等）	看影音平臺（Youtube、Netflix、Disney+等）	看新聞	叫外送	網路購物	玩遊戲	聽音樂	工作	查資料	閱讀電子書籍	其他	
1-2人	計數 57 橫列% 24.7% 直欄% 19.7%	計數 53 橫列% 23.1% 直欄% 20.5%	計數 178 橫列% 77.2% 直欄% 24.5%	計數 103 橫列% 44.9% 直欄% 22.7%	計數 105 橫列% 45.5% 直欄% 23.2%	計數 30 橫列% 13.0% 直欄% 13.5%	計數 29 橫列% 12.8% 直欄% 18.7%	計數 8 橫列% 3.5% 直欄% 13.4%	計數 1 橫列% 0.3% 直欄% 14.7%	計數 7 橫列% 3.1% 直欄% 22.6%	計數 31 橫列% 13.5% 直欄% 22.1%	計數 4 橫列% 1.7% 直欄% 21.8%	計數 6 橫列% 2.5% 直欄% 23.5%	230
3-4人	計數 150 橫列% 32.9% 直欄% 52.1%	計數 130 橫列% 28.5% 直欄% 50.1%	計數 360 橫列% 78.7% 直欄% 49.4%	計數 204 橫列% 44.6% 直欄% 44.6%	計數 227 橫列% 49.8% 直欄% 50.3%	計數 118 橫列% 25.9% 直欄% 53.3%	計數 74 橫列% 16.1% 直欄% 46.8%	計數 33 橫列% 7.2% 直欄% 54.8%	計數 3 橫列% 0.8% 直欄% 85.3%	計數 16 橫列% 3.6% 直欄% 51.1%	計數 65 橫列% 14.2% 直欄% 46.2%	計數 11 橫列% 2.5% 直欄% 63.2%	計數 17 橫列% 3.7% 直欄% 67.1%	457
5人以上	計數 81 橫列% 29.8% 直欄% 28.2%	計數 76 橫列% 28.0% 直欄% 29.4%	計數 190 橫列% 69.7% 直欄% 26.1%	計數 149 橫列% 54.7% 直欄% 32.7%	計數 120 橫列% 43.8% 直欄% 26.4%	計數 74 橫列% 27.0% 直欄% 33.2%	計數 54 橫列% 19.9% 直欄% 34.5%	計數 19 橫列% 7.0% 直欄% 31.7%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 8 橫列% 3.1% 直欄% 26.3%	計數 44 橫列% 16.3% 直欄% 31.7%	計數 3 橫列% 1.0% 直欄% 15.0%	計數 2 橫列% 0.9% 直欄% 9.4%	273
計數合計	288	260	728	456	452	222	157	60	4	32	140	18	25	
計數%	10%	9%	26%	16%	16%	8%	6%	2%	0.1%	1%	5%	0.6%	0.8%	

資料來源：本計畫。

(七) 資訊能力

表 32 為資訊能力（題號 Q28_K2）和日常網路使用情形（題號 Q2_B1）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 942 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在網路上最常做的事情是「看社群平臺」，有 25% 的回應表示有這樣的經驗（ $721/2819=0.25$ ），其中「看社群平臺」以完全跟得上比例最高，占該族群的受訪者中 81.8%；其次是「看影音平臺」16%（ $452/2819=0.16$ ）和「看新聞」16%（ $451/2819=0.16$ ），其中「看影音平臺」的比例以勉強跟得上最高，占該族群受訪者中的 50.2%，「看新聞」的比例則以勉強跟得上最高，占該族群受訪者中的 50.2%；第三是「網路或行動銀行」10%（ $287/2819=0.10$ ），其中「網路或行動銀行」則以完全跟得上比例最高，占該族群受訪者中的 37.9%。

表 32：【資訊能力】與【日常網路使用情形】交叉表

Q28_K2 資訊能力	Q2_B1 日常網路使用情形（複選）（回答人數：942 人）													回答人數
	網路或行動銀行	股票買賣	看社群平臺（臉書、Threads、IG、等）	看影音平臺（Youtube、Netflix、Disney+等）	看新聞	叫外送	網路購物	玩遊戲	聽音樂	工作	查資料	閱讀電子書籍	其他	
不上完全趕	計數 1 橫列% 8.1% 直欄% 0.4%	1 4.9% 0.2%	10 76.5% 1.4%	3 27.3% 0.8%	0 3.9% 0.1%	0 0.0% 0.0%	0 3.9% 0.3%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 4.9% 1.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	13
不上有點趕	計數 9 橫列% 12.2% 直欄% 3.2%	14 18.6% 5.5%	54 70.4% 7.5%	29 38.2% 6.4%	35 45.9% 7.8%	7 9.1% 3.1%	3 4.2% 2.1%	11 14.6% 18.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	8 10.8% 5.9%	0 0.0% 0.0%	1 1.1% 3.2%	76
得上勉強跟	計數 212 橫列% 31.1% 直欄% 74.1%	183 26.7% 70.5%	511 74.7% 71.7%	343 50.2% 75.9%	343 50.2% 76.2%	151 22.1% 68.2%	116 16.9% 73.7%	39 5.6% 64.5%	4 0.6% 100.0%	24 3.6% 76.1%	108 15.7% 76.8%	17 2.5% 95.1%	17 2.4% 66.3%	684
得上完全跟	計數 64 橫列% 37.9% 直欄% 22.3%	62 36.5% 23.8%	138 81.8% 19.4%	76 45.3% 16.9%	72 42.6% 16.0%	64 37.8% 28.7%	38 22.3% 23.9%	10 6.0% 16.9%	0 0.0% 0.0%	7 4.2% 22.0%	24 14.4% 17.3%	1 0.5% 4.9%	8 4.5% 30.5%	169
計數合計	287	259	712	452	451	222	157	60	4	32	140	18	25	
計數%	10%	9%	25%	16%	16%	8%	6%	2%	0.1%	1%	5%	0.6%	0.8%	

資料來源：本計畫。

四、學習上網方式與基本資料交叉

（一）居住地區

表 33 為居住地區（題號 Q37）和如何學習上網（題號 Q27_K1）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 936 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在學習上網時「最常」使用的方式是「自學」，有 52% 的回應表示有這樣的經驗（639/1239=0.52），其中，自學的比例以臺中市最高，占了該市受訪者的 81.9%；其次是「問家人」17%（209/1239=0.17），以新北市最多，占了該市受訪者的 27.1%；第三是「上電腦課程」14%（170/1239=0.14），其中以高雄市最多，占了該市受訪者的 23.8%。

表 33：【居住地區】與【如何學習上網】交叉表

Q37 居住地區	Q27_K1 如何學習上網（複選）（回答人數：936 人）									回答人數
	自學	問家人	問朋友	上電腦課程	問同事	問年輕人	職場訓練	手機/通訊業者	其他	
計數	68	24	14	21	8	1	1	5	0	106
臺北市 橫列%	63.8%	23.0%	12.9%	19.9%	7.9%	0.5%	0.5%	4.3%	0.0%	
直欄%	10.6%	11.7%	12.3%	12.4%	22.5%	13.3%	5.1%	15.0%	0.0%	
計數	116	47	24	31	6	1	4	3	4	175
新北市 橫列%	66.5%	27.1%	13.8%	17.9%	3.7%	0.3%	2.4%	1.9%	2.3%	
直欄%	18.1%	22.7%	21.5%	18.3%	17.3%	12.5%	37.4%	10.6%	15.8%	
計數	63	15	7	14	2	0	0	3	2	88
桃園市 橫列%	71.6%	17.1%	8.3%	16.3%	1.8%	0.0%	0.0%	2.9%	2.2%	
直欄%	9.9%	7.2%	6.6%	8.4%	4.4%	0.0%	0.0%	8.3%	7.6%	
計數	97	21	18	14	1	1	1	2	7	118
臺中市 橫列%	81.9%	17.9%	15.2%	12.1%	1.2%	0.6%	0.6%	1.4%	6.1%	
直欄%	15.2%	10.2%	16.2%	8.4%	3.8%	17.4%	6.7%	5.5%	28.0%	
計數	46	11	3	13	5	1	1	3	3	69
臺南市 橫列%	66.5%	15.6%	4.2%	18.6%	6.9%	1.6%	1.1%	4.6%	4.2%	
直欄%	7.2%	5.2%	2.6%	7.5%	12.7%	24.5%	6.6%	10.3%	11.3%	
計數	73	23	13	26	4	0	2	8	2	109
高雄市 橫列%	66.8%	20.8%	12.3%	23.8%	3.8%	0.0%	2.3%	7.5%	2.2%	
直欄%	11.4%	10.9%	12.0%	15.3%	11.1%	0.0%	21.9%	26.7%	9.4%	
計數	34	10	10	11	2	0	1	2	2	48
省轄市 橫列%	71.0%	20.3%	20.4%	22.2%	3.7%	0.0%	1.2%	3.4%	4.8%	
直欄%	5.3%	4.6%	8.7%	6.2%	4.8%	0.0%	5.0%	5.3%	9.0%	
計數	143	58	23	40	9	1	2	6	5	223
縣 橫列%	64.2%	25.9%	10.1%	17.9%	4.0%	0.6%	0.9%	2.5%	2.2%	
直欄%	22.4%	27.6%	20.2%	23.4%	23.6%	32.2%	17.3%	18.3%	18.9%	
計數合計	639	209	112	170	37	4	11	31	26	
計數%	52%	17%	9%	14%	3%	0.3%	0.9%	3%	2%	

資料來源：本計畫。

（二）年齡

下表為年齡（題號 Q28_K2）和如何學習上網（題號 Q27_K1）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 931 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在學習上網時「最常」使用的方式是「自學」，有 52% 的回應表示有這樣的經驗（ $637/1229=0.52$ ），其中以 20-24 歲的比例最高，占了該年齡的 85.4%；其次是「問家人」17%（ $207/1229=0.17$ ），其中以 65 以上的比例最高，占了該年齡的 55.7%，第三是「上電腦課程」14%（ $173/1229=0.14$ ），其中以 15-19 歲的比例最高，占了該年齡的 41.6%。

表 34：【年齡】與【如何學習上網】交叉表

Q28_K2 年齡	Q27_K1 如何學習上網（複選）（回答人數：931 人）									回答人數
	自學	問家人	問朋友	上電腦課程	問同事	問年輕人	職場訓練	手機/通訊業者	其他	
15-19 計數 橫列% 直欄%	42 76.3% 6.7%	5 9.2% 2.5%	7 12.6% 6.6%	23 41.6% 13.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	6 11.5% 23.3%	56
20-24 計數 橫列% 直欄%	58 85.4% 9.1%	13 19.0% 6.3%	12 17.4% 11.2%	8 11.2% 4.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 3.5% 8.4%	0 0.0% 0.0%	68
25-29 計數 橫列% 直欄%	67 82.3% 10.5%	6 7.3% 2.9%	19 23.3% 17.8%	19 23.4% 11.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	82
30-34 計數 橫列% 直欄%	62 78.9% 9.8%	2 2.7% 1.0%	8 9.5% 7.1%	17 21.3% 9.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 2.5% 7.0%	2 2.4% 6.9%	79
35-39 計數 橫列% 直欄%	71 83.2% 11.2%	4 4.4% 1.8%	13 15.5% 12.4%	17 19.8% 9.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	86
40-44 計數 橫列% 直欄%	85 83.6% 13.4%	7 7.0% 3.5%	11 11.2% 10.7%	32 30.8% 18.3%	4 4.0% 11.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	4 4.3% 16.0%	102
45-49 計數 橫列% 直欄%	68 73.8% 10.7%	12 12.6% 5.6%	9 9.5% 8.2%	19 20.3% 10.9%	5 5.3% 13.3%	0 0.0% 0.0%	1 1.0% 8.6%	6 6.4% 21.0%	1 1.1% 3.8%	92
50-54 計數 橫列% 直欄%	58 65.2% 9.1%	23 26.0% 11.1%	7 8.1% 6.8%	16 18.3% 9.4%	5 5.8% 14.0%	0 0.0% 0.0%	3 3.6% 30.5%	2 2.2% 7.0%	4 4.5% 14.4%	89
55-59 計數 橫列% 直欄%	49 57.8% 7.8%	32 37.2% 15.4%	4 4.8% 3.8%	7 8.2% 4.0%	8 9.9% 22.9%	3 3.0% 59.3%	2 2.7% 22.3%	4 4.9% 14.8%	2 2.6% 8.2%	85
60-64 計數 橫列% 直欄%	35 46.9% 5.4%	38 51.3% 18.2%	5 6.9% 4.8%	4 5.9% 2.5%	4 5.8% 11.6%	0 0.0% 0.0%	1 1.2% 8.2%	3 3.5% 9.2%	2 3.3% 9.0%	74
65 以上 計數 橫列% 直欄%	40 34.1% 6.3%	66 55.7% 31.8%	11 9.5% 10.5%	11 9.3% 6.4%	10 8.5% 27.2%	2 1.5% 40.7%	3 2.7% 30.3%	9 7.8% 32.7%	5 4.2% 18.3%	118
計數合計 計數%	637 52%	207 17%	106 9%	173 14%	37 3%	4 0.3%	10 0.8%	28 0.2%	27 0.2%	1229

資料來源：本計畫。

(三) 性別

表 35 為性別（題號 Q35）和如何學習上網（題號 Q27_K1）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 951 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在學習上網

時「最常」使用的方式是「自學」，有 51% 的回應表示有這樣的經驗 ($647/1258=0.51$)，其中以男性的比例最高，占了全部男性的 70.5%；其次是「問家人」17% ($212/1258=0.17$)，其中以女性的比例最高，占了全部女性的 25.3%；第三是「上電腦課程」14% ($175/1258=0.14$)，以男性比例最高，占了全部男性的 18.9%。

表 35：【性別】與【如何學習上網】交叉表

Q35 性別	如何學習上網（複選）（回答人數：951 人）									回答人數
	自學	問家人	問朋友	上電腦課程	問同事	問年輕人	職場訓練	手機/通訊業者	其他	
男性 計數	334	91	54	90	16	2	2	15	11	473
橫列%	70.5%	19.3%	11.4%	18.9%	3.3%	0.4%	0.5%	3.1%	2.2%	
直欄%	51.6%	43.0%	48.4%	51.3%	41.6%	39.4%	20.4%	46.8%	38.4%	
女性 計數	313	121	58	85	22	3	9	17	17	478
橫列%	65.5%	25.3%	12.1%	17.8%	4.6%	0.6%	1.9%	3.5%	3.5%	
直欄%	48.4%	57.0%	51.6%	48.7%	58.4%	60.6%	79.6%	53.2%	61.6%	
計數合計	647	212	112	175	38	4	11	32	27	
計數%	51%	17%	9%	14%	3%	0.3%	0.8%	3%	2%	

資料來源：本計畫。

（四）職業

表 36 為職業（題號 Q31_K5）和如何學習上網（題號 Q27_K1）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 941 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在學習上網時「最常」使用的方式是「自學」，有 51% 的回應表示有這樣的經驗 ($639/1248=0.51$)，其中以公務體系的比例最高，占了該職業的 78.6%；其次是「問家人」17% ($212/1248=0.17$)，其中以農林漁牧的比例最高，占了全部農林漁牧的 45.7%；第三是「上電腦課程」14% ($173/1248=0.14$)，以民間主管的比例最高，占了全部民間主管的 23.8%。

表 36：【職業】與【如何學習上網】交叉表

Q31_K5 職業		Q27_K1 如何學習上網（複選）（回答人數：941 人）									回答人數
		自學	問家人	問朋友	上電腦課程	問同事	問年輕人	職場訓練	者手機通訊業	其他	
公務體系（民代、政府機關主管）	計數	8	3	2	2	0	0	1	0	0	10
	橫列%	78.6%	30.2%	21.4%	21.4%	0.0%	0.0%	8.8%	0.0%	0.0%	
	直欄%	1.2%	1.4%	1.9%	1.2%	0.0%	0.0%	7.5%	0.0%	0.0%	
民間主管	計數	50	15	8	16	4	0	0	1	2	68
	橫列%	72.9%	21.5%	11.1%	23.8%	6.5%	0.0%	0.0%	2.0%	2.7%	
	直欄%	7.8%	6.9%	6.8%	9.4%	11.6%	0.0%	0.0%	4.4%	6.8%	
專業技能者（研究人員、會計師、教師…）	計數	140	35	30	27	5	0	1	12	8	193
	橫列%	72.7%	18.4%	15.4%	13.9%	2.4%	0.0%	0.4%	6.3%	4.1%	
	直欄%	22.0%	16.7%	26.6%	15.5%	12.4%	0.0%	6.3%	38.6%	28.7%	
勞工	計數	204	28	39	63	13	2	3	2	2	273
	橫列%	74.9%	10.3%	14.4%	23.2%	4.7%	0.7%	1.2%	0.8%	0.7%	
	直欄%	32.0%	13.3%	35.3%	36.7%	33.9%	41.9%	29.0%	7.2%	6.8%	
農林漁牧	計數	7	6	2	3	1	1	0	1	0	14
	橫列%	51.2%	45.7%	13.2%	20.2%	7.9%	4.6%	0.0%	7.5%	0.0%	
	直欄%	1.1%	3.1%	1.7%	1.7%	2.9%	14.9%	0.0%	3.4%	0.0%	
無業	計數	114	105	20	27	12	2	6	13	9	235
	橫列%	48.3%	44.5%	8.4%	11.4%	4.9%	0.8%	2.4%	5.4%	3.7%	
	直欄%	17.8%	49.4%	17.8%	15.6%	30.4%	43.2%	49.9%	40.2%	31.6%	
其他	計數	116	20	11	34	3	0	1	2	7	148
	橫列%	78.0%	13.3%	7.6%	23.2%	2.2%	0.0%	0.6%	1.3%	4.8%	
	直欄%	18.1%	9.3%	10.1%	19.9%	8.7%	0.0%	7.2%	6.2%	26.2%	
計數合計		639	212	112	173	38	4	11	32	27	
計數%		51%	17%	9%	14%	3%	0.3%	0.8%	3%	2%	

資料來源：本計畫。

(五) 收入

表 37 為收入（題號 Q32_K6）和如何學習上網（題號 Q27_K1）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 898 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在學習上網時「最常」使用的方式是「自學」，有 51% 的人有這樣的經驗（606/1191=0.51），其中以收入十萬元以上的比例最高，占了該收入受訪者中的 88.5%；其次是「問家人」17%（204/1191=0.17），其中以收入未達三萬元的比例最高，占了該收入受訪者中的 33.2%；第三是「上電腦課程」14%（164/1191=0.14），以收入五萬元以上、未達十萬元的比例最高，占了該收入受訪者中的 20.4%。

表 37：【收入】與【如何學習上網】交叉表

Q32_K6 收入	如何學習上網（複選）（回答人數：898 人）									回答人數
	自學	問家人	問朋友	上電腦課程	問同事	問年輕人	職場訓練	者手機通訊業	其他	
無收入 計數	71	39	9	22	2	1	0	4	8	123
橫列%	58.1%	32.2%	7.0%	18.2%	1.7%	0.6%	0.0%	3.5%	6.3%	
直欄%	11.8%	19.3%	8.0%	13.6%	5.8%	17.4%	0.0%	14.4%	28.5%	
未達三萬元 計數	115	66	29	33	6	1	3	8	10	200
橫列%	57.7%	33.2%	14.3%	16.5%	3.2%	0.7%	1.5%	3.8%	5.1%	
直欄%	19.0%	32.5%	26.7%	20.1%	17.3%	32.2%	27.1%	25.7%	37.4%	
三萬元以上，未達五萬元 計數	199	60	46	59	14	2	7	11	4	303
橫列%	65.8%	19.7%	15.3%	19.5%	4.6%	0.5%	2.5%	3.7%	1.2%	
直欄%	32.8%	29.2%	43.1%	36.0%	38.4%	37.9%	65.4%	37.8%	13.6%	
五萬元以上，未達十萬元 計數	181	32	19	46	11	1	0	4	5	228
橫列%	79.6%	13.8%	8.5%	20.4%	4.6%	0.2%	0.0%	1.6%	2.1%	
直欄%	29.9%	15.5%	17.9%	28.3%	28.8%	12.5%	0.0%	11.9%	17.7%	
十萬元以上 計數	39	7	5	3	4	0	1	3	1	44
橫列%	88.5%	16.0%	10.5%	7.7%	8.1%	0.0%	1.9%	6.9%	1.8%	
直欄%	6.5%	3.5%	4.3%	2.1%	9.7%	0.0%	7.5%	10.1%	2.8%	
計數合計	606	204	108	164	37	4	11	30	27	
計數%	51%	17%	9%	14%	3%	0.3%	0.9%	3%	2%	

資料來源：本計畫。

(六) 同住家人數

表 38 為同住家人（題號 Q33_K7）和如何學習上網（題號 Q27_K1）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 951 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在學習上網時「最常」使用的方式是「自學」，有 51% 的回應表示有這樣的經驗（ $646/1257=0.51$ ），其中以同住家人 3-4 人的比例最高，占了該分類受訪者中的 70.9%，其次是「問家人」17%（ $212/1257=0.17$ ），以同住家人 3-4 人的比例最高，占了該收入受訪者中的 23.2%，第三是「上電腦課程」14%（ $175/1257=0.14$ ），以同住家人 5 人以上的比例最高，占了該收入受訪者中的 20.6%。

表 38：【同住家人】與【如何學習上網】交叉表

Q33 K7 同住家人	Q27 K1如何學習上網（複選）（回答人數：951人）									回答 人數
	自學	問家人	問朋友	上電腦 課程	問同事	問年輕人	職場訓 練	手機/通 訊業者	其他	
1-2 人	計數 145 橫列% 62.0% 直欄% 22.4%	53 22.5% 24.8%	29 12.5% 26.2%	37 15.9% 21.2%	10 4.5% 27.6%	2 0.8% 43.2%	4 1.6% 33.5%	15 6.5% 47.8%	8 3.6% 30.9%	234
3-4 人	計數 317 橫列% 70.9% 直欄% 49.0%	103 23.2% 48.8%	46 10.3% 41.4%	82 18.3% 46.8%	23 5.2% 61.0%	2 0.4% 42.0%	7 1.5% 60.2%	15 3.4% 47.4%	9 2.0% 33.0%	446
5 人以上	計數 185 橫列% 68.1% 直欄% 28.6%	56 20.6% 26.4%	36 13.4% 32.5%	56 20.6% 32.0%	4 1.6% 11.4%	1 0.2% 14.9%	1 0.3% 6.3%	2 0.6% 4.8%	10 3.7% 36.2%	271
計數合計 計數%	646 51%	212 17%	112 9%	175 14%	38 3%	4 0.3%	11 0.8%	32 3%	27 2%	

資料來源：本計畫。

(七) 資訊能力

表 39 為資訊能力（題號 Q28_K2）和如何學習上網（題號 Q27_K1）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 934 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在學習上網時「最常」使用的方式是「自學」，有 52% 的回應表示有這樣的經驗（644/1240=0.52），其中以資訊能力完全跟得上的比例最高，占了該收入受訪者中的 77.0%；其次是「問家人」16%（200/1240=0.16），其中以資訊能力完全趕不上的比例最高，占了該收入受訪者中的 80.0%；第三是「上電腦課程」14%（173/1240=0.14），其中以資訊能力完全跟得上的比例最高，占了該收入受訪者中的 25.6%。

表 39：【資訊能力】與【如何學習上網】交叉表

Q28 K2 資訊能力	Q27 K1 如何學習上網（複選）（回答人數：934 人）									回答 人數
	自學	問家人	問朋友	上電腦 課程	問同 事	問年輕 人	職場訓 練	手機/通 訊業者	其他	
不 完 上 全 趕	計數 1 橫列% 9.5% 直欄% 0.2%	10 80.0% 4.8%	2 12.6% 1.4%	1 6.5% 0.5%	0 4.0% 1.3%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	12
不 有 上 點 趕	計數 26 橫列% 33.6% 直欄% 4.0%	34 44.2% 16.8%	10 12.7% 8.7%	6 7.5% 3.3%	4 5.8% 11.7%	1 0.9% 14.9%	1 0.8% 5.3%	8 10.1% 24.3%	3 4.0% 11.2%	76
得 勉 上 強 跟	計數 491 橫列% 71.9% 直欄% 76.2%	144 21.2% 72.3%	92 13.5% 82.8%	124 18.2% 72.0%	30 4.3% 78.0%	4 0.5% 85.1%	8 1.2% 78.1%	22 3.3% 70.3%	24 3.6% 88.8%	682
得 完 上 全 跟	計數 126 橫列% 77.0% 直欄% 19.6%	12 7.4% 6.1%	8 4.8% 7.1%	42 25.6% 24.3%	3 2.1% 9.1%	0 0.0% 0.0%	2 1.1% 16.6%	2 1.0% 5.4%	0 0.0% 0.0%	164
計數合計 計數%	644 52%	200 16%	111 9%	173 14%	38 3%	4 0.3%	11 0.8%	32 3%	27 2%	

資料來源：本計畫。

五、 資訊能力與基本資料交叉分析

(一) 居住地區

表 40 為居住地區（題號 Q37）和資訊能力（題號 Q28_K2）的交叉分析表，結果顯示，不同居住地區的受訪者在資訊能力上無顯著差異【 $\chi^2_{(21)}=21.388$ ， $p=.435$ 】，其中，資訊能力「完全趕不上」的比例以縣最高，占整體受訪者的 32.8%，其中縣有最多「完全趕不上」的受訪者，占該地區受訪者中的 8.4%；至於「完全跟得上」的比例以縣最高，占整體受訪者中的 24.4%，其中臺北市有最多「完全跟得上」的受訪者，占該地區受訪者中的 21.1%。

表 40：【居住地區】與【資訊能力】交叉表

Q37 居住地區		Q28_K2 資訊能力				總計
		完全趕不上	有點趕不上	勉強跟得上	完全跟得上	
臺北市	計數	9	6	75	24	114
	橫列%	7.9%	5.3%	65.8%	21.1%	100.0%
	直欄%	13.4%	6.5%	10.5%	14.6%	11.0%
新北市	計數	9	16	124	36	185
	橫列%	4.9%	8.6%	67.0%	19.5%	100.0%
	直欄%	13.4%	17.2%	17.4%	22.0%	17.9%
桃園市	計數	6	9	66	16	97
	橫列%	6.2%	9.3%	68.0%	16.5%	100.0%
	直欄%	9.0%	9.7%	9.3%	9.8%	9.4%
臺中市	計數	5	11	91	18	125
	橫列%	4.0%	8.8%	72.8%	14.4%	100.0%
	直欄%	7.5%	11.8%	12.8%	11.0%	12.1%
臺南市	計數	5	13	55	8	81
	橫列%	6.2%	16.0%	67.9%	9.9%	100.0%
	直欄%	7.5%	14.0%	7.7%	4.9%	7.8%
高雄市	計數	8	6	92	16	122
	橫列%	6.6%	4.9%	75.4%	13.1%	100.0%
	直欄%	11.9%	6.5%	12.9%	9.8%	11.8%
省轄市	計數	3	5	37	6	51
	橫列%	5.9%	9.8%	72.5%	11.8%	100.0%
	直欄%	4.5%	5.4%	5.2%	3.7%	4.9%
縣	計數	22	27	172	40	261
	橫列%	8.4%	10.3%	65.9%	15.3%	100.0%
	直欄%	32.8%	29.0%	24.2%	24.4%	25.2%
總計	計數	67	93	712	164	1036
	橫列%	6.5%	9.0%	68.7%	15.8%	100.0%
	直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
$\chi^2_{(df=21)}=21.388$ ， $p=.435$ ，無顯著差異						

資料來源：本計畫。

(二) 年齡

表 41 為年齡（題號 Q29_K3）和資訊能力（題號 Q28_K2）的交叉分析表，結果顯示，不同年齡的受訪者在資訊能力上有顯著差異【 $\chi^2_{(30)} = 373.124$ ， $p < 0.001$ 】，其中，資訊能力「完全趕不上」比例以 65 歲以上最高，占整體受訪者中的 84.7%，其中 65 歲以上得族群有最多完全跟不上的受訪者，占該年齡的 29.1%；至於「完全跟得上」的比例以 35-39 歲的人最高，占整體受訪者中的 17.6%，其中 15-19 歲的族群有最多完全跟的上的受訪者，占該年齡受訪者中的 46.4%。

表 41：【年齡】與【資訊能力】交叉表

Q29_K3 年齡		Q28_K2 資訊能力				總計
		完全趕不上	有點趕不上	勉強跟得上	完全跟得上	
15-19	計數	0	0	30	26	56
	橫列%	0.0%	0.0%	53.6%	46.4%	100.0%
	直欄%	0.0%	0.0%	4.3%	15.8%	5.5%
20-24	計數	0	3	56	12	71
	橫列%	0.0%	4.2%	78.9%	16.9%	100.0%
	直欄%	0.0%	3.2%	8.0%	7.3%	7.0%
25-29	計數	0	3	62	19	84
	橫列%	0.0%	3.6%	73.8%	22.6%	100.0%
	直欄%	0.0%	3.2%	8.8%	11.5%	8.2%
30-34	計數	0	0	67	16	83
	橫列%	0.0%	0.0%	80.7%	19.3%	100.0%
	直欄%	0.0%	0.0%	9.5%	9.7%	8.1%
35-39	計數	0	4	55	29	88
	橫列%	0.0%	4.5%	62.5%	33.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	4.3%	7.8%	17.6%	8.6%
40-44	計數	0	3	84	17	104
	橫列%	0.0%	2.9%	80.8%	16.3%	100.0%
	直欄%	0.0%	3.2%	11.9%	10.3%	10.2%
45-49	計數	0	5	71	19	95
	橫列%	0.0%	5.3%	74.7%	20.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	5.4%	10.1%	11.5%	9.3%
50-54	計數	3	6	73	9	91
	橫列%	3.3%	6.6%	80.2%	9.9%	100.0%
	直欄%	5.1%	6.5%	10.4%	5.5%	8.9%
55-59	計數	3	15	62	10	90
	橫列%	3.3%	16.7%	68.9%	11.1%	100.0%
	直欄%	5.1%	16.1%	8.8%	6.1%	8.8%

Q29_K3 年齡		Q28_K2 資訊能力				總計
		完全趕不上	有點趕不上	勉強跟得上	完全跟得上	
60-64	計數	3	21	62	1	87
	橫列%	3.4%	24.1%	71.3%	1.1%	100.0%
	直欄%	5.1%	22.6%	8.8%	0.6%	8.5%
65 以上	計數	50	33	82	7	172
	橫列%	29.1%	19.2%	47.7%	4.1%	100.0%
	直欄%	84.7%	35.5%	11.6%	4.2%	16.8%
總計	計數	59	93	704	165	1021
	橫列%	5.8%	9.1%	69.0%	16.2%	100.0%
	直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=30)}=373.124$ ， $p<.0001$ ，有顯著差異

資料來源：本計畫。

(三) 性別

表 42 為性別（題號 Q35）和資訊能力（題號 Q28_K2）的交叉分析表，結果顯示，不同性別的受訪者在資訊能力上無顯著差異【 $\chi^2_{(3)}=7.058$ ， $p=0.07$ 】，其中，資訊能力「完全趕不上」的比例以女性最多，占整體受訪者中的 60.6%，其中女性有較多「完全趕不上」的受訪者，占該性別受訪者中的 8.2%；至於「完全跟得上」的比例，以男性最高，占整體受訪者 53.3%，其中男性有較多完全跟得上受訪者，占了該性別受訪者的 17.0%。

表 42：【性別】與【資訊能力】交叉表

Q35 性別		Q28_K2 資訊能力				總計
		完全趕不上	有點趕不上	勉強跟得上	完全跟得上	
男性	計數	28	56	354	90	528
	橫列%	5.3%	10.6%	67.0%	17.0%	100.0%
	直欄%	39.4%	58.9%	49.3%	53.3%	50.1%
女性	計數	43	39	364	79	525
	橫列%	8.2%	7.4%	69.3%	15.0%	100.0%
	直欄%	60.6%	41.1%	50.7%	46.7%	49.9%
總計	計數	71	95	718	169	1053
	橫列%	6.7%	9.0%	68.2%	16.0%	100.0%
	直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=3)}=7.058$ ， $p=.07$ ，無顯著差異

資料來源：本計畫。

(四) 職業

表 43 為職業（題號 Q31_K5）和資訊能力（題號 Q28_K2）的交叉分析表，結果顯示，不同職業的受訪者在資訊能力上有顯著差異【 $\chi^2_{(18)}=240.344$ ，

p<0.001】，其中，資訊能力「完全趕不上」的比例以無業最多，占整體受訪者的 86.1%，其中無業有最多「完全趕不上」的受訪者，占該職業受訪者中的 19.8%；至於「完全跟得上」的比例，以勞工最高，占整體受訪者中的 33.7%，其中其他有最多「完全跟得上」的受訪者，占該職業受訪者中的 24.0%。

表 43：【職業】與【資訊能力】交叉表

Q31_K5 職業	Q28_K2 資訊能力				總計	
	完全趕不上	有點趕不上	勉強跟得上	完全跟得上		
公務體系 （民代、 政府機關 主管）	計數	0	0	8	2	10
	橫列%	0.0%	0.0%	80.0%	20.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	0.0%	1.1%	1.2%	1.0%
民間主管	計數	0	3	50	14	67
	橫列%	0.0%	4.5%	74.6%	20.9%	100.0%
	直欄%	0.0%	3.2%	7.1%	8.4%	6.4%
專業技能 者（研究 人員、會 計師、教 師…）	計數	5	10	143	42	200
	橫列%	2.5%	5.0%	71.5%	21.0%	100.0%
	直欄%	6.9%	10.6%	20.2%	25.3%	19.2%
勞工	計數	1	9	214	56	280
	橫列%	0.4%	3.2%	76.4%	20.0%	100.0%
	直欄%	1.4%	9.6%	30.2%	33.7%	26.9%
農林漁牧	計數	3	8	9	1	21
	橫列%	14.3%	38.1%	42.9%	4.8%	100.0%
	直欄%	4.2%	8.5%	1.3%	0.6%	2.0%
無業	計數	62	59	177	15	313
	橫列%	19.8%	18.8%	56.5%	4.8%	100.0%
	直欄%	86.1%	62.8%	25.0%	9.0%	30.1%
其他	計數	1	5	108	36	150
	橫列%	0.7%	3.3%	72.0%	24.0%	100.0%
	直欄%	1.4%	5.3%	15.2%	21.7%	14.4%
總計	計數	72	94	709	166	1041
	橫列%	6.9%	9.0%	68.1%	15.9%	100.0%
	直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

χ^2 (df=18) =240.344， p<.0001， 有顯著差異

注意：有 25%細格期望值低於 20，因此卡方統計結果僅供參考。

資料來源：本計畫。

(五) 收入

表 44 為收入（題號 Q32_K6）和資訊能力（題號 Q28_K2）的交叉分析表，結果顯示，不同收入的受訪者在資訊能力上有顯著差異【 $\chi^2_{(12)} = 116.259$ ， $p < 0.001$ 】，整體受訪者中，資訊能力「完全趕不上」的比例，以未達三萬元者最多，占整體受訪者中的 50.0%，其中，無收入有最多「完全趕不上」的受訪者，占該收入受訪者中的 16.4%；至於「完全跟得上」的比例，以三萬元以上、未達五萬元最高，占整體受訪者中的 30.4%，其中收入為十萬元以上有最多「完全跟得上」的受訪者，占該收入受訪者中的 30.2%。

表 44：【收入】與【資訊能力】交叉表

Q32_K6 收入		Q28_K2 資訊能力				總計
		完全趕不上	有點趕不上	勉強跟得上	完全跟得上	
無收入	計數	24	23	80	19	146
	橫列%	16.4%	15.8%	54.8%	13.0%	100.0%
	直欄%	37.5%	25.8%	11.9%	12.0%	14.8%
未達三萬元	計數	32	38	147	31	248
	橫列%	12.9%	15.3%	59.3%	12.5%	100.0%
	直欄%	50.0%	42.7%	21.8%	19.6%	25.2%
三萬元以上， 未達五萬元	計數	7	16	245	48	316
	橫列%	2.2%	5.1%	77.5%	15.2%	100.0%
	直欄%	10.9%	18.0%	36.4%	30.4%	32.1%
五萬元以上， 未達十萬元	計數	1	11	173	47	232
	橫列%	0.4%	4.7%	74.6%	20.3%	100.0%
	直欄%	1.6%	12.4%	25.7%	29.7%	23.6%
十萬元以上	計數	0	1	29	13	43
	橫列%	0.0%	2.3%	67.4%	30.2%	100.0%
	直欄%	0.0%	1.1%	4.3%	8.2%	4.4%
總計	計數	64	89	674	158	985
	橫列%	6.5%	9.0%	68.4%	16.0%	100.0%
	直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
$\chi^2_{(df=12)} = 116.259$ ， $p < .0001$ ，有顯著差異						

資料來源：本計畫。

(六) 同住家人數

表 45 為同住家人（題號 Q33_K7）和資訊能力（題號 Q28_K2）的交叉分析表，結果顯示，非同住家人的受訪者在資訊能力上有顯著差異【 $\chi^2_{(6)} = 40.571$ ， $p < 0.001$ 】，其中，資訊能力「完全趕不上」的比例，以同住家人為 1-2 人者最多，占整體受訪者中的 50.0%，且同住家人為 1-2 人的族群有最多「完全趕不上」的受訪者，占該族群受訪者中的 12.7%；至於「完全跟得上」的比例，以同住家人

為 3-4 人者最高，占整體受訪者中的 55.6%，其中同住家人為 3-4 人的族群有較多「完全跟不上」的受訪者，占了該族群受訪者中的 19.8%。

表 45：【同住家人】與【資訊能力】交叉表

Q33_K7同住家人		Q28_K2資訊能力				總計
		完全趕不上	有點趕不上	勉強跟得上	完全跟得上	
1-2人	計數	36	36	178	34	284
	橫列%	12.7%	12.7%	62.7%	12.0%	100.0%
	直欄%	50.0%	37.9%	24.8%	20.1%	27.0%
3-4人	計數	14	34	332	94	474
	橫列%	3.0%	7.2%	70.0%	19.8%	100.0%
	直欄%	19.4%	35.8%	46.3%	55.6%	45.0%
5人以上	計數	22	25	207	41	295
	橫列%	7.5%	8.5%	70.2%	13.9%	100.0%
	直欄%	30.6%	26.3%	28.9%	24.3%	28.0%
總計	計數	72	95	717	169	1053
	橫列%	6.8%	9.0%	68.1%	16.0%	100.0%
	直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
$\chi^2_{(df=6)}=40.571$ ， $p<.0001$ ，有顯著差異						

資料來源：本計畫。

第三節 網路使用過程遭遇困難與求助

一、 遭遇困難與求助的整體描述統計

本計畫的主要目的之一就是探索數位轉型過程當中，民眾上網取得公共服務或日常生活資訊服務時會遭遇哪些困難，這些困難是否與過去常見者有所差別。本小節在整合相關題目之後，先將曾遭遇困難的人數與百分比條列出來（請見下表 46）。結果顯示，扣除掉遺漏值之後，所有受訪者當中有 969 人（84.9%）是有上網經驗的，在日常生活使用上，有 5.99%（58 人）在日常生活網路使用上遇到困難，有 29.93%（290 人）有擔任過協助者的角色。其次為數位政府網路服務，在數位政府服務的使用上，有 16.72%（162 人）在數位政府的網路服務上遇到困難，有 18.27%（177 人）擔任過協助者的角色。再者為實體政府服務，在實體政府服務的使用上，有 11.22%（128 人）在實體政府服務的使用上遇到困難，有 5.78%（66 人）擔任過協助者的角色。

表 46：各類服務遭遇困難與求助狀況

成功受訪者	有上網經驗者	網路使用困難與求助經驗				
		類型		人數	占網路使用者	占全部受訪者
1141 人	969 人 (84.9%)	日常網路使用	曾自身遭遇困難	58 人	5.99%	5.08%
			曾協助他人者	290 人	29.93%	25.42%
		數位政府服務	曾自身遭遇困難	162 人	16.72%	14.20%
			曾協助他人者	177 人	18.27%	15.51%
		實體政府服務	曾自身遭遇困難	128 人	13.21%	11.22%
			曾協助他人者	66 人	6.81%	5.78%

資料來源：本計畫。

接下來下一小節開始，將針對這些遭遇困難者所遭遇之困難內容、來源等，與基本資料進行交叉分析呈現。

二、 日常生活網路使用的困難交叉分析

根據前面表 46 顯示，所有受訪者當中有 969 人是有上網經驗的（約占總樣本人數的 84.9%），而這些有上網經驗的人當中，又有大概 58 人表示在日常上網過程中遇到過困難（占有網路經驗者之 6%）。以下針對這些有表示困難者分析。

（一）自身遭遇困難

1、 困難來源與居住地區

表 47 為居住地區（題號 Q37）和困難來源（題號 Q10_E2.1）的交叉分析表。結果顯示，不同居住地區的受訪者在日常網路使用的困難來源上無顯著差異【 $\chi^2_{(42)} = 43.519$ ， $p = 0.407$ 】，其中，受訪者最常遇到的困難來源為「其他」，占受訪者的 29.3%，其中，以縣最多，占該地受訪者的 50.0%。次要的困難來源是「看社群/影音平臺」，占受訪者的 17.2%，以臺北市、新北市和縣最多，分別占該地受訪者的 20.0%、28.6%、16.7%。第三，困難來源為「看網路新聞」、「醫院或診所網站的看診進度」、「地圖的定位功能」、「網路購物」，占受訪者的 12.1%，「看網路新聞」的人當中，以臺南市最多，占該市受訪者的 66.7%；「醫院或診所網站的看診進度」以臺北市最多，占該市受訪者的 30.0%；「地圖的定位功能」以省轄市最多，占該市受訪者的 66.7%；「網路購物」以臺中市最多，占該市受訪者的 22.2%。

表 47：日常生活網路困難(自身)-【居住地區】與【困難來源】交叉表

Q37居住地區	Q10_E2.1（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？							總計
	看網路新聞	進度醫院或診所網站的看診	關資訊公車火車時刻表等相	地圖的定位功能	看社群影音平臺	網路購物	其他	
臺北市	計數	0	3	1	2	2	1	10
	橫列%	0.0%	30.0%	10.0%	20.0%	20.0%	10.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	42.9%	33.3%	28.6%	20.0%	14.3%	17.2%
新北市	計數	1	1	0	1	2	0	7
	橫列%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	28.6%	0.0%	100.0%
	直欄%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	20.0%	0.0%	11.8%
桃園市	計數	1	0	1	0	1	3	7
	橫列%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	42.9%	100.0%
	直欄%	14.3%	0.0%	33.3%	0.0%	10.0%	17.6%	12.1%
臺中市	計數	1	0	1	0	1	4	9
	橫列%	11.1%	0.0%	11.1%	0.0%	11.1%	44.4%	100.0%
	直欄%	14.3%	0.0%	33.3%	0.0%	10.0%	23.5%	15.5%
臺南市	計數	2	1	0	0	0	0	3
	橫列%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	直欄%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.2%
高雄市	計數	1	1	0	2	1	1	7
	橫列%	14.3%	14.3%	0.0%	28.6%	14.3%	14.3%	100.0%
	直欄%	14.3%	14.3%	0.0%	28.6%	10.0%	5.9%	12.1%
省轄市	計數	0	0	0	2	1	0	3
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	10.0%	0.0%	5.2%
縣	計數	1	1	0	0	2	2	12
	橫列%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	100.0%
	直欄%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	20.0%	28.6%	35.3%
總計	計數	7	7	3	7	10	7	58
	橫列%	12.1%	12.1%	5.2%	12.1%	17.2%	12.1%	100.0%
	直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Q37居住地區	Q10_E2.1（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？							總計
	看網路新聞	進度 醫院或診所網站的看診	關資訊 公車火車時刻表等相	地圖的定位功能	看社群影音平臺	網路購物	其他	
$\chi^2(df=42)=43.519$ ， $p=.407$ ，無顯著差異 注意：有 100%細格期望值低於 20，因此卡方統計結果僅供參考。								

資料來源：本計畫。

2、困難來源與年齡

下表為年齡（題號 Q29_K3）和困難來源（題號 Q10_E2.1）的交叉分析表。結果顯示，不同年齡的受訪者在日常網路使用的困難來源上有顯著差異【 $\chi^2_{(54)}=82.952$ ， $p<0.05$ 】。受訪者最常遇到的困難來源為「其他」，占受訪者的 35.2%，其中，以 30-34 歲最多，占該年齡層的 100%。其次是「醫院或診所網站的看診進度」、「地圖的定位功能」、「看社群/影音平臺」，占受訪者的 13.0%，「醫院或診所網站的看診進度」以 15-19 歲最多，占該年齡層的 100%；「地圖的定位功能」以 25-29 歲最多，占該年齡層的 100%；「看社群/影音平臺」以 60-64 歲最多，占該年齡層的 33.3%。第三，困難來源為「看網路新聞」和「網路購物」，占受訪者的 11.1%，「看網路新聞」以 40-44 歲最多，占該年齡層的 33.3%；「網路購物」以 45-49 最多占該年齡層的 50.0%。

表 48：日常生活網路困難(自身)-【年齡】與【困難來源】交叉表

Q29_K3年齡		Q10_E2.1（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？							總計
		看網路新聞	醫院或診所網站的看診進度	等相關資訊 公車、火車時刻表	地圖的定位功能	看社群、影音平臺	網路購物	其他	
15-19	計數	0	3	0	0	0	0	0	3
	橫列%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%
20-24	計數	0	0	0	2	0	0	3	5
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	60.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	15.8%	9.3%

Q29_K3年齡		Q10_E2.1（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？							總計
		看網路新聞	醫院或診所網站的看診進度	公車、火車時刻表等相關資訊	地圖的定位功能	看社群影音平臺	網路購物	其他	
25-29	計數	0	0	0	2	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%
30-34	計數	0	0	0	0	0	0	4	4
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	21.1%	7.4%
40-44	計數	2	0	0	0	1	0	3	6
	橫列%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	50.0%	100.0%
	直欄%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	15.8%	11.1%
45-49	計數	0	1	0	0	0	2	1	4
	橫列%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	5.3%	7.4%
50-54	計數	1	0	1	0	0	2	2	6
	橫列%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	100.0%
	直欄%	16.7%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	33.3%	10.5%	11.1%
55-59	計數	0	0	1	2	2	0	2	7
	橫列%	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	28.6%	0.0%	28.6%	100.0%
	直欄%	0.0%	0.0%	50.0%	28.6%	28.6%	0.0%	10.5%	13.0%
60-64	計數	1	2	0	0	3	1	2	9
	橫列%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%	33.3%	11.1%	22.2%	100.0%
	直欄%	16.7%	28.6%	0.0%	0.0%	42.9%	16.7%	10.5%	16.7%
65以上	計數	2	1	0	1	1	1	2	8
	橫列%	25.0%	12.5%	0.0%	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%	100.0%
	直欄%	33.3%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%	16.7%	10.5%	14.8%
總計	計數	6	7	2	7	7	6	19	54
	橫列%	11.1%	13.0%	3.7%	13.0%	13.0%	11.1%	35.2%	100.0%
	直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=54)}=82.952$ ， $p=.007$ ，有顯著差異
 注意：有100%細格期望值低於20，因此卡方統計結果僅供參考。

資料來源：本計畫。

3、 困難來源與性別

下表為性別（題號 Q35）和困難來源（題號 Q10_E2.1）的交叉分析表。結果顯示，不同性別的受訪者在日常網路使用的困難來源上無顯著差異【 $\chi^2(6) = 11.889, p > 0.001$ 】。受訪者最常遇到的困難來源為「其他」，佔受訪者的 31.5%，以女性最多，占女性受訪者的 35.5%。次要困難來源為「看社群/影音平臺」，占受訪者的 16.7%，以男性最多，占男性受訪者的 26.1%。第三，困難來源為「地圖的定位功能」和「網路購物」，占受訪者的 13.0%，兩者皆以女性最多，占女性受訪者的 19.4%。

表 49：日常生活網路困難(自身)-【性別】與【困難來源】交叉表

Q35性別	Q10_E2.1（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？							總計
	看網路新聞	醫院或診所網站的看診進度	表等相關資訊	公車、火車時刻	地圖的定位功能	看社群/影音平臺	網路購物	
男性 計數	3	5	1	1	6	1	6	23
橫列%	13.0%	21.7%	4.3%	4.3%	26.1%	4.3%	26.1%	100.0%
直欄%	60.0%	83.3%	33.3%	14.3%	66.7%	14.3%	35.3%	42.6%
女性 計數	2	1	2	6	3	6	11	31
橫列%	6.5%	3.2%	6.5%	19.4%	9.7%	19.4%	35.5%	100.0%
直欄%	40.0%	16.7%	66.7%	85.7%	33.3%	85.7%	64.7%	57.4%
總計 計數	5	6	3	7	9	7	17	54
橫列%	9.3%	11.1%	5.6%	13.0%	16.7%	13.0%	31.5%	100.0%
直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=6)} = 11.889, p = .064$ ，無顯著差異
 注意：有 78.6%細格期望值低於 20，因此卡方統計結果僅供參考。

資料來源：本計畫。

4、 困難來源與職業

下表為職業（題號 Q31_K5）和困難來源（題號 Q10_E2.1）的交叉分析表。結果顯示，不同職業的受訪者在日常網路使用的困難來源上無顯著差異【 $\chi^2(36) = 33.758, p = .576$ 】。受訪者最常遇到的困難來源為「其他」，占受訪者的 30.4%，以其他最多，占該職業受訪者的 40.0%。其次為「看社群/影音平臺」，占受訪者的 16.1%，以公務體系最多，占該職業受訪者的 100%。第三，困難來源為「醫院或診所網站的看診進度」、「地圖的定位功能」、「網路購物」，占受訪者的 12.5%，「醫院或診所網站的看診進度」以農林漁牧最多，占該職業受訪者的 50.0%；

「地圖的定位功能」以專業技能者最多，占該職業受訪者的 25.0%；「網路購物」以民間主管最多，占該職業受訪者的 50.0%。

表 50：日常生活網路困難(自身)-【職業】與【困難來源】交叉表

Q31_K5職業	Q10_E2.1（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？							總計
	看網路新聞	診進度醫院或診所網站的看	關資訊公車、火車時刻表等相	地圖的定位功能	看社群影音平臺	網路購物	其他	
公務體系	計數	0	0	0	0	1	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	1.8%
民間主管	計數	0	0	0	0	1	1	2
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	14.3%	3.6%
專業技能者	計數	1	0	1	2	1	0	8
	橫列%	12.5%	0.0%	12.5%	25.0%	12.5%	0.0%	100.0%
	直欄%	16.7%	0.0%	33.3%	28.6%	11.1%	0.0%	14.3%
勞工	計數	2	0	1	3	1	2	13
	橫列%	15.4%	0.0%	7.7%	23.1%	7.7%	15.4%	100.0%
	直欄%	33.3%	0.0%	33.3%	42.9%	11.1%	28.6%	23.2%
農林漁牧	計數	1	1	0	0	0	0	2
	橫列%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	直欄%	16.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%
無業	計數	2	3	0	1	4	4	20
	橫列%	10.0%	15.0%	0.0%	5.0%	20.0%	20.0%	100.0%
	直欄%	33.3%	42.9%	0.0%	14.3%	44.4%	57.1%	35.7%
其他	計數	0	3	1	1	1	0	10
	橫列%	0.0%	30.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%	100.0%
	直欄%	0.0%	42.9%	33.3%	14.3%	11.1%	0.0%	17.9%
總計	計數	6	7	3	7	9	7	56
	橫列%	10.7%	12.5%	5.4%	12.5%	16.1%	12.5%	100.0%
	直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=36)}=33.758$ ， $p=.576$ ，無顯著差異
 注意：有 98%細格期望值低於 20，因此卡方統計結果僅供參考。

資料來源：本計畫。

5、 困難來源與收入

下表為收入（題號 Q32_K6）和困難來源（題號 Q10_E2.1）的交叉分析表。結果顯示，不同收入的受訪者在日常網路使用的困難來源上無顯著差異【 $\chi^2_{(24)}=34.972$ ， $p=.069$ 】。受訪者最常遇到的困難來源為「其他」，占受訪者的 31.5%，以五萬元以上，未達十萬元最多，占該族群受訪者的 50.0%。其次，困難來源為「看社群/影音平臺」，占受訪者的 16.7%，以十萬元以上最多，占該族群的 50.0%。第三，困難來源為「地圖的定位功能」和「網路購物」，占受訪者的 13.0%，「地圖的定位功能」以未達三萬元最多，占該族群受訪者的 40.0%；「網路購物」以五萬元以上，未達十萬元最多，占該族群受訪者的 25.0%。

表 51：日常生活網路困難(自身)-【收入】與【困難來源】交叉表

Q32_K6收入	Q10_E2.1（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？							總計
	看網路新聞	醫院或診所網站的看診進度	表等相關資訊	公車、火車時刻	地圖的定位功能	看社群影音平臺	網路購物	其他
無收入	計數 1	3	0	0	3	1	3	11
橫列%	9.1%	27.3%	0.0%	0.0%	27.3%	9.1%	27.3%	100.0%
直欄%	20.0%	50.0%	0.0%	0.0%	33.3%	14.3%	17.6%	20.4%
未達三萬元	計數 1	2	1	6	0	2	3	15
橫列%	6.7%	13.3%	6.7%	40.0%	0.0%	13.3%	20.0%	100.0%
直欄%	20.0%	33.3%	33.3%	85.7%	0.0%	28.6%	17.6%	27.8%
未達三萬元以上，未達五萬元	計數 3	0	1	0	3	2	7	16
橫列%	18.8%	0.0%	6.3%	0.0%	18.8%	12.5%	43.8%	100.0%
直欄%	60.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	28.6%	41.2%	29.6%
未達五萬元以上，未達十萬元	計數 0	0	1	0	1	2	4	8
橫列%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	12.5%	25.0%	50.0%	100.0%
直欄%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	11.1%	28.6%	23.5%	14.8%
上十萬元以上	計數 0	1	0	1	2	0	0	4
橫列%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%
直欄%	0.0%	16.7%	0.0%	14.3%	22.2%	0.0%	0.0%	7.4%
總計	計數 5	6	3	7	9	7	17	54
橫列%	9.3%	11.1%	5.6%	13.0%	16.7%	13.0%	31.5%	100.0%
直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=24)}=34.972$ ， $p=.069$ ，無顯著差異
 注意：有 97.1%細格期望值低於 20，因此卡方統計結果僅供參考。

資料來源：本計畫。

困難來源與同住家人數表 52 為同住家人（題號 Q33_K7）和困難來源（題號 Q10_E2.1）的交叉分析表。結果顯示，非同住家人的受訪者在日常網路使用的困難來源上有顯著差異【 $\chi^2_{(12)} = 22.220$, $p < 0.05$ 】，受訪者最常遇到的困難來源為「其他」，占受訪者的 30.9%，以 5 人以上最多，占該族群的 54.5%。其次為「看社群/影音平臺」，占受訪者的 14.5%，以 3-4 人最多，占該族群的 21.7%。第三，困難來源為「醫院或診所網站的看診進度」、「地圖的定位功能」、「網路購物」，占受訪者的 12.7%，「醫院或診所網站的看診進度」以 1-2 人最多，占該族群的 28.6%；「地圖的定位功能」以 3-4 人最多，占該族群的 26.1%；「網路購物」以 1-2 人最多，占該族群的 19.0%。

表 52：日常生活網路困難(自身)-【同住家人】與【困難來源】交叉表

Q33_K7同住家人	Q10_E2.1（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？							總計
	看網路新聞	醫院或診所網站的看診進度	表等相關資訊	公車/火車時刻	地圖的定位功能	看社群/影音平臺	網路購物	
1人	計數 1	6	0	1	2	4	7	21
	橫列% 4.8%	28.6%	0.0%	4.8%	9.5%	19.0%	33.3%	100.0%
	直欄% 16.7%	85.7%	0.0%	14.3%	25.0%	57.1%	41.2%	38.2%
2人	計數 4	0	2	6	5	2	4	23
	橫列% 17.4%	0.0%	8.7%	26.1%	21.7%	8.7%	17.4%	100.0%
	直欄% 66.7%	0.0%	66.7%	85.7%	62.5%	28.6%	23.5%	41.8%
3人以上	計數 1	1	1	0	1	1	6	11
	橫列% 9.1%	9.1%	9.1%	0.0%	9.1%	9.1%	54.5%	100.0%
	直欄% 16.7%	14.3%	33.3%	0.0%	12.5%	14.3%	35.3%	20.0%
總計	計數 6	7	3	7	8	7	17	55
	橫列% 10.9%	12.7%	5.5%	12.7%	14.5%	12.7%	30.9%	100.0%
	直欄% 100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=12)} = 22.220$, $p = .035$, 有顯著差異
 注意：有 90.5%細格期望值低於 20，因此卡方統計結果僅供參考。

資料來源：本計畫。

6、困難來源與資訊能力

下表為資訊能力（題號 Q28_K2）和困難來源（題號 Q10_E2.1）的交叉分析表。結果顯示，不同資訊能力的受訪者在日常網路使用的困難來源上無顯著差異【 $\chi^2_{(18)} = 10.815$, $p = .902$ 】，受訪者最常遇到的困難來源為「其他」，占受訪者的 30.9%，以有點趕不上最多，占有點趕不上的受訪者的 50.0%。其次是「看社群/影音平臺」，占受訪者的 14.5%，以勉強跟得上最多，占勉強跟得上的受訪者

的 21.5%。第三，困難來源為「醫院或診所網站的看診進度」、「地圖的定位功能」、「網路購物」，占受訪者的 12.7%，「醫院或診所網站的看診進度」以完全跟得上最多，占完全跟得上的受訪者的 25.0%；「地圖的定位功能」以勉強跟得上最多，占勉強跟得上的受訪者的 16.2%；「網路購物」以完全跟得上最多，占完全跟得上的受訪者的 16.7%。

表 53：日常生活網路困難(自身)-【資訊能力】與【困難來源】交叉表

Q28_K2 資訊能力		Q10_E2.1（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？							總計
		看網路新聞	醫院或診所網站的看診進度	等公車、火車時刻表	地圖的定位功能	看社群、影音平臺	網路購物	其他	
完全趕不上	計數	0	0	0	0	0	0	0	0
	橫列%	.	.	.	.	.	.	.	.
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
有點趕不上	計數	1	1	0	0	0	1	3	6
	橫列%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	50.0%	100.0%
	直欄%	16.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	17.6%	10.9%
勉強跟得上	計數	3	3	3	6	8	4	10	37
	橫列%	8.1%	8.1%	8.1%	16.2%	21.6%	10.8%	27.0%	100.0%
	直欄%	50.0%	42.9%	100.0%	85.7%	100.0%	57.1%	58.8%	67.3%
完全跟得上	計數	2	3	0	1	0	2	4	12
	橫列%	16.7%	25.0%	0.0%	8.3%	0.0%	16.7%	33.3%	100.0%
	直欄%	33.3%	42.9%	0.0%	14.3%	0.0%	28.6%	23.5%	21.8%
總計	計數	6	7	3	7	8	7	17	55
	橫列%	10.9%	12.7%	5.5%	12.7%	14.5%	12.7%	30.9%	100.0%
	直欄%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$\chi^2_{(df=18)}=10.815$ ， $p=.902$ ，無顯著差異
 注意：有 92.9%細格期望值低於 20，因此卡方統計結果僅供參考。

資料來源：本計畫。

7、困難內容與居住地區

表 54 為居住地區（題號 Q37）和困難內容（題號 Q10_E2.2）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 241 人且為複選題。資料結果顯示，受訪者在日常網路使用的困難內容最多為「網路不順暢」，有 37%的回應（101/273=0.27），其中困難內容為網路不順暢的地區以臺中市的比例最高，占了該市受訪者的 63.3%，其次是「資料登入過於複雜」，有 9%的回應（24/273=0.09），以桃園市的比例最高，

占了該市受訪者的 19.1%，第三為「擔心遭到詐騙」，有 7%有這樣的情況（ $18/273=0.07$ ），以省轄市的比例最高，占了該地受訪者的 17.9%。

表 54：日常生活網路困難(自身)-【居住地區】與【困難內容】交叉表

Q37 居住地區		Q10_E2.2 困難內容（複選）（回答人數：241 人）																			回答人數		
		訊 不會使用視	會線上課程不	於複雜資料登入過	覺介面不夠直	片、資料等）	檔案過大無法上傳（照	眼睛不好	問題讀卡機相關	網路不順暢	夠直白	繁雜文字過於	入困難	憑證相關登入	窗口找不到對應	作問題	App 安裝操作問題	閱讀障礙（英文看不懂）	騙擔心遭到詐	廣告太多		查詢找不到想要的資料	慮個資外洩疑
臺北市	計數	1	0	3	3	2	0	0	5	4	0	4	3	0	3	3	1	3	2	1	30		
	橫列%	1.9%	0.0%	11.1%	9.0%	5.3%	0.0%	0.0%	17.8%	12.6%	0.0%	12.6%	9.5%	0.0%	8.4%	9.7%	2.2%	9.7%	6.0%	4.9%			
	直欄%	3.6%	0.0%	14.2%	24.2%	100.0%	0.0%	0.0%	5.3%	29.1%	0.0%	27.7%	22.3%	0.0%	13.8%	17.9%	6.6%	46.5%	16.8%	23.9%			
新北市	計數	2	0	2	2	0	0	0	16	2	1	2	0	1	2	1	2	0	1	1	29		
	橫列%	6.5%	0.0%	8.1%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	54.5%	8.5%	3.1%	8.5%	0.0%	3.1%	5.2%	2.5%	6.2%	0.0%	1.9%	2.2%			
	直欄%	11.9%	0.0%	10.0%	19.9%	0.0%	0.0%	0.0%	15.6%	18.9%	17.0%	18.1%	0.0%	100.0%	8.3%	4.5%	18.0%	0.0%	5.1%	10.2%			
桃園市	計數	2	0	6	2	0	0	3	11	2	1	0	1	0	2	4	4	0	3	0	31		
	橫列%	5.2%	0.0%	19.1%	6.7%	0.0%	0.0%	8.5%	36.4%	5.2%	1.7%	0.0%	1.7%	0.0%	5.1%	13.1%	12.2%	0.0%	9.6%	0.0%			
	直欄%	10.3%	0.0%	25.4%	18.8%	0.0%	0.0%	100.0%	11.3%	12.5%	10.2%	0.0%	4.2%	0.0%	8.7%	25.3%	37.9%	0.0%	28.1%	0.0%			
臺中市	計數	1	0	4	0	0	1	0	15	1	2	2	1	0	2	1	0	0	0	0	24		
	橫列%	2.2%	0.0%	16.8%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	63.3%	3.3%	7.9%	9.8%	2.2%	0.0%	7.8%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	直欄%	3.3%	0.0%	17.2%	0.0%	0.0%	48.7%	0.0%	15.1%	6.0%	36.1%	17.2%	4.1%	0.0%	10.3%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
臺南市	計數	1	1	1	0	0	0	0	5	0	0	1	3	0	0	2	0	0	1	1	13		
	橫列%	5.8%	5.8%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	0.0%	0.0%	6.7%	19.3%	0.0%	0.0%	12.8%	0.0%	0.0%	6.7%	7.5%			
	直欄%	4.7%	39.6%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	0.0%	6.3%	19.4%	0.0%	0.0%	10.1%	0.0%	0.0%	8.1%	15.6%			
高雄市	計數	4	0	2	1	0	0	0	18	2	0	1	2	0	2	2	0	0	1	0	34		
	橫列%	11.5%	0.0%	4.6%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	53.3%	7.1%	0.0%	3.3%	6.5%	0.0%	4.7%	7.4%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%			
	直欄%	24.2%	0.0%	6.5%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	18.2%	0.0%	8.0%	16.9%	0.0%	8.7%	15.3%	0.0%	0.0%	5.1%	0.0%			
省轄市	計數	0	0	1	2	0	0	0	11	0	0	0	0	0	4	0	1	0	1	0	20		
	橫列%	0.0%	0.0%	7.4%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%	57.3%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	17.9%	0.0%	2.9%	0.0%	2.9%	0.0%			
	直欄%	0.0%	0.0%	6.1%	16.6%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	19.2%	0.0%	5.6%	0.0%	5.3%	0.0%			
縣	計數	7	1	4	2	0	1	0	19	2	2	3	4	0	6	4	3	3	3	3	60		
	橫列%	11.2%	1.9%	6.1%	2.8%	0.0%	0.9%	0.0%	32.3%	3.4%	2.5%	5.2%	7.1%	0.0%	9.4%	5.9%	5.4%	5.6%	5.6%	5.2%			
	直欄%	42.0%	60.4%	15.4%	14.8%	0.0%	51.3%	0.0%	19.1%	15.4%	28.8%	22.8%	33.1%	0.0%	30.9%	21.8%	32.0%	53.5%	31.5%	50.3%			
計數合計		16	2	24	11	2	1	3	101	13	5	14	13	1	18	16	10	6	11	6			
計數%		6%	0.7%	9%	4%	0.7%	0.3%	1%	37%	5%	2%	5%	5%	0.3%	7%	6%	4%	2%	4%	2%			

8、 困難內容與年齡

表55為年齡（題號Q29_K3）和困難內容（題號Q10_E2.2）的交叉分析表。有回答這一題的人數為240人且為複選題。資料結果顯示，受訪者在日常網路使用的困難內容最多為「網路不順暢」，有37%的回應（ $100/270=0.37$ ），其中困難內容為網路不順暢的年齡以35-39歲的比例最高，占了該年齡受訪者的71.3%，其次是「資料登入過於複雜」，有8%的回應（ $22/270=0.08$ ），以15-19歲的比例最高，占了該年齡受訪者的23.9%，第三為「擔心遭到詐騙」，有7%的回應（ $19/270=0.07$ ），以15-19歲的比例最高，占了25.5%。

表 55：日常生活網路困難(自身)-【年齡】與【困難內容】交叉表

Q29_K3 年齡	Q10_E2.2 困難內容 (複選) (回答人數：240 人)																			回答人數
	不會使用視訊	線上課程不會使用	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	眼睛不好	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜、文字不夠直白	憑證相關(登入困難)	找不到對應窗口	App 安裝、操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	廣告太多	查詢找不到想要的資料	個資外洩疑慮	不會使用社群影音購物平臺	其他	
15-19	計數	0	0	2	0	0	0	2	3	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	9
	橫列%	0.0%	0.0%	23.9%	0.0%	0.0%	0.0%	20.6%	30.0%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%	25.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	9.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	20.7%	0.0%	19.7%	0.0%	0.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
20-24	計數	0	0	0	0	0	3	3	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	8
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	34.6%	34.6%	30.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	34.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	2.7%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
25-29	計數	3	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	22
	橫列%	12.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	62.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24.9%	0.0%	0.0%	
	直欄%	17.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	89.0%	0.0%	0.0%	
30-34	計數	0	0	2	0	0	0	8	0	2	2	0	0	0	0	4	0	0	0	14
	橫列%	0.0%	0.0%	13.7%	0.0%	0.0%	0.0%	58.6%	0.0%	13.7%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.5%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	8.5%	0.0%	0.0%	0.0%	8.1%	0.0%	36.1%	14.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	35.5%	0.0%	0.0%	0.0%	
35-39	計數	3	0	0	0	0	0	17	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	24
	橫列%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.3%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.2%	0.0%	
	直欄%	20.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.9%	12.2%	0.0%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	17.3%	0.0%	
40-44	計數	0	0	2	2	0	0	11	0	0	1	0	0	3	4	1	0	0	1	23
	橫列%	0.0%	0.0%	6.8%	6.8%	0.0%	0.0%	49.1%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	14.9%	18.1%	4.7%	0.0%	0.0%	6.4%	
	直欄%	0.0%	0.0%	7.0%	15.8%	0.0%	0.0%	11.3%	0.0%	0.0%	9.9%	0.0%	0.0%	18.0%	27.4%	10.0%	0.0%	0.0%	23.9%	
45-49	計數	0	0	2	2	0	0	8	2	0	3	2	0	3	1	1	1	0	0	23
	橫列%	0.0%	0.0%	9.9%	8.2%	0.0%	0.0%	36.4%	9.3%	0.0%	14.0%	8.2%	0.0%	11.1%	4.6%	2.9%	3.1%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	10.0%	18.7%	0.0%	0.0%	8.2%	16.1%	0.0%	23.0%	14.4%	0.0%	13.2%	6.8%	6.1%	11.0%	0.0%	0.0%	
50-54	計數	2	1	1	1	0	0	13	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	24
	橫列%	8.3%	3.1%	3.3%	2.5%	0.0%	0.0%	54.3%	3.3%	3.0%	0.0%	2.7%	0.0%	6.0%	3.5%	6.3%	0.0%	4.1%	4.1%	
	直欄%	12.3%	38.5%	3.5%	5.9%	0.0%	0.0%	12.8%	6.0%	13.6%	0.0%	4.9%	0.0%	7.4%	5.4%	13.9%	0.0%	8.6%	15.6%	

Q29_K3 年齡	Q10_E2.2 困難內容（複選）（回答人數：240 人）																			回答人數
	不會使用視訊	線上課程不會使用	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳（照片、資料等）	眼睛不好	讀卡機相關問題	網路不順暢	文字不夠直白	資料太過於繁雜	憑證相關（登入困難）	找不到對應窗口	App 安裝、操作問題	閱讀障礙（英文看不懂）	擔心遭到詐騙	廣告太多	查詢找不到想要的資料	個資外洩疑慮	不會使用社群影音購物平臺	其他
55-59 計數	0	0	4	2	1	0	0	11	1	2	0	1	1	3	1	0	0	1	1	23
橫列%	0.0%	0.0%	17.0%	9.4%	3.5%	0.0%	0.0%	46.1%	3.8%	7.2%	0.0%	3.0%	3.8%	13.2%	2.9%	0.0%	0.0%	4.8%	3.0%	
直欄%	0.0%	0.0%	17.8%	22.1%	51.5%	0.0%	0.0%	10.8%	6.8%	32.2%	0.0%	5.4%	100.0%	16.2%	4.5%	0.0%	0.0%	10.1%	11.3%	
60-64 計數	1	0	5	1	1	0	0	6	2	0	1	2	0	4	4	1	0	3	1	27
橫列%	5.3%	0.0%	18.6%	5.3%	2.8%	0.0%	0.0%	21.2%	5.7%	0.0%	3.2%	6.1%	0.0%	13.0%	14.3%	4.7%	0.0%	11.3%	2.5%	
直欄%	9.1%	0.0%	22.7%	14.6%	48.5%	0.0%	0.0%	5.8%	12.0%	0.0%	6.3%	12.9%	0.0%	18.6%	25.7%	12.0%	0.0%	27.5%	11.0%	
65 以上 計數	7	1	5	2	0	1	0	8	1	1	2	8	0	3	2	2	0	4	2	43
橫列%	15.3%	2.7%	11.0%	5.4%	0.0%	2.6%	0.0%	17.8%	2.4%	2.2%	5.0%	18.9%	0.0%	6.6%	4.5%	5.7%	0.0%	9.7%	5.5%	
直欄%	40.8%	61.5%	20.8%	23.0%	0.0%	100.0%	0.0%	7.5%	8.0%	18.1%	15.4%	62.4%	0.0%	14.6%	12.6%	22.5%	0.0%	36.6%	38.2%	
計數合計	16	2	22	10	2	1	3	100	13	5	14	13	1	19	15	11	6	11	6	
計數%	6%	0.7%	8%	4%	0.7%	0.3%	1%	37%	5%	2%	5%	5%	0.3%	7%	6%	4%	2%	4%	2%	

資料來源：本計畫。

10、 困難內容與性別

表 56 為性別（題號 Q35）和困難內容（題號 Q10_E2.2）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 244 人且為複選題。資料結果顯示，受訪者在日常網路使用的困難內容最多為「網路不順暢」，有 37% 的回應（ $102/276=0.37$ ），其中困難內容為網路不順暢的性別以男性的比例最高，占了全部男性受訪者的 48.0%，其次是「資料登入過於複雜」，有 9% 的回應（ $24/276=0.09$ ），以男性的比例最高，占了全部男性受訪者的 9.9%，第三為「擔心遭到詐騙」，有 7% 的回應（ $19/276=0.07$ ），以女性的比例最高，占了全部女性受訪者的 9.5%。

表 56：日常生活網路困難(自身)-【性別】與【困難內容】交叉表

Q35 性別		Q10_E2.2 困難內容（複選）（回答人數：244 人）																			回答人數
		不會使用視訊	線上課程不會使用	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳（照片、資料等）	眼睛不好	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜（文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙（英文看不懂）	擔心遭到詐騙	廣告太多	查詢找不到想要的資料	個資外洩疑慮	不會使用社群影音購物平臺	其他	
男性	計數	7	1	12	5	0	0	3	58	7	2	6	8	1	8	9	2	0	6	3	121
	橫列%	5.9%	1.2%	9.9%	3.8%	0.0%	0.0%	2.2%	48.0%	5.9%	1.3%	5.2%	6.5%	0.7%	6.2%	7.5%	1.5%	0.0%	4.6%	2.2%	
	直欄%	44.7%	78.1%	50.8%	40.6%	0.0%	0.0%	100.0%	57.0%	54.8%	30.6%	46.2%	61.4%	100.0%	39.2%	55.5%	16.9%	0.0%	49.9%	42.6%	
女性	計數	9	0	12	7	2	1	0	44	6	4	7	5	0	12	7	9	6	6	4	123
	橫列%	7.2%	0.3%	9.5%	5.4%	1.3%	0.9%	0.0%	35.8%	4.8%	3.0%	6.0%	4.0%	0.0%	9.5%	5.9%	7.3%	5.1%	4.6%	2.9%	
	直欄%	55.3%	21.9%	49.2%	59.4%	100.0%	100.0%	0.0%	43.0%	45.2%	69.4%	53.8%	38.6%	0.0%	60.8%	44.5%	83.1%	100.0%	50.1%	57.4%	
計數合計		16	2	24	11	2	1	3	102	13	5	14	13	1	19	16	11	6	11	6	
計數%		6%	0.7%	9%	4%	0.7%	0.3%	1%	37%	5%	2%	5%	5%	0.3%	7%	6%	4%	2%	4%	2%	

資料來源：本計畫。

11、 困難內容與職業

表 57 為職業（題號 Q31_K5）和困難內容（題號 Q10_E2.2）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 242 人且為複選題。資料結果顯示，受訪者在日常網路使用的困難內容最多為「網路不順暢」，有 37% 的回應（ $101/274=0.37$ ），其中困難內容為網路不順暢的職業以公務體系的比例最高，占了全部公務體系受訪者的 83.0%，其次是「資料登入過於複雜」，有 9% 的回應（ $24/274=0.09$ ），以民間主管的比例最高，占了全部民間主管受訪者的 17.2%，第三為「擔心遭到詐騙」，有 7% 的回應（ $18/274=0.07$ ），以公務體系的比例最高，占了全部公務體系受訪者的 17.0%。

表 57：日常生活網路困難(自身)-【職業】與【困難內容】交叉表

Q31_K5 職業	Q10_E2.2 困難內容 (複選) (回答人數：242 人)																				回答人數
	不會使用視訊	線上課程不會使用	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳 (照片、資料等)	眼睛不好	讀卡機相關問題	網路不順暢	文字不夠直白	資料太過於繁雜	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	廣告太多	查詢找不到想要的資料	個資外洩疑慮	不會使用社群影音購物平臺	其他	
公務體系	計數	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	17.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
民間主管	計數	1	0	2	2	0	0	6	1	1	1	0	0	1	2	0	0	0	2	0	14
	橫列%	4.1%	0.0%	17.2%	11.0%	0.0%	0.0%	39.5%	9.2%	6.2%	3.8%	0.0%	0.0%	6.2%	13.2%	0.0%	0.0%	0.0%	13.0%	0.0%	
	直欄%	3.7%	0.0%	10.5%	14.0%	0.0%	0.0%	5.6%	10.1%	17.0%	4.0%	0.0%	0.0%	100.0%	10.4%	0.0%	0.0%	0.0%	16.6%	0.0%	
專業技能者	計數	4	1	3	1	0	0	24	3	0	2	2	0	0	3	3	3	1	1	1	51
	橫列%	7.9%	2.9%	6.5%	1.8%	0.0%	0.0%	47.8%	6.3%	0.0%	3.8%	4.7%	0.0%	0.0%	6.6%	6.3%	6.8%	1.4%	1.8%	2.9%	
	直欄%	25.2%	78.1%	13.9%	8.3%	0.0%	0.0%	24.1%	24.6%	0.0%	14.1%	18.6%	0.0%	0.0%	18.3%	19.6%	32.2%	11.0%	8.0%	23.5%	
勞工	計數	3	0	4	1	0	0	26	4	2	3	1	0	0	4	3	2	6	3	0	52
	橫列%	6.4%	0.0%	8.2%	1.2%	0.0%	0.0%	49.6%	7.2%	3.7%	5.7%	1.3%	0.0%	0.0%	6.8%	6.1%	4.8%	10.8%	4.9%	0.0%	
	直欄%	20.7%	0.0%	17.9%	5.4%	0.0%	0.0%	25.4%	28.3%	36.1%	21.4%	5.1%	0.0%	0.0%	19.1%	19.2%	23.0%	89.0%	22.6%	0.0%	
農林漁牧	計數	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	8
	橫列%	0.0%	0.0%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	37.8%	0.0%	0.0%	12.5%	17.6%	0.0%	0.0%	4.7%	22.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	7.7%	11.6%	0.0%	0.0%	2.2%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
無業	計數	8	0	11	7	2	1	23	1	2	3	8	0	0	6	5	4	0	6	3	80
	橫列%	9.6%	0.5%	13.3%	8.7%	2.0%	1.4%	29.1%	0.9%	2.2%	4.3%	9.9%	0.0%	0.0%	7.0%	5.9%	4.8%	0.0%	7.5%	4.2%	
	直欄%	47.8%	21.9%	44.7%	61.3%	100.0%	100.0%	22.9%	5.6%	33.3%	25.1%	61.1%	0.0%	0.0%	30.6%	28.9%	35.4%	0.0%	52.7%	54.2%	
其他	計數	0	0	3	1	0	0	15	4	1	4	0	0	0	3	3	1	0	0	1	32
	橫列%	1.3%	0.0%	8.2%	3.9%	0.0%	0.0%	46.5%	12.9%	2.2%	11.9%	1.4%	0.0%	0.0%	8.5%	10.7%	3.2%	0.0%	0.0%	4.3%	
	直欄%	2.6%	0.0%	11.1%	11.0%	0.0%	0.0%	14.7%	31.4%	13.6%	27.7%	3.6%	0.0%	0.0%	14.8%	20.9%	9.5%	0.0%	0.0%	22.3%	
計數合計		16	2	24	11	2	1	101	13	5	14	13	1	1	18	16	11	6	11	6	
計數%		6%	0.7%	9%	4%	0.7%	0.3%	37%	5%	2%	5%	5%	0.3%	0.3%	7%	6%	4%	2%	4%	2%	

資料來源：本計畫。

12、 困難內容與收入

表 58 為收入（題號 Q32_K6）和困難內容（題號 Q10_E2.2）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 237 人且為複選題。資料結果顯示，受訪者在日常網路使用的困難內容最多為「網路不順暢」，有 37% 的回應（ $100/268=0.37$ ），其中困難內容為網路不順暢的收入以五萬元以上，未達十萬元的比例最高，占了 55.7%，其次是「資料登入過於複雜」，有 8% 的回應（ $22/268=0.08$ ），以十萬元以上的比例最高，占了 16.3%，第三為「擔心遭到詐騙」，有 7% 的回應（ $18/268=0.07$ ），以十萬元以上的比例最高，占了 23.2%。

表 58：日常生活網路困難(自身)-【收入】與【困難內容】交叉表

Q32_K6 收入		Q10_E2.2 困難內容 (複選) (回答人數：237 人)																			回答人數
		不會使用視訊	線上課程不會使用	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳 (照片、資料等)	眼睛不好	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜 字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	廣告太多	查詢找不到想要的資料	個資外洩疑慮	購物平臺 不會使用社群影音	其他	
無收入	計數	3	0	4	4	2	0	0	6	3	1	4	2	0	4	4	1	0	3	1	34
	橫列%	7.6%	0.0%	10.3%	11.1%	4.7%	0.0%	0.0%	17.3%	10.1%	2.4%	11.0%	5.5%	0.0%	11.6%	12.6%	1.6%	0.0%	8.9%	2.1%	
	直欄%	16.1%	0.0%	15.6%	37.6%	100.0%	0.0%	0.0%	5.9%	26.2%	15.2%	27.1%	14.4%	0.0%	21.5%	27.9%	5.3%	0.0%	28.0%	11.3%	
未達三萬元	計數	6	0	5	2	0	1	0	24	5	1	2	8	0	4	2	4	0	2	3	59
	橫列%	10.9%	0.7%	7.7%	3.1%	0.0%	1.8%	0.0%	40.2%	8.5%	1.6%	3.6%	13.5%	0.0%	6.6%	3.4%	6.1%	0.0%	2.7%	5.4%	
	直欄%	40.3%	21.9%	20.2%	18.2%	0.0%	100.0%	0.0%	24.0%	38.3%	18.1%	15.6%	62.0%	0.0%	21.3%	13.2%	35.3%	0.0%	15.0%	51.9%	
三萬元以上，未達五萬元	計數	3	1	5	2	0	0	3	35	3	0	4	2	0	5	7	4	6	4	2	78
	橫列%	3.9%	1.9%	6.9%	2.0%	0.0%	0.0%	3.4%	44.6%	3.5%	0.0%	5.3%	2.7%	0.0%	6.3%	8.8%	5.8%	8.1%	4.8%	2.9%	
	直欄%	19.2%	78.1%	23.9%	15.3%	0.0%	0.0%	100.0%	35.1%	20.9%	0.0%	29.8%	16.1%	0.0%	27.1%	44.8%	44.0%	100.0%	34.9%	36.8%	
五萬元以上，未達十萬元	計數	4	0	8	2	0	0	0	32	2	4	4	1	1	4	1	2	0	2	0	58
	橫列%	6.7%	0.0%	13.4%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	55.7%	3.3%	6.0%	6.5%	1.6%	1.5%	6.5%	1.4%	2.7%	0.0%	4.1%	0.0%	
	直欄%	24.4%	0.0%	34.8%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%	32.6%	14.6%	66.7%	27.5%	7.4%	100.0%	20.6%	5.4%	15.5%	0.0%	22.0%	0.0%	
十萬元以上	計數	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	8
	橫列%	0.0%	0.0%	16.3%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%	32.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23.2%	17.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	5.5%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.6%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
計數合計		16	2	22	10	2	1	3	100	13	5	14	13	1	18	15	10	6	11	6	
計數%		6%	0.7%	8%	4%	0.7%	0.3%	1%	37%	5%	2%	5%	5%	0.3%	7%	6%	4%	2%	4%	2%	

資料來源：本計畫。

13、 困難內容與同住家人數

表 59 為同住家人（題號 Q33_K7）和困難內容（題號 Q10_E2.2）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 243 人且為複選題。資料結果顯示，受訪者在日常網路使用的困難內容最多為「網路不順暢」，有 36% 的回應（ $102/285=0.36$ ），其中困難內容為網路不順暢的同住家人以 3-4 人的比例最高，占了全部同住家人 3-4 人的受訪者的 48.4%，其次是「資料登入過於複雜」，有 8% 的回應（ $23/285=0.08$ ），以同住家人 1-2 人的比例最高，占了全部同住家人 1-2 人的受訪者的 16.5%，第三為「擔心遭到詐騙」，有 7% 的回應（ $19/285=0.07$ ），以同住家人 5 人以上的比例最高，占了全部同住家人 5 人以上的 12.6%。

表 59：日常生活網路困難(自身)-【同住家人】與【困難內容】交叉表

Q33_K7 同住家人	Q10_E2.2 困難內容（複選）（回答人數：243 人）																			回答人數
	不會使用視訊	線上課程不會使用	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳（照片、資料等）	眼睛不好	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜（文字不夠直白）	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	APP 安裝操作問題	閱讀障礙（英文看不懂）	擔心遭到詐騙	廣告太多	查詢找不到想要的資料	個資外洩疑慮	不會使用社群（影音、購物平臺）	其他	
1-2 人	計數 11	0	12	5	0	1	0	24	5	2	4	9	0	2	3	2	0	2	4	75
	橫列% 14.2%	0.6%	16.5%	6.6%	0.0%	0.7%	0.0%	31.3%	7.1%	2.3%	5.4%	11.3%	0.0%	3.3%	4.3%	2.9%	0.0%	3.2%	5.5%	
	直欄% 66.7%	21.9%	54.6%	44.4%	0.0%	51.3%	0.0%	23.0%	43.6%	33.3%	29.5%	66.2%	0.0%	13.0%	20.0%	20.0%	0.0%	21.4%	66.5%	
3-4 人	計數 3	1	6	4	2	1	0	53	7	4	9	3	1	9	8	8	0	5	1	109
	橫列% 3.0%	0.7%	5.8%	3.4%	1.5%	0.5%	0.0%	48.4%	6.3%	3.2%	8.4%	2.7%	0.8%	8.5%	7.1%	6.9%	0.0%	5.0%	0.9%	
	直欄% 20.5%	39.6%	27.8%	33.2%	100.0%	48.7%	0.0%	51.8%	56.4%	66.7%	66.5%	22.7%	100.0%	48.6%	47.6%	70.0%	0.0%	48.5%	15.6%	
5 人以上	計數 2	1	4	3	0	0	3	26	0	0	1	1	0	7	5	1	6	3	1	58
	橫列% 3.5%	1.2%	6.9%	4.3%	0.0%	0.0%	4.6%	43.9%	0.0%	0.0%	0.9%	2.5%	0.0%	12.6%	9.0%	1.8%	10.8%	5.8%	1.9%	
	直欄% 12.8%	38.5%	17.6%	22.3%	0.0%	0.0%	100.0%	25.2%	0.0%	0.0%	4.0%	11.1%	0.0%	38.4%	32.4%	10.0%	100.0%	30.2%	17.9%	
計數合計	16	2	23	11	2	1	3	102	12	5	14	13	1	19	16	11	6	11	6	
計數%	6%	0.7%	9%	4%	0.7%	0.3%	1%	36%	4%	2%	5%	5%	0.3%	7%	6%	4%	2%	4%	2%	

資料來源：本計畫。

14、 困難內容與資訊能力

表 60 為資訊能力（題號 Q28_K2）和困難內容（題號 Q10_E2.2）的交叉分析表。有回答這一題的人數為 239 人且為複選題。資料結果顯示，受訪者在日常網路使用的困難內容最多為「網路不順暢」，有 38% 的回應（ $102/272=0.38$ ），其中困難內容為網路不順暢的資訊能力以完全跟得上的比例最高，占了全部完全跟得上的受訪者的 60.8%，其次是「資料登入過於複雜」，有 9% 的回應（ $24/272=0.09$ ），以資訊能力有點趕不上的比例最高，占了全部有點趕不上的受訪者的 13.2%，第三為「擔心遭到詐騙」，有 7% 的回應（ $18/272=0.07$ ），以資訊能力完全趕不上的比例最高，占了全部完全趕不上的受訪者的 26.7%。

表 60：日常生活網路困難(自身)-【資訊能力】與【困難內容】交叉表

Q28_K2 資訊能力	Q10_E2.2 困難內容 (複選) (回答人數：239 人)																			回答人數
	不會使用視訊	線上課程不會使用	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	眼睛不好	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	廣告太多	查詢找不到想要的資料	個資外洩疑慮	不會使用社群影音購物平臺	其他	
完全趕不上 計數	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	26.7%	0.0%	21.9%	0.0%	24.3%	0.0%	
直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	4.4%	0.0%	5.5%	0.0%	
有點趕不上 計數	4	0	5	2	0	1	0	10	2	1	2	3	0	5	4	1	1	1	2	36
橫列%	10.3%	0.0%	13.2%	5.3%	0.0%	1.5%	0.0%	27.9%	4.4%	3.7%	5.7%	7.6%	0.0%	14.0%	11.1%	3.5%	1.9%	3.8%	5.9%	
直欄%	24.3%	0.0%	20.3%	17.4%	0.0%	48.7%	0.0%	10.0%	12.6%	25.4%	15.1%	22.7%	0.0%	28.6%	24.8%	11.8%	11.0%	14.3%	34.7%	
勉強跟得上 計數	10	2	17	8	2	1	0	68	7	4	7	8	1	11	11	9	6	8	4	162
橫列%	6.0%	1.2%	10.5%	4.8%	1.0%	0.3%	0.0%	41.9%	4.1%	2.4%	4.3%	4.8%	0.6%	6.9%	6.5%	5.6%	3.5%	4.8%	2.5%	
直欄%	62.5%	100.0%	71.6%	69.6%	100.0%	51.3%	0.0%	66.5%	51.8%	74.6%	51.2%	64.0%	100.0%	62.8%	65.0%	83.7%	89.0%	80.2%	65.3%	
完全跟得上 計數	2	0	2	1	0	0	3	23	5	0	5	2	0	1	2	0	0	0	0	39
橫列%	5.3%	0.0%	5.0%	3.8%	0.0%	0.0%	7.0%	60.8%	11.7%	0.0%	12.1%	4.2%	0.0%	2.5%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	13.2%	0.0%	8.1%	13.1%	0.0%	0.0%	100.0%	22.9%	35.6%	0.0%	33.8%	13.3%	0.0%	5.3%	10.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
計數合計	15	2	24	11	2	1	3	102	13	5	14	12	1	18	16	11	6	10	6	
計數%	6%	0.7%	9%	4%	0.7%	0.3%	1%	38%	5%	2%	5%	4%	0.3%	7%	6%	4%	2%	4%	2%	

資料來源：本計畫。

15、困境來源與困難內容交叉分析

下表為困難來源（題號 Q10_E2.1）和困難內容（題號 Q10_E2.2）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 43 人且為複選題。資料結果顯示，受訪者在日常網路使用的困難內容最多為「網路不順暢」，有 21% 的回應（12/56=0.21），其中困難內容為網路不順暢的困難來源以公車/火車時刻表等相關資訊的比例最高，占了填答該困難來源受訪者的 65.2%，其次是「廣告太多」，有 13% 的回應（7/56=0.13），以困難來源為看網路新聞的比例最高，占了填答該困難來源受訪者的 61.4%，第三為「資料登入過於複雜」，有 11% 的回應（6/56=0.11），以困難來源為醫院或診所網站的看診進度的比例最高，占了填答該困難來源受訪者的 26.3%。

表 61：日常生活網路困難(自身)-【困難來源】與【困難內容】交叉表

Q10 E2.1 困難來源	Q10 E2.2 困難內容（複選）（回答人數：43 人）														回答人數	
	不會使用視訊	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳（照片、資料等）	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜（文字不夠直白）	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	擔心遭到詐騙	廣告太多	查詢找不到想要的資料	其他		
聞看網路新聞	計數	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	0	1	5
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.7%	61.4%	0.0%	15.3%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.5%	44.4%	0.0%	35.7%	
看診進度的醫院或診所網站	計數	1	1	1	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	5
	橫列%	15.6%	26.3%	15.6%	0.0%	0.0%	0.0%	58.0%	0.0%	58.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	41.2%	22.0%	39.3%	0.0%	0.0%	0.0%	53.2%	0.0%	72.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
相關時刻表等公車/火車資訊	計數	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	65.2%	0.0%	0.0%	0.0%	34.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	19.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
位地圖的定功能	計數	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	46.9%	53.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.9%	46.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
音看社群平臺影	計數	0	1	0	1	0	2	0	0	1	0	2	2	1	0	9
	橫列%	0.0%	8.7%	0.0%	8.7%	0.0%	22.6%	0.0%	0.0%	11.4%	0.0%	26.1%	25.8%	11.4%	0.0%	
	直欄%	0.0%	13.9%	0.0%	100.0%	0.0%	16.2%	0.0%	0.0%	27.4%	0.0%	57.6%	31.2%	61.0%	0.0%	
網路購物	計數	1	1	1	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	5
	橫列%	20.7%	15.5%	22.4%	0.0%	0.0%	31.8%	0.0%	0.0%	0.0%	24.1%	21.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	58.8%	13.9%	60.7%	0.0%	0.0%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%	55.9%	26.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
其他	計數	0	3	0	0	3	5	0	4	0	1	0	2	1	1	14
	橫列%	0.0%	20.4%	0.0%	0.0%	19.5%	38.9%	0.0%	27.8%	0.0%	3.9%	0.0%	13.1%	4.7%	10.7%	
	直欄%	0.0%	50.2%	0.0%	0.0%	100.0%	42.9%	0.0%	100.0%	0.0%	24.6%	0.0%	24.4%	39.0%	64.3%	
計數合計	2	6	2	1	3	12	5	4	4	2	4	7	2	2		
計數%	4%	11%	4%	2%	5%	21%	9%	7%	7%	4%	7%	13%	4%	4%		

資料來源：本計畫。

16、自身遭遇困難求助網絡與困難內容交叉分析

下表為對外求助網絡（題號 Q11_G1.1）和困難內容（題號 Q10_E2.2）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 116 人且為複選題。資料結果顯示，受訪者在日常網路使用的困難內容最多為「網路不順暢」，有 29% 的回應（ $40/139=0.29$ ），其中困難內容為網路不順暢的對外求助網絡以詢問電信業者的比例最高，占了該族群的 100%，其次是「資料登入過於複雜」，有 12% 的回應（ $16/139=0.12$ ），以打給所屬窗口/客服的比例最高，占了該族群的 42.7%，第三為「介面不夠直覺友善」和「App 安裝/操作問題」，有 8% 的回應（ $11/139=0.08$ ），在「介面不夠直覺友善」的部分，以撥打 1999 的比例最高，占了該族群 100%，在「App 安裝/操作問題」的部分，以求助家人的比例最高，占了該族群的 56.6%。

表 62：日常生活網路困難(自身)-【對外求助網絡】與【困難內容】交叉表

Q10_G1 對外求助網絡	困難內容(複選)(回答人數：116人)																	回答人數
	不會使用視訊	線上課程不會使用	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	眼睛不好	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	擔心遭到詐騙	廣告太多	查詢找不到想要的資料	不會使用社群影音購物平臺	其他	
自己摸索	計數	1	0	1	2	0	3	22	1	0	0	0	0	5	1	1	1	34
	橫列%	1.5%	0.0%	4.0%	5.6%	0.0%	7.8%	63.3%	2.3%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	14.3%	3.1%	2.8%	4.3%	
	直欄%	5.2%	0.0%	8.8%	18.4%	0.0%	100.0%	54.4%	8.3%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	100.0%	23.0%	13.1%	39.2%	
小孩	計數	4	2	7	3	1	0	6	3	0	2	5	3	0	1	6	1	38
	橫列%	11.5%	5.0%	17.6%	6.8%	2.1%	0.0%	16.3%	6.9%	0.0%	5.5%	12.0%	8.9%	0.0%	3.2%	15.8%	2.9%	
	直欄%	42.8%	100.0%	43.0%	24.4%	48.5%	0.0%	15.4%	27.5%	0.0%	27.5%	42.7%	100.0%	0.0%	26.2%	81.1%	29.3%	
朋友	計數	4	0	3	1	0	0	1	2	0	0	3	0	0	0	0	0	15
	橫列%	25.0%	0.0%	21.2%	6.3%	0.0%	0.0%	9.2%	16.1%	0.0%	0.0%	19.0%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	
	直欄%	36.2%	0.0%	20.2%	8.9%	0.0%	0.0%	3.4%	25.0%	0.0%	0.0%	26.3%	0.0%	0.0%	10.2%	0.0%	0.0%	
同事	計數	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4
	橫列%	0.0%	0.0%	14.6%	21.2%	0.0%	0.0%	52.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	52.4%	11.8%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	3.4%	7.4%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.7%	5.8%	0.0%	
鄰居	計數	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	橫列%	50.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	49.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
撥打1966	計數	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	7.9%	51.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

Q10_G1 對外求助網絡	困難內容（複選）（回答人數：116 人）																	回答人數
	不會使用視訊	線上課程不會使用	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳（照片、資料等）	眼睛不好	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜、文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	擔心遭到詐騙	廣告太多	查詢找不到想要的資料	不會使用社群影音購物平臺	其他	
計數 家人	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
	橫列%	17.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.9%	56.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.4%	17.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
窗口/客服 打給所屬	0	0	3	3	0	0	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	7
	橫列%	0.0%	0.0%	42.7%	42.7%	0.0%	0.0%	27.7%	0.0%	12.2%	29.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	18.0%	26.6%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	100.0%	25.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
業者 詢問電信	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
其他	0	0	1	1	0	0	0	2	4	0	3	0	0	0	0	0	1	8
	橫列%	6.1%	0.0%	12.7%	8.4%	0.0%	0.0%	18.8%	46.6%	0.0%	33.9%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.8%	
	直欄%	4.8%	0.0%	6.5%	6.4%	0.0%	0.0%	3.7%	39.1%	0.0%	35.6%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.5%	
計數合計	10	2	16	11	2	1	3	40	10	1	8	11	3	5	5	7	4	
計數%	7%	1%	12%	8%	1%	0.7%	2%	29%	7%	0.7%	6%	8%	2%	4%	4%	5%	3%	

資料來源：本計畫。

(二) 他人遭遇困難

1、 困難內容與主要原因

下表為他人遭遇困境原因（題號 Q15_H3）和困難內容（題號 Q13_I12）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 239 人且為複選題。資料結果顯示，他人在日常網路使用遭遇的困難內容最多為「其他」，有 28% 的回應（ $90/322=0.28$ ），以遭遇困境原因為沒有網路的比例最高，占了該族群的 100%，其次是「資料登入過於複雜」，有 22% 的回應（ $71/322=0.22$ ），以沒有意願學習的比例最高，占了該族群的 100%，第三為「App 安裝/操作問題」，有 16% 的回應（ $52/239=0.16$ ），以身體不方便的比例最高，占了該族群的 35.0%。

表 63：日常生活網路困難(他人)-【遭遇困境原因】與【困難內容】交叉表

Q15_H3 遭遇困境的原因（複選）	Q13_I12 困難內容（複選）（回答人數：239 人）														回答人數
	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳 （照片、資料等）	眼睛不好	網路不順暢	資料太過於繁雜 文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙（英文看不懂）	擔心遭到詐騙	個資外洩疑慮	其他		
對新科技或上網不熟	計數	63	26	2	3	7	24	5	19	52	0	10	0	81	219
	橫列%	28.9%	11.8%	0.9%	1.2%	3.3%	10.8%	2.5%	8.7%	23.6%	0.0%	4.7%	0.0%	37.1%	
	直欄%	88.7%	94.9%	100.0%	100.0%	87.5%	86.3%	100.0%	83.4%	100.0%	0.0%	82.0%	0.0%	90.4%	
沒有上網設備（例如：沒手機等）	計數	3	0	0	0	1	0	0	3	1	0	0	0	1	4
	橫列%	61.4%	0.0%	0.0%	0.0%	20.1%	0.0%	0.0%	61.4%	20.1%	0.0%	0.0%	0.0%	18.5%	
	直欄%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	10.7%	0.0%	0.0%	11.8%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	
沒有網路	計數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	
不會打字（例如：不會拼音等）	計數	6	3	0	1	2	3	2	1	6	0	0	0	8	18
	橫列%	33.8%	15.2%	0.0%	5.6%	8.4%	15.9%	10.5%	7.0%	33.5%	0.0%	0.0%	0.0%	42.8%	
	直欄%	8.6%	10.2%	0.0%	39.0%	18.6%	10.5%	35.4%	5.6%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%	
看不懂文字（例如：文盲）	計數	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	4
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24.5%	0.0%	0.0%	0.0%	24.5%	11.8%	28.4%	0.0%	35.3%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	100.0%	8.1%	0.0%	1.4%	
眼睛看不清楚（例如：老花）	計數	4	3	0	2	0	5	3	3	4	0	3	0	5	16
	橫列%	22.0%	17.1%	0.0%	9.8%	0.0%	29.9%	16.7%	16.8%	26.8%	0.0%	18.1%	0.0%	32.5%	
	直欄%	5.0%	10.2%	0.0%	61.0%	0.0%	17.6%	49.9%	11.9%	8.4%	0.0%	23.1%	0.0%	5.8%	
身體不方便（例如：肢體有缺陷等）	計數	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	2
	橫列%	31.5%	0.0%	0.0%	31.5%	35.6%	31.5%	0.0%	0.0%	35.6%	0.0%	0.0%	0.0%	32.9%	
	直欄%	1.1%	0.0%	0.0%	29.8%	10.7%	2.8%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	
不會說中文（例如：外籍人士）	計數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
依賴心重	計數	0	1	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	1	5
	橫列%	0.0%	27.0%	0.0%	0.0%	20.1%	21.0%	0.0%	0.0%	35.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.0%	
	直欄%	0.0%	5.1%	0.0%	0.0%	12.5%	3.9%	0.0%	0.0%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
沒有意願學習	計數	5	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	5
	橫列%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	
	直欄%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.0%	
其他	計數	3	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	1	5	9
	橫列%	30.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.6%	0.0%	12.6%	18.1%	0.0%	0.0%	12.0%	57.6%	
	直欄%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	4.8%	3.1%	0.0%	0.0%	100.0%	5.6%	
計數合計	71	27	2	3	8	27	5	23	52	0	13	1	90		
計數%	22%	8%	0.6%	0.9%	2%	8%	2%	7%	16%	0%	4%	0.3%	28%		

資料來源：本計畫。

2、困難內容與協助者關係

下表為他人和協助者的關係 (題號 Q16_H4) 與困難內容 (題號 Q13_I12) 的交叉分析表，有回答這一題的人數為 256 人且為複選題。資料結果顯示，他人在日常網路使用遭遇的困難內容最多為「其他」，有 29% 的回應 ($99/341=0.29$)，以和協助者關係為同學的比例最高，占了該族群的 70.5%，其次是「資料登入過

於複雜」，有 21% 的回應 ($72/341=0.21$)，以和協助者關係為其他的比例最高，占了該族群的 79.9%，第三為「App 安裝/操作問題」，有 15% 的回應 ($52/341=0.15$)，以和協助者關係為鄰居的比例最高，占了該族群的 29.1%。

表 64：日常生活網路困難(他人)-【協助者關係】與【困難內容】交叉表

Q16_H4 協助者關係 (複選)	Q13_I12 困難內容 (複選) (回答人數：256 人)													回答人數
	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳 (照片、資料等)	眼睛不好	網路不順暢	資料太過於繁雜文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙 (英文看不懂)	擔心遭到詐騙	個資外洩疑慮	其他	
小孩	計數 3 橫列% 44.6% 直欄% 4.8%	計數 3 橫列% 33.3% 直欄% 9.5%	計數 1 橫列% 12.0% 直欄% 49.4%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 26.0% 直欄% 17.6%	計數 1 橫列% 8.8% 直欄% 2.5%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 28.7% 直欄% 2.2%	8
祖父母	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 35.3% 直欄% 12.8%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 4 橫列% 64.7% 直欄% 4.0%	6
父母	計數 50 橫列% 37.0% 直欄% 68.7%	計數 14 橫列% 10.4% 直欄% 51.3%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 0.8% 直欄% 39.0%	計數 2 橫列% 1.7% 直欄% 19.3%	計數 21 橫列% 16.0% 直欄% 77.8%	計數 3 橫列% 2.2% 直欄% 39.9%	計數 18 橫列% 13.6% 直欄% 79.5%	計數 34 橫列% 25.7% 直欄% 66.6%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 6 橫列% 4.2% 直欄% 33.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 40 橫列% 29.6% 直欄% 39.8%	134
朋友	計數 9 橫列% 23.0% 直欄% 12.7%	計數 2 橫列% 5.5% 直欄% 8.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 4 橫列% 10.1% 直欄% 35.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 4.9% 直欄% 26.6%	計數 3 橫列% 6.8% 直欄% 12.0%	計數 2 橫列% 5.3% 直欄% 4.1%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 5 橫列% 13.4% 直欄% 31.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 19 橫列% 47.1% 直欄% 18.9%	40
同事	計數 2 橫列% 10.0% 直欄% 2.3%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 6.2% 直欄% 9.0%	計數 2 橫列% 11.1% 直欄% 6.7%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 9.8% 直欄% 3.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 6.1% 直欄% 6.1%	計數 1 橫列% 6.2% 直欄% 100.0%	計數 12 橫列% 70.5% 直欄% 11.9%	17
鄰居	計數 1 橫列% 8.3% 直欄% 0.9%	計數 2 橫列% 25.2% 直欄% 6.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 11.2% 直欄% 7.3%	計數 1 橫列% 18.1% 直欄% 4.9%	計數 1 橫列% 10.7% 直欄% 10.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 29.1% 直欄% 4.2%	計數 0 橫列% 5.6% 直欄% 100.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 21.0% 直欄% 1.6%	8
家人	計數 4 橫列% 8.3% 直欄% 5.5%	計數 5 橫列% 11.5% 直欄% 20.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 3.4% 直欄% 61.0%	計數 4 橫列% 8.2% 直欄% 33.9%	計數 1 橫列% 2.6% 直欄% 4.5%	計數 2 橫列% 3.5% 直欄% 22.6%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 11 橫列% 23.9% 直欄% 21.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 3 橫列% 5.6% 直欄% 15.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 25 橫列% 52.6% 直欄% 25.1%	47
其他	計數 4 橫列% 79.9% 直欄% 5.1%	計數 2 橫列% 42.2% 直欄% 7.1%	計數 1 橫列% 20.8% 直欄% 50.6%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 20.8% 直欄% 3.5%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 42.2% 直欄% 8.5%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 20.1% 直欄% 0.9%	5
計數合計	72	27	2	3	11	27	7	23	52	0	17	1	99	
計數%	21%	8%	0.5%	0.8%	3%	8%	2%	7%	15%	0%	5%	0.2%	29%	

資料來源：本計畫。

下表為協助者居住地區 (題號 Q37) 與困難內容 (題號 Q13_I12) 的交叉分析表，有回答這一題的人數為 251 人且為複選題。資料結果顯示，他人在日常網路使用遭遇的困難內容最多為「其他」，有 29% 的回應 ($98/334=0.29$)，以協助者

的居住地區為新北市的比例最高，占了該族群的 52.4%，其次是「資料登入過於複雜」，有 21% 的回應（71/334=0.21），以協助者的居住地區為桃園市的比例最高，占了該族群的 45.4%，第三為「App 安裝/操作問題」，有 15% 的回應（51/251=0.15），以協助者的居住地區為臺北市的比例最高，占了該族群的 38.7%。

表 65：日常生活網路困難(他人)-【居住地區】與【他人遭遇困難】交叉表

Q37居住地區	Q13_I12他人遭遇困難(複選)(回答人數：251人)													回答人數
	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	眼睛不好	網路不順暢	資料太過於繁雜文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App安裝操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	個資外洩疑慮	其他	
臺北市	計數 6 橫列% 21.8% 直欄% 8.9%	計數 2 橫列% 6.3% 直欄% 6.7%	計數 1 橫列% 3.3% 直欄% 50.6%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 8 橫列% 29.2% 直欄% 31.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 6 橫列% 19.6% 直欄% 26.0%	計數 11 橫列% 38.7% 直欄% 22.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 8.6% 直欄% 16.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 7 橫列% 23.4% 直欄% 6.9%	29
新北市	計數 9 橫列% 21.9% 直欄% 13.2%	計數 5 橫列% 11.0% 直欄% 17.3%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 1.8% 直欄% 29.8%	計數 1 橫列% 2.4% 直欄% 9.0%	計數 4 橫列% 9.0% 直欄% 14.5%	計數 1 橫列% 2.4% 直欄% 14.0%	計數 2 橫列% 5.8% 直欄% 11.5%	計數 8 橫列% 17.7% 直欄% 14.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 22 橫列% 52.4% 直欄% 22.7%	43
桃園市	計數 14 橫列% 45.4% 直欄% 20.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 3.2% 直欄% 39.0%	計數 2 橫列% 5.4% 直欄% 14.9%	計數 3 橫列% 8.9% 直欄% 10.6%	計數 2 橫列% 6.1% 直欄% 25.9%	計數 5 橫列% 14.7% 直欄% 21.2%	計數 9 橫列% 28.1% 直欄% 17.4%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 12 橫列% 39.7% 直欄% 12.7%	31
臺中市	計數 15 橫列% 36.9% 直欄% 21.5%	計數 5 橫列% 13.3% 直欄% 20.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 6.0% 直欄% 21.3%	計數 4 橫列% 9.8% 直欄% 15.3%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 4 橫列% 8.9% 直欄% 16.9%	計數 7 橫列% 17.4% 直欄% 14.1%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 7 橫列% 18.0% 直欄% 48.5%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 13 橫列% 31.1% 直欄% 13.0%	41
臺南市	計數 5 橫列% 39.4% 直欄% 7.6%	計數 2 橫列% 14.1% 直欄% 7.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 17.4% 直欄% 20.5%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 6 橫列% 43.2% 直欄% 5.9%	14
高雄市	計數 11 橫列% 40.9% 直欄% 14.9%	計數 3 橫列% 10.8% 直欄% 10.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 7.6% 直欄% 26.6%	計數 3 橫列% 11.6% 直欄% 13.8%	計數 4 橫列% 16.6% 直欄% 8.5%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 3.3% 直欄% 5.6%	計數 1 橫列% 4.0% 直欄% 100.0%	計數 10 橫列% 37.6% 直欄% 9.8%	26
省轄市	計數 2 橫列% 15.5% 直欄% 2.9%	計數 6 橫列% 44.9% 直欄% 22.1%	計數 1 橫列% 7.0% 直欄% 49.4%	計數 1 橫列% 6.1% 直欄% 31.2%	計數 1 橫列% 4.8% 直欄% 5.7%	計數 1 橫列% 4.5% 直欄% 2.3%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 11.2% 直欄% 3.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 4 橫列% 32.7% 直欄% 4.4%	13
縣	計數 8 橫列% 14.0% 直欄% 10.8%	計數 5 橫列% 8.4% 直欄% 16.7%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 3 橫列% 6.0% 直欄% 28.6%	計數 7 橫列% 12.4% 直欄% 25.5%	計數 2 橫列% 4.5% 直欄% 33.4%	計數 2 橫列% 4.3% 直欄% 10.8%	計數 10 橫列% 18.7% 直欄% 20.0%	計數 0 橫列% 0.8% 直欄% 100.0%	計數 5 橫列% 8.3% 直欄% 29.7%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 24 橫列% 44.4% 直欄% 24.6%	54
計數合計	71	27	2	3	11	26	7	22	51	0	15	1	98	
計數%	21%	8%	0.5%	0.8%	3%	8%	2%	7%	15%	0%	4%	0.2%	29%	

資料來源：本計畫。

下表為協助者年齡(題號 Q29_K3)與困難內容(題號 Q13_I12)的交叉分析表，有回答這一題的人數為 252 人且為複選題。資料結果顯示，他人在日常網路使用遭遇的困難內容最多為「其他」，有 29% 的回應（98/336=0.29），以協助者年齡為 50-54 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 62.9%，其次是「資料登入過於複雜」，有 21% 的回應（72/336=0.21），以協助者年齡為 25-29 歲的比例最高，

占了該年齡層受訪者的 40.0%，第三為「App 安裝/操作問題」，有 15% 的回應（ $49/336=0.15$ ），以協助者年齡為 60-64 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 37.2%。

表 66：日常生活網路困難(他人)-【年齡】與【他人遭遇困難】交叉表

Q29_K3年齡	Q13_I12他人遭遇困難(複選)(回答人數：252人)													回答人數
	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	眼睛不好	網路不順暢	資料太過於繁雜文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App安裝操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	個資外洩疑慮	其他	
15-19	計數 5 橫列% 28.2% 直欄% 6.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 16.5% 9.8%	0 0.0% 0.0%	3 16.5% 11.9%	3 15.6% 5.2%	0 0.0% 0.0%	2 13.0% 12.8%	0 0.0% 0.0%	4 26.7% 4.5%	16
20-24	計數 9 橫列% 32.7% 直欄% 13.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	5 17.5% 21.9%	2 7.7% 4.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	17 59.6% 17.3%	29
25-29	計數 13 橫列% 42.0% 直欄% 18.7%	3 8.6% 10.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	6 17.5% 20.4%	0 0.0% 0.0%	3 9.1% 12.8%	3 9.1% 5.9%	0 0.0% 0.0%	3 9.7% 18.5%	0 0.0% 0.0%	18 56.2% 18.3%	32
30-34	計數 10 橫列% 28.8% 直欄% 14.0%	4 11.0% 14.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.3% 11.3%	4 10.4% 13.3%	4 11.0% 52.6%	6 16.0% 24.6%	12 34.8% 24.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	12 34.9% 12.4%	35
35-39	計數 10 橫列% 35.1% 直欄% 14.4%	8 26.6% 29.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 7.9% 23.3%	3 11.5% 12.4%	2 5.6% 22.6%	0 0.0% 0.0%	5 18.5% 11.1%	0 0.0% 0.0%	2 5.6% 10.0%	0 0.0% 0.0%	6 19.1% 5.7%	30
40-44	計數 9 橫列% 27.2% 直欄% 12.3%	6 19.4% 23.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 4.8% 15.5%	5 15.0% 17.9%	0 0.0% 0.0%	4 11.8% 16.9%	8 25.8% 17.0%	0 0.0% 0.0%	6 17.0% 33.2%	0 0.0% 0.0%	8 25.6% 8.5%	33
45-49	計數 6 橫列% 25.4% 直欄% 8.9%	3 12.4% 11.6%	1 3.7% 49.4%	1 4.0% 39.0%	3 10.6% 26.7%	3 11.6% 10.7%	1 4.1% 14.0%	0 0.0% 0.0%	5 20.8% 10.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 4.1% 100.0%	7 29.3% 7.5%	25
50-54	計數 1 橫列% 5.3% 直欄% 1.1%	1 5.2% 2.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 18.7% 5.8%	0 0.0% 0.0%	3 18.4% 16.8%	0 0.0% 0.0%	10 62.9% 9.8%	15
55-59	計數 5 橫列% 26.8% 直欄% 7.0%	2 8.6% 6.0%	1 5.1% 50.6%	2 8.4% 61.0%	1 4.7% 8.7%	4 20.2% 13.8%	1 4.3% 10.9%	1 3.1% 2.6%	3 14.1% 5.4%	0 0.0% 0.0%	1 3.1% 3.5%	0 0.0% 0.0%	8 40.1% 7.7%	19
60-64	計數 1 橫列% 8.0% 直欄% 1.2%	1 8.0% 3.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 14.3% 14.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 15.4% 7.0%	4 37.2% 7.8%	0 0.0% 0.0%	1 8.3% 5.1%	0 0.0% 0.0%	4 38.6% 4.0%	10
65以上	計數 2 橫列% 29.2% 直欄% 2.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 6.4% 1.7%	0 0.0% 0.0%	1 7.5% 2.4%	1 14.1% 2.1%	0 5.8% 100.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	4 57.3% 4.2%	7
計數合計	72	27	2	3	10	27	7	23	49	0	17	1	98	
計數%	21%	8%	0.5%	0.8%	3%	8%	2%	7%	15%	0%	5%	0.2%	29%	

資料來源：本計畫。

下表為協助者性別（題號 Q35）與困難內容（題號 Q13_I12）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 256 人且為複選題。資料結果顯示，他人在日常網路使用遭遇的困難內容最多為「其他」，有 29% 的回應（99/341=0.29），以協助者為女性的比例最高，占了全部女性受訪者的 43.6%，其次是「資料登入過於複雜」，有 21% 的回應（72/341=0.21），以協助者為女性的比例最高，占了全部女性受訪者的 28.7%，第三為「App 安裝/操作問題」，有 15% 的回應（52/341=0.15），以協助者為女性的比例最高，占了全部女性受訪者的 20.2%。

表 67：日常生活網路困難(他人)-【性別】與【他人遭遇困難】交叉表

Q35性別	Q13_I12他人遭遇困難（複選）（回答人數：256人）													回答人數
	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳（照片、資料等）	眼睛不好	網路不順暢	資料太過於繁雜文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙（英文看不懂）	擔心遭到詐騙	個資外洩疑慮	其他	
男性	計數 30	計數 13	計數 1	計數 1	計數 10	計數 8	計數 1	計數 9	計數 22	計數 0	計數 6	計數 1	計數 35	108
橫列 %	27.4%	12.2%	0.9%	0.9%	9.3%	7.1%	1.0%	8.4%	20.1%	0.0%	5.8%	1.0%	32.3%	
直欄 %	41.0%	48.2%	50.6%	39.0%	87.9%	27.8%	14.0%	39.8%	41.9%	0.0%	37.1%	100.0%	35.0%	
女性	計數 43	計數 14	計數 1	計數 2	計數 1	計數 20	計數 6	計數 14	計數 30	計數 0	計數 11	計數 0	計數 65	148
橫列 %	28.7%	9.5%	0.6%	1.1%	0.9%	13.4%	4.3%	9.2%	20.2%	0.3%	7.1%	0.0%	43.6%	
直欄 %	59.0%	51.8%	49.4%	61.0%	12.1%	72.2%	86.0%	60.2%	58.1%	100.0%	62.9%	0.0%	65.0%	
計數合計	72	27	2	3	11	27	7	23	52	0	17	1	99	
計數 %	21%	8%	0.5%	0.8%	3%	8%	2%	7%	15%	0%	5%	0.2%	29%	

資料來源：本計畫。

表 68 為協助者職業（題號 Q31_K5）與困難內容（題號 Q13_I12）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 252 人且為複選題。資料結果顯示，他人在日常網路使用遭遇的困難內容最多為「其他」，有 29% 的回應（97/337=0.29），以協助者職業為無業的比例最高，占了該族群的 43.2%，其次是「資料登入過於複雜」，有 21% 的回應（72/337=0.21），以協助者職業為公務體系的比例最高，占了該族群的 100%，第三為「App 安裝/操作問題」，有 15% 的回應（52/337=0.15），以協助者職業為其他的比例最高，占了該族群的 27.8%。

表 68：日常生活網路困難(他人)-【職業】與【他人遭遇困難】交叉表

Q31_K5職業	Q13_I12他人遭遇困難(複選)(回答人數：252人)													回答人數
	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	眼睛不好	網路不順暢	資料太過於繁雜文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App安裝/操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	個資外洩疑慮	其他	
公務體系	計數 3 列橫 100.0% 欄直 4.4%	計數 2 列橫 66.0% 欄直 7.6%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	3
民間主管	計數 3 列橫 20.9% 欄直 4.8%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 2 列橫 10.3% 欄直 15.0%	計數 1 列橫 3.6% 欄直 2.2%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 4 列橫 23.2% 欄直 7.5%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 2 列橫 14.9% 欄直 16.2%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 7 列橫 41.9% 欄直 7.2%	17
專業技能者	計數 17 列橫 30.2% 欄直 23.5%	計數 14 列橫 24.4% 欄直 50.3%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 2 列橫 4.3% 欄直 21.1%	計數 4 列橫 6.4% 欄直 13.0%	計數 5 列橫 8.7% 欄直 66.6%	計數 2 列橫 3.5% 欄直 8.5%	計數 9 列橫 16.8% 欄直 18.2%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 1 列橫 2.2% 欄直 8.2%	計數 1 列橫 1.9% 欄直 100.0%	計數 20 列橫 35.8% 欄直 20.7%	56
勞工	計數 24 列橫 28.2% 欄直 33.8%	計數 5 列橫 5.4% 欄直 17.3%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 1 列橫 1.2% 欄直 39.0%	計數 6 列橫 6.4% 欄直 48.3%	計數 11 列橫 12.4% 欄直 38.9%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 10 列橫 11.4% 欄直 43.2%	計數 17 列橫 20.1% 欄直 33.7%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 5 列橫 5.8% 欄直 33.1%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 36 列橫 42.2% 欄直 37.7%	87
農林漁牧	計數 1 列橫 20.7% 欄直 0.9%	計數 2 列橫 63.3% 欄直 6.9%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 1 列橫 27.7% 欄直 1.6%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 0 列橫 16.0% 欄直 0.5%	3
無業	計數 10 列橫 28.7% 欄直 14.0%	計數 4 列橫 10.6% 欄直 13.6%	計數 1 列橫 2.7% 欄直 49.4%	計數 2 列橫 4.5% 欄直 61.0%	計數 1 列橫 1.8% 欄直 5.7%	計數 5 列橫 13.2% 欄直 16.9%	計數 2 列橫 7.0% 欄直 33.4%	計數 1 列橫 4.0% 欄直 6.1%	計數 6 列橫 16.6% 欄直 11.3%	計數 0 列橫 1.2% 欄直 100.0%	計數 3 列橫 7.2% 欄直 16.5%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 15 列橫 43.2% 欄直 15.7%	35
其他	計數 13 列橫 26.2% 欄直 18.6%	計數 1 列橫 2.3% 欄直 4.3%	計數 1 列橫 1.9% 欄直 50.6%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 1 列橫 2.2% 欄直 10.0%	計數 8 列橫 15.5% 欄直 29.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 10 列橫 18.7% 欄直 42.2%	計數 14 列橫 27.8% 欄直 27.6%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 4 列橫 7.7% 欄直 26.0%	計數 0 列橫 0.0% 欄直 0.0%	計數 18 列橫 34.2% 欄直 18.2%	51
計數合計	72	27	2	3	11	27	7	23	52	0	15	1	97	
計數%	21%	8%	0.5%	0.8%	3%	8%	2%	7%	15%	0%	4%	0.2%	29%	

資料來源：本計畫。

下表為協助者收入(題號 Q32_K6)與困難內容(題號 Q13_I12)的交叉分析表，有回答這一題的人數為 246 人且為複選題。資料結果顯示，他人在日常網路使用遭遇的困難內容最多為「其他」，有 29%的回應(96/332=0.29)，以協助者收入為十萬元以上的比例最高，占了該族群的 48.2%，其次是「資料登入過於複雜」，有 21%的回應(71/332=0.21)，以協助者收入為三萬元以上，未達五萬元的比例最高，占了該族群的 35.0%，第三為「App 安裝/操作問題」，有 15%的回應(51/332=0.15)，以協助者收入為五萬元以上，未達十萬元的比例最高，占了該族群的 26.9%。

表 69：日常生活網路困難(他人)-【收入】與【他人遭遇困難】交叉表

Q32_K6收入	Q13_I12他人遭遇困難(複選)(回答人數：246人)												回答人數
	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	眼睛不好	網路不順暢	資料太過於繁雜(文字不夠直白)	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App安裝/操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	其他	
無收入	計數 8 橫列% 27.1% 直欄% 11.7%	計數 4 橫列% 11.7% 直欄% 13.2%	計數 1 橫列% 3.0% 直欄% 49.4%	計數 1 橫列% 2.6% 直欄% 31.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 6 橫列% 18.5% 直欄% 21.4%	計數 2 橫列% 8.0% 直欄% 33.4%	計數 3 橫列% 8.8% 直欄% 11.9%	計數 3 橫列% 11.3% 直欄% 6.8%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 5.4% 直欄% 10.9%	計數 13 橫列% 43.1% 直欄% 13.8%	31
元未達三萬	計數 9 橫列% 18.8% 直欄% 12.9%	計數 2 橫列% 4.2% 直欄% 7.6%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 4.1% 直欄% 20.0%	計數 2 橫列% 3.1% 直欄% 5.8%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 4 橫列% 7.6% 直欄% 16.2%	計數 12 橫列% 25.5% 直欄% 24.7%	計數 0 橫列% 0.9% 直欄% 100.0%	計數 3 橫列% 6.1% 直欄% 19.7%	計數 21 橫列% 43.1% 直欄% 22.0%	49
五萬元以上，未達三萬元	計數 29 橫列% 35.0% 直欄% 40.4%	計數 9 橫列% 10.4% 直欄% 31.4%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 5 橫列% 5.9% 直欄% 47.9%	計數 10 橫列% 12.1% 直欄% 37.3%	計數 5 橫列% 6.0% 直欄% 66.6%	計數 15 橫列% 18.3% 直欄% 65.9%	計數 13 橫列% 15.9% 直欄% 25.7%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 1.7% 直欄% 9.1%	計數 30 橫列% 36.0% 直欄% 30.7%	82
十萬元以上，未達五萬元	計數 22 橫列% 30.9% 直欄% 31.4%	計數 12 橫列% 17.0% 直欄% 45.3%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 2.5% 直欄% 68.8%	計數 3 橫列% 4.5% 直欄% 32.1%	計數 6 橫列% 8.9% 直欄% 24.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 1.9% 直欄% 5.9%	計數 19 橫列% 26.9% 直欄% 38.4%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 9 橫列% 12.7% 直欄% 60.4%	計數 26 橫列% 36.6% 直欄% 27.6%	72
十萬元以上	計數 3 橫列% 21.4% 直欄% 3.5%	計數 1 橫列% 5.8% 直欄% 2.5%	計數 1 橫列% 8.1% 直欄% 50.6%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 3 橫列% 25.6% 直欄% 11.3%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 18.8% 直欄% 4.4%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 6 橫列% 48.2% 直欄% 5.9%	12
計數合計	71	27	2	3	10	27	7	23	51	0	15	96	
計數%	21%	8%	0.6%	0.9%	3%	8%	2%	7%	15%	0%	5%	29%	

資料來源：本計畫。

下表為協助者同住家人(題號 Q33_K7)與困難內容(題號 Q13_I12)的交叉分析表，有回答這一題的人數為 256 人且為複選題。資料結果顯示，他人在日常網路使用遭遇的困難內容最多為「其他」，有 29% 的回應 ($99/341=0.29$)，以協助者同住家人為 3-4 人的比例最高，占了該族群的 43.7%，其次是「資料登入過於複雜」，有 21% 的回應 ($72/341=0.21$)，以協助者同住家人為 5 人以上的比例最高，占了該族群的 45.1%，第三為「App 安裝/操作問題」，有 15% 的回應 ($52/341=0.15$)，以協助者同住家人為 3-4 人的比例最高，占了該族群的 22.2%。

表 70：日常生活網路困難(他人)-【同住家人】與【他人遭遇困難】交叉表

Q33_K7同住家人	Q13_I12他人遭遇困難(複選)(回答人數：256人)													回答人數
	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	眼睛不好	網路不順暢	資料太過於繁雜文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App安裝/操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	個資外洩疑慮	其他	
1-2人	計數	12	6	0	1	5	9	1	10	11	0	5	0	22
	橫列%	21.0%	9.9%	0.0%	1.4%	8.7%	15.3%	1.4%	17.9%	19.0%	0.0%	8.9%	0.0%	38.8%
	直欄%	16.3%	20.3%	0.0%	31.2%	42.8%	31.3%	10.9%	44.1%	20.7%	0.0%	29.7%	0.0%	21.9%
3-4人	計數	25	15	2	2	5	8	7	6	27	0	8	1	54
	橫列%	20.8%	11.9%	1.5%	1.5%	4.2%	6.3%	5.4%	5.2%	22.2%	0.0%	6.6%	0.8%	43.7%
	直欄%	35.3%	53.7%	100.0%	68.8%	45.2%	28.0%	89.1%	27.8%	52.7%	0.0%	48.6%	100.0%	54.0%
5人以上	計數	35	7	0	0	1	11	0	6	14	0	4	0	24
	橫列%	45.1%	9.2%	0.0%	0.0%	1.8%	14.5%	0.0%	8.3%	17.8%	0.5%	4.7%	0.0%	31.1%
	直欄%	48.4%	26.0%	0.0%	0.0%	12.1%	40.7%	0.0%	28.0%	26.6%	100.0%	21.6%	0.0%	24.1%
計數合計		72	27	2	3	11	27	7	23	52	0	17	1	99
計數%		21%	8%	0.5%	0.8%	3%	8%	2%	7%	15%	0%	5%	0.2%	29%

資料來源：本計畫。

表 71 為協助者的資訊能力(題號 Q28_K2)與困難內容(題號 Q13_I12)的交叉分析表,有回答這一題的人數為 256 人且為複選題。資料結果顯示,他人在日常網路使用遭遇的困難內容最多為「其他」,有 29%的回應(99/341=0.29),以協助者的資訊能力為有點趕不上的比例最高,占了該族群的 72.6%,其次是「資料登入過於複雜」,有 21%的回應(72/341=0.21),以協助者的資訊能力為完全跟得上的比例最高,占了該族群的 30.0%,第三為「App 安裝/操作問題」,有 15%的回應(52/341=0.15),以協助者的資訊能力為勉強跟得上的比例最高,占了該族群的 20.9%。

表 71：日常生活網路困難(他人)-【資訊能力】與【他人遭遇困難】交叉表

Q28_K2 資訊能力	Q13_I12 他人遭遇困難（複選）（回答人數：256 人）													回答人數	
	資料登入過於複雜	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳（照片、資料等）	眼睛不好	網路不順暢	資料太過於繁雜文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙（英文看不懂）	擔心遭到詐騙	個資外洩疑慮	其他		
有點趕不上	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 27.4% 10.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 72.6% 2.1%	3	
勉強跟得上	計數 橫列% 直欄%	54 28.0% 74.7%	23 11.7% 82.8%	1 0.5% 49.4%	2 0.8% 61.0%	9 4.5% 76.0%	20 10.6% 74.2%	5 2.6% 66.6%	12 6.2% 52.4%	40 20.9% 77.7%	0 0.2% 100.0%	12 6.5% 74.3%	1 0.5% 100.0%	72 37.4% 72.4%	192
完全跟得上	計數 橫列% 直欄%	18 30.0% 25.3%	5 7.7% 17.2%	1 1.6% 50.6%	1 1.7% 39.0%	3 4.5% 24.0%	7 11.6% 25.8%	2 2.7% 22.6%	11 17.8% 47.6%	11 18.9% 22.3%	0 0.0% 0.0%	4 7.1% 25.7%	0 0.0% 0.0%	25 41.6% 25.5%	61
計數合計數 %		72 21%	27 8%	2 0.5%	3 0.8%	11 3%	27 8%	7 2%	23 7%	52 15%	0 0%	17 5%	1 0.2%	99 29%	

資料來源：本計畫。

三、數位政府服務使用困難交叉分析

根據前面表 46 顯示，所有受訪者當中有 969 人是有上網經驗的（約占總樣本人數的 84.9%），而這些有上網經驗的人當中，又有大概 162 人表示在使用數位政府服務的過程中遇到過困難（占有網路經驗者之 17%）。以下為針對這些有表示困難者之分析。

(一) 自身遭遇困難

1、困難來源與居住地區

表 72 為居住地區（題號 Q37）和困難來源（題號 Q3_E11）的交叉分析表，在各個居住地區中有 76.9% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 22% 在使用數位政府服務時有遭遇困難來源（162/730=0.22）。有回答這一題的人數為 162 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難來源最多為「報繳稅系統」14%（23/166=0.14），以臺南市的比例最高，占了該市受訪者的 24.1%，其次是「疫苗預約或查詢」13%（22/166=0.13），以臺中市最多，占了該市受訪者的 25.2%，第三是「勞保/勞退查詢或申辦」、「市（縣）公車

查詢」和「其他」11% ($18/166=0.11$)，在勞保/勞退查詢或申辦的部分，以高雄市最多，占了該市受訪者的 21.9%，在市（縣）公車查詢的部分，以省轄市最多，占了該市受訪者的 32.8%，在其他的部分，以臺中市最多，占了該市受訪者的 46.0%。

表 72：數位政府使用困難(自身)-【居住地區】與【困難來源】交叉表

Q37 居住地區	Q3_E11 困難來源（複選）（回答人數：162 人）																									回答人數		
	護照查詢及申辦	兵役查詢	戶政查詢申辦（例如：國民身分證、等）	不動產交易實價查詢	地政查詢申辦（例如：土地謄本；等）	租屋補貼申辦	監理系統（例如：罰單繳納查詢）	報繳稅系統（例如：所得稅等）	家電節能補助查詢申辦	公司、商業及工廠（商工）登記查詢	勞保勞退查詢或申辦	健保相關查詢或申辦	機（汽）車節能補助查詢或申辦	市（縣）生育補助查詢或申辦	市（縣）公車查詢（例如：路線、班次）	疫苗預約或查詢	水費查詢繳費申辦	電費查詢繳費申辦	火車捷運高鐵路時刻扣款查詢	教育資訊查詢（例如學雜費補助）	司法資源（例如判決檢索）	瓦斯費查詢繳費申辦	觀光旅遊	防疫相關（例如篩檢結果，紓困補助）	老人年金長照相關		其他	
臺北市	計數 橫列% 直欄%	1 5.1% 55.0%	0 0.0% 0.0%	2 8.4% 31.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 15.5% 12.6%	0 0.0% 0.0%	1 5.8% 100.0%	2 9.1% 9.8%	1 4.4% 7.3%	1 5.0% 48.0%	0 0.0% 0.0%	5 26.0% 28.1%	1 7.2% 6.0%	1 5.1% 100.0%	2 8.1% 53.5%	1 3.5% 35.3%	1 3.5% 41.5%	1 5.3% 43.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.5% 21.1%	1 5.1% 5.2%	19	
新北市	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 7.2% 39.6%	0 0.0% 0.0%	2 8.6% 74.8%	0 0.0% 0.0%	5 19.6% 23.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 10.4% 16.1%	2 8.9% 21.6%	1 3.8% 52.0%	0 0.0% 0.0%	4 15.0% 23.5%	4 15.6% 19.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.0% 18.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.3% 27.2%	0 0.0% 0.0%	1 2.8% 48.1%	1 3.8% 22.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	27	
桃園市	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	3 13.1% 41.5%	1 2.6% 10.7%	2 11.3% 100.0	1 6.7% 39.4%	0 0.0% 0.0%	2 9.5% 25.1%	3 12.9% 0.0%	0 0.0% 0.0%	4 17.9% 20.7%	3 12.8% 23.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.5% 4.1%	2 8.0% 7.3%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	21	
臺中市	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 4.6% 25.2%	1 5.9% 13.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 9.0% 8.8%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 4.6% 4.5%	4 25.2% 19.3%	0 0.0% 0.0%	1 4.6% 27.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	8 46.0% 43.2%	17
臺南市	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	4 20.5% 58.5%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 14.8% 35.2%	4 24.1% 19.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 5.2% 5.5%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 11.8% 9.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 6.7% 64.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 4.1% 23.6%	2 12.8% 12.8%	18	
高雄	計數 橫列%	1 4.3%	0 0.0%	1 4.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 21.1%	0 0.0%	0 0.0%	4 21.9%	3 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 15.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 12.5%	18	

Q37 居住地區	Q3_E11 困難來源（複選）（回答人數：162 人）																									回答人數	
	護照查詢及申辦	兵役查詢	戶政查詢申辦（例如：國民身分證、等）	不動產交易實價查詢	地政查詢申辦（例如：土地謄本、等）	租屋補貼申辦	監理系統（例如：罰單繳納查詢）	報繳稅系統（例如：所得稅等）	家電節能補助查詢申辦	公司、商業及工廠（商工）登記查詢	勞保勞退查詢或申辦	健保相關查詢或申辦	機（汽）車節能補助查詢或申辦	市（縣）生育補助查詢或申辦	市（縣）公車查詢（例如：路線、班次）	疫苗預約或查詢	水費查詢繳費申辦	電費查詢繳費申辦	火車捷運高鐵路時刻扣款查詢	教育資訊查詢（例如：學雜費補助）	司法資源（例如：判決檢索）	瓦斯費查詢繳費申辦	觀光旅遊	防疫相關（例如：篩檢結果、紓困補助）	老人年金長照相關		其他
直欄%	45.0%	0.0%	18.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	22.7%	23.3%	0.0%	0.0%	0.0%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%	58.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.6%	
省 轄 市	計數	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	8
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.9%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	32.8%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.5%	0.0%	0.0%	0.0%	13.9%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.4%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.2%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0	0.0%	0.0%	0.0%	6.2%	
縣	計數	0	0	0	0	2	0	1	3	1	0	3	3	0	1	4	5	0	0	0	1	0	1	4	2	4	33
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	3.5%	8.4%	1.5%	0.0%	8.7%	8.3%	0.0%	3.1%	12.9%	15.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	2.5%	10.7%	5.3%	11.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	60.6%	0.0%	15.2%	12.0%	100.0	0.0%	16.5%	24.6%	0.0%	100.0	24.6%	23.3%	0.0%	0.0%	0.0%	29.6%	0.0%	51.9%	77.6%	55.3%	20.0%	
計數合計	2	6	5	2	3	3	8	23	1	1	18	11	2	1	18	22	1	3	2	2	2	2	2	5	3	18	
計數%	1%	4%	3%	1%	2%	2%	5%	14%	0.6%	0.6%	11%	7%	1%	0.6%	11%	13%	0.6%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	2%	11%	

資料來源：本計畫。

2、 困難來源與年齡

表 73 為年齡（題號 Q29_K3）和困難來源（題號 Q3_E11）的交叉分析表，在各個年齡中有 77.2% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 22% 在使用數位政府服務時有遭遇困難來源（ $163/726=0.22$ ）。有回答這一題的人數為 163 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難來源最多為「疫苗預約或查詢」14%（ $24/167=0.14$ ），以 60-64 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 24.9%，其次是「報繳稅系統」14%（ $23/167=0.14$ ），以 25-29 歲最多，占了該年齡層受訪者的 29.8%，第三是「勞保/勞退查詢或申辦」、「市（縣）公車查詢」和「其他」11%（ $18/167=0.11$ ），在「勞保/勞退查詢或申辦」的部分，以 40-44 歲最多，占了該年齡層受訪者的 27.8%，在「市（縣）公車查詢」的部分，以 15-19 歲最多，占了該年齡層受訪者的 51.3%，在「其他」的部分，以 35-39 歲最多，占了該年齡層受訪者的 30.0%。

表 73：數位政府使用困難(自身)-【年齡】與【困難來源】交叉表

Q29_K3 年齡	Q3_E11 困難來源（複選）（回答人數：163 人）																										回 答 人 數
	護照查詢及申辦	兵役查詢	戶政查詢申辦（例如：國民身分證等）	不動產交易實價查詢	地政查詢申辦（例如：土地謄本等）	租屋補貼申辦	監理系統（例如：罰單繳納查詢）	報繳稅系統（例如：所得稅等）	家電節能補助查詢申辦	登記查詢	公司、商業及工廠（商工）勞保勞退查詢或申辦	健保相關查詢或申辦	機（汽）車節能補助查詢或申辦	市（縣）生育補助查詢或申辦	市（縣）公車查詢（例如：路線、班次）	疫苗預約或查詢	水費查詢繳費申辦	電費查詢繳費申辦	查詢 火車捷運高鐵路時刻扣款	教育資訊查詢（例如：學雜費補助）	司法資源（例如：判決檢索）	瓦斯費查詢繳費申辦	觀光旅遊	防疫相關（例如：篩檢結果，紓困補助）	老人年金長照相關	其他	
15-19	計數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	10
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	51.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	23.7%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	56.9%	0.0%	13.5%	
20-24	計數	0	3	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	橫列%	0.0%	36.4%	0.0%	31.5%	0.0%	32.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	41.5%	0.0%	100.0%	0.0%	74.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
25-29	計數	0	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	9
	橫列%	0.0%	41.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	29.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	29.2%	
	直欄%	0.0%	58.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.6%	
30-34	計數	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	3	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.7%	26.3%	0.0%	0.0%	28.3%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	60.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.8%	30.2%	0.0%	0.0%	21.1%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
35-39	計數	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	14
	橫列%	0.0%	0.0%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	13.6%	14.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.5%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	39.6%	0.0%	0.0%	0.0%	25.1%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23.4%	
40-44	計數	0	0	0	0	1	0	3	3	0	0	5	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	18
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	16.0%	17.1%	0.0%	0.0%	27.8%	0.0%	0.0%	0.0%	17.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.1%	7.9%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	39.4%	0.0%	36.5%	13.0%	0.0%	0.0%	27.7%	0.0%	0.0%	0.0%	12.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.9%	7.6%	

Q29_K3 年齡	Q3_E11 困難來源（複選）（回答人數：163 人）																										回答人數
	護照查詢及申辦	兵役查詢	戶政查詢申辦（例如：國民身分證等）	不動產交易實價查詢	地政查詢申辦（例如：土地謄本等）	租屋補貼申辦	監理系統（例如：罰單繳納查詢）	報繳稅系統（例如：所得稅等）	家電節能補助查詢申辦	登記查詢	公司、商業及工廠（商工）	勞保勞退查詢或申辦	健保相關查詢或申辦	機車（汽）車節能補助查詢或申辦	市（縣）生育補助查詢或申辦	市（縣）公車查詢（例如：路線、班次）	疫苗預約或查詢	水費查詢繳費申辦	電費查詢繳費申辦	查詢火車捷運/高鐵時刻扣款	教育資訊查詢（例如：學雜費補助）	司法資源（例如：判決檢索）	瓦斯費查詢繳費申辦	觀光旅遊	防疫相關（例如：篩檢結果，紓困補助）	老人年金長照相關	
45-49	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 4.4% 18.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 4.9% 13.0%	3 14.8% 13.1%	0 0.0% 0.0%	1 5.4% 100.0%	3 13.0% 15.0%	1 4.4% 7.9%	2 9.7% 100.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.9% 4.6%	5 23.9% 20.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 6.0% 64.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 5.0% 22.4%	0 0.0% 0.0%	1 4.4% 4.9%	20
50-54	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 5.0% 20.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.9% 25.2%	0 0.0% 0.0%	4 21.1% 18.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 12.8% 14.6%	1 4.1% 7.2%	0 0.0% 0.0%	1 5.1% 100.0%	2 12.0% 13.8%	5 22.5% 19.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.9% 27.6%	1 0.0% 0.0%	1 4.7% 58.5%	1 5.0% 43.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 10.0% 11.1%	20
55-59	計數 橫列% 直欄%	2 8.1% 100.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 5.0% 13.8%	4 17.7% 16.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 15.3% 18.6%	4 19.5% 37.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 8.2% 10.0%	2 9.7% 8.7%	1 4.4% 100.0%	1 4.4% 33.3%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.2% 29.6%	0 0.0% 0.0%	1 3.6% 100.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 9.9% 11.6%	22
60-64	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 5.8% 11.4%	2 14.0% 9.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 15.5% 13.3%	1 9.4% 12.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 11.0% 9.5%	4 24.5% 15.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 6.2% 20.7%	1 4.5% 21.4%	1 9.1% 7.6%	15
65 以上	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 8.3% 22.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 16.2% 9.4%	1 3.8% 100.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 4.2% 5.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 13.3% 10.3%	2 13.0% 7.3%	0 0.0% 0.0%	1 8.4% 39.1%	1 5.0% 35.3%	1 5.0% 41.5%	1 4.7% 27.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 10.6% 44.7%	1 7.7% 5.6%	13
	計數合計 計數%	2 1%	6 1%	5 3%	2 1%	3 2%	8 5%	23 14%	1 0.5%	1 0.5%	18 11%	11 7%	2 1%	1 0.5%	18 11%	24 14%	1 0.5%	3 2%	2 1%	2 1%	2 1%	2 1%	1 0.5%	5 3%	3 2%	18 11%	

資料來源：本計畫。

3、 困難來源與性別

表 74 為性別（題號 Q35）和困難來源（題號 Q3_E11）的交叉分析表，在各個性別中有 76.5% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 22% 在使用數位政府服務時有遭遇困難來源（ $163/742=0.22$ ）。有回答這一題的人數為 163 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難來源最多為「疫苗預約或查詢」14%（ $24/166=0.14$ ），以女性的比例最高，占了全部女性受訪者的 16.6%，其次是「報繳稅系統」14%（ $23/166=0.14$ ），以女性最多，占了全部女性受訪者的 17.6%，第三是「勞保/勞退查詢或申辦」、「市（縣）公車查詢」和「其他」11%（ $18/166=0.11$ ），在勞保/勞退查詢或申辦的部分，以女性最多，占了全部女性受訪者的 17.2%，在市（縣）公車查詢的部分，以男性最多，占了全部男性受訪者的 13.4%，在其他的部分，以男性最多，占了全部男性受訪者的 14.3%。

表 74：數位政府使用困難(自身)-【性別】與【困難來源】交叉表

Q35 性別	Q3_E11 困難來源（複選）（回答人數：163 人）																									回 答 人 數	
	護照查詢及申辦	兵役查詢	戶政查詢申辦（例如：國民身分證等）	不動產交易實價查詢	地政查詢申辦（例如：土地謄本等）	租屋補貼申辦	監理系統（例如：罰單繳納查詢）	報繳稅系統（例如：所得稅、）	家電節能補助查詢申辦	登記查詢	公司、商業及工廠（商工）	勞保勞退查詢或申辦	健保相關查詢或申辦	機（汽）車節能補助查詢或申辦	市（縣）生育補助查詢或申辦	市（縣）公車查詢（例如：路線、班次）	疫苗預約或查詢	水費查詢繳費申辦	電費查詢繳費申辦	火車捷運 高鐵時刻扣款查詢	教育資訊查詢（例如：學雜費補助）	司法資源（例如：判決檢索）	瓦斯費查詢繳費申辦	觀光旅遊	防疫相關（例如：篩檢結果，紓困補助）		老人年金長照相關
計數	1	6	3	0	2	0	6	7	0	1	2	2	1	0	10	9	1	1	2	2	2	2	1	4	1	10	71
男性 橫列%	1.3%	9.0%	4.2%	0.0%	2.9%	0.0%	8.5%	9.7%	0.0%	1.5%	2.5%	2.5%	1.4%	0.0%	13.4%	12.1%	1.3%	1.3%	2.7%	2.3%	3.2%	2.9%	1.2%	5.1%	2.0%	14.3%	
直欄%	55.0%	100.0%	59.6%	0.0%	60.6%	0.0%	78.6%	29.9%	0.0%	100.0%	10.2%	16.0%	52.0%	0.0%	54.6%	35.9%	100.0%	33.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	51.9%	79.3%	44.7%	55.6%	
計數	1	0	2	2	1	3	2	16	1	0	16	10	1	1	8	15	0	2	0	0	0	0	1	1	2	8	92
女性 橫列%	0.8%	0.0%	2.2%	2.5%	1.5%	3.4%	1.8%	17.6%	0.5%	0.0%	17.2%	10.3%	1.0%	1.1%	8.6%	16.6%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	1.0%	1.9%	8.8%	
直欄%	45.0%	0.0%	40.4%	100.0%	39.4%	100.0%	21.4%	70.1%	100.0%	0.0%	89.8%	84.0%	48.0%	100.0%	45.4%	64.1%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	48.1%	20.7%	55.3%	44.4%	
計數合計	2	6	5	2	3	3	8	23	1	1	18	11	2	1	18	24	1	3	2	2	2	2	2	5	3	18	
計數%	1%	4%	3%	1%	2%	2%	5%	14%	0.6%	0.6%	11%	7%	1%	0.6%	11%	14%	0.6%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	2%	11%	

資料來源：本計畫。

4、 困難來源與職業

表 75 為職業（題號 Q31_K5）和困難來源（題號 Q3_E11）的交叉分析表，在各個職業中有 77.1% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 22% 在使用數位政府服務時有遭遇困難來源（ $159/736=0.22$ ）。有回答這一題的人數為 159 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難來源最多為「報繳稅系統」14%（ $23/164=0.14$ ），以民間主管的比例最高，占了該職業受訪者的 42.6%，其次是「疫苗預約或查詢」13%（ $22/164=0.13$ ），以無業最多，占了該職業受訪者的 24.4%，第三是「勞保/勞退查詢或申辦」、「市（縣）公車查詢」和「其他」11%（ $18/164=0.11$ ），在勞保/勞退查詢或申辦的部分，以專業技能者最多，占了該職業受訪者的 16.8%，在市（縣）公車查詢的部分，以其他最多，占了該職業受訪者的 19.8%，在其他的部分，以勞工最多，占了該職業受訪者的 18.4%。

表 75：數位政府使用困難(自身)-【職業】與【困難來源】交叉表

Q31_K5 職業	Q3_E11 困難來源（複選）（回答人數：159 人）																									回答人數	
	護照查詢及申辦	兵役查詢	戶政查詢申辦（例如：國民身分證等）	不動產交易實價查詢	地政查詢申辦（例如：土地謄本等）	租屋補貼申辦	監理系統（例如：罰單繳納查詢）	報繳稅系統（例如：所得稅等）	家電節能補助查詢申辦	公司、商業及工廠（商工）登記查詢	勞保勞退查詢或申辦	健保相關查詢或申辦	機（汽）車節能補助查詢或申辦	市（縣）生育補助查詢或申辦	市（縣）公車查詢（例如：路線、班次）	疫苗預約或查詢	水費查詢繳費申辦	電費查詢繳費申辦	火車捷運/高鐵時刻扣款查詢	教育資訊查詢（例如：學雜費補助）	司法資源（例如：判決檢索）	瓦斯費查詢繳費申辦	觀光旅遊	防疫相關（例如：篩檢結果、紓困補助）	老人年金長照相關		其他
公務體系	計數	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	34.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
民間主管	計數	0	0	0	0	0	2	5	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	12
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.9%	42.6%	0.0%	9.5%	7.6%	0.0%	0.0%	0.0%	7.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.2%	21.2%	0.0%	100.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.6%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	51.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
專業技	計數	0	0	0	0	0	2	6	0	0	6	5	0	0	4	4	0	1	0	0	1	0	0	1	1	4	33
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.8%	17.7%	0.0%	0.0%	16.8%	15.1%	0.0%	0.0%	10.6%	10.9%	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	3.1%	3.2%	12.3%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.1%	25.5%	0.0%	0.0%	31.6%	44.5%	0.0%	0.0%	20.3%	16.1%	0.0%	27.6%	0.0%	0.0%	29.6%	0.0%	0.0%	22.4%	33.9%	22.3%	
勞工	計數	0	0	0	0	2	2	5	0	0	5	4	2	0	3	7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	37
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%	4.5%	13.5%	0.0%	0.0%	14.5%	11.4%	5.4%	0.0%	7.3%	17.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	18.4%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	60.6%	21.4%	21.5%	0.0%	0.0%	30.3%	37.4%	100.0%	0.0%	15.4%	29.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	37.2%	
農林漁牧	計數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	58.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

Q31_K5 職業	Q3_E11 困難來源（複選）（回答人數：159 人）																									回答人數		
	護照查詢及申辦	兵役查詢	戶政查詢申辦（例如：國民身分證等）	不動產交易實價查詢	地政查詢申辦（例如：土地謄本等）	租屋補貼申辦	監理系統（例如：罰單繳納查詢）	報繳稅系統（例如：所得稅等）	家電節能補助查詢申辦	公司、商業及工廠（商工）登記查詢	勞保勞退查詢或申辦	健保相關查詢或申辦	機（汽）車節能補助查詢或申辦	市（縣）生育補助查詢或申辦	市（縣）公車查詢（例如：路線、班次）	疫苗預約或查詢	水費查詢繳費申辦	電費查詢繳費申辦	火車捷運高鐵時刻扣款查詢	教育資訊查詢（例如：學雜費補助）	司法資源（例如：判決檢索）	瓦斯費查詢繳費申辦	觀光旅遊	防疫相關（例如：篩檢結果、紓困補助）	老人年金長照相關		其他	
無業	計數 橫列% 直欄%	1 1.8% 45.0%	4 8.9% 100.0%	1 2.6% 22.4%	0 0.0% 0.0%	1 3.2% 39.4%	1 1.9% 25.2%	1 2.1% 11.4%	3 7.0% 12.8%	1 1.2% 100.0%	0 0.0% 0.0%	5 12.0% 28.7%	1 3.2% 11.8%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	4 10.1% 24.4%	10 24.4% 46.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.7% 39.1%	2 4.5% 100.0%	1 1.6% 41.5%	1 1.5% 27.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.2% 20.7%	1 3.3% 44.7%	3 5.9% 13.7%	42
其他	計數 橫列% 直欄%	1 3.1% 55.0%	0 0.0% 0.0%	4 12.5% 77.6%	2 7.5% 100.0%	0 0.0% 0.0%	2 7.6% 74.8%	0 0.0% 0.0%	4 14.2% 19.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.5% 4.5%	1 2.3% 6.3%	0 0.0% 0.0%	1 3.3% 100.0%	6 19.8% 35.3%	1 3.7% 5.2%	1 3.1% 100.0%	1 3.1% 33.3%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.2% 43.2%	0 0.0% 0.0%	1 2.5% 48.1%	3 8.4% 56.9%	0 0.0% 0.0%	5 15.8% 26.9%	31
	計數合計 計數%	2 1%	4 2%	5 3%	2 1%	3 2%	3 2%	8 5%	23 14%	1 0.6%	1 0.6%	18 11%	11 7%	2 1%	1 0.6%	18 11%	22 13%	1 0.6%	3 2%	2 1%	2 1%	2 1%	2 1%	2 1%	5 3%	3 2%	18 11%	

資料來源：本計畫。

5、 困難來源與收入

表 76 為收入（題號 Q32_K6）和困難來源（題號 Q3_E11）的交叉分析表，在各個收入中有 77.7% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 22% 在使用數位政府服務時有遭遇困難來源（ $159/709=0.22$ ）。有回答這一題的人數為 159 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難來源最多為「報繳稅系統」和「疫苗預約或查詢」14%（ $22/162=0.14$ ），在報繳稅系統的部分，以十萬元以上最多，占了該年齡層受訪者的 23.7%，在疫苗預約或查詢的部分，以未達三萬元最多，占了該年齡層受訪者的 25.0%，其次是「勞保/勞退查詢或申辦」和「市（縣）公車查詢」11%（ $18/162=0.11$ ），在勞保/勞退查詢或申辦的部分，以三萬元以上，未達五萬元最多，占了該年齡層受訪者的 15.3%，在市（縣）公車查詢的部分，以無收入最多，占了該年齡層受訪者的 31.2%，第三是「其他」10%（ $17/162=0.10$ ），以未達三萬元最多，占了該年齡層受訪者的 18.0%。

表 76：數位政府使用困難(自身)-【收入】與【困難來源】交叉表

Q32_K6 收入	Q3_E11 困難來源（複選）（回答人數：159 人）																									回答人數		
	護照查詢及申辦	兵役查詢	戶政查詢申辦（例如：國民身分證等）	不動產交易實價查詢	地政查詢申辦（例如：土地謄本等）	租屋補貼申辦	單繳納查詢（例如：罰單繳納查詢）	報繳稅系統（例如：所得稅等）	家電節能補助查詢申辦	公司、商業及工廠（商工）登記查詢	勞保勞退查詢或申辦	健保相關查詢或申辦	機（汽）車節能補助查詢或申辦	市（縣）生育補助查詢或申辦	市（縣）公車查詢（例如：路線、班次）	疫苗預約或查詢	水費查詢繳費申辦	費查詢繳費申辦	扣款查詢	火車、捷運、高鐵時刻	學雜費補助（例如：教育資訊查詢）	司法資源（例如：判決、檢索）	瓦斯費查詢（繳費申辦）	觀光旅遊	防疫相關（例如：篩檢結果，紓困補助）		老人年金長照相關	其他
無收入	計數	0	3	0	2	1	0	0	1	0	0	3	0	0	0	8	3	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	25
	橫列%	0.0%	10.9%	0.0%	9.4%	5.5%	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.2%	10.4%	0.0%	0.0%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.5%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	41.5%	0.0%	100.0%	39.4%	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%	16.6%	0.0%	0.0%	0.0%	43.8%	11.4%	0.0%	0.0%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	77.6%	0.0%	0.0%	
元未達三萬	計數	0	4	0	0	0	2	0	3	0	0	4	1	0	0	2	8	0	0	0	0	1	0	1	0	1	5	30
	橫列%	0.0%	12.4%	0.0%	0.0%	0.0%	7.8%	0.0%	9.5%	0.0%	0.0%	12.4%	1.8%	0.0%	0.0%	5.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	2.6%	0.0%	3.5%	18.0%	
	直欄%	0.0%	58.5%	0.0%	0.0%	0.0%	74.8%	0.0%	12.9%	0.0%	0.0%	21.3%	5.0%	0.0%	0.0%	8.6%	33.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.2%	0.0%	100.0%	0.0%	33.9%	31.6%	
萬元上，未達五萬元	計數	1	0	1	0	2	0	2	11	1	0	8	7	0	0	6	7	0	1	0	1	0	0	0	1	1	5	55
	橫列%	1.4%	0.0%	1.6%	0.0%	3.8%	0.0%	3.0%	20.1%	0.9%	0.0%	15.3%	13.4%	0.0%	0.0%	11.4%	13.4%	0.0%	2.5%	0.0%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	1.2%	8.7%	
	直欄%	45.0%	0.0%	18.1%	0.0%	60.6%	0.0%	21.4%	49.3%	100.0%	0.0%	47.4%	64.9%	0.0%	0.0%	35.8%	32.6%	0.0%	47.8%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.4%	21.4%	27.7%	
萬元上，未達十萬元	計數	0	0	4	0	0	1	6	6	0	0	2	3	2	1	2	4	0	1	0	0	1	2	0	0	1	7	41
	橫列%	0.0%	0.0%	9.9%	0.0%	0.0%	1.9%	14.7%	14.3%	0.0%	0.0%	4.4%	8.2%	4.8%	2.5%	5.0%	10.1%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	2.4%	5.0%	0.0%	0.0%	3.4%	17.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	81.9%	0.0%	0.0%	25.2%	78.6%	26.5%	0.0%	0.0%	10.2%	30.2%	100.0%	100.0%	11.8%	18.6%	0.0%	18.9%	0.0%	0.0%	43.2%	100.0%	0.0%	0.0%	44.7%	40.7%	
十萬元以上	計數	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	7	
	橫列%	13.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23.7%	0.0%	15.1%	10.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	13.1%	13.1%	16.8%	0.0%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	55.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	100.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%	100.0%	33.3%	64.7%	0.0%	29.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
計數合計	2	6	5	2	3	3	8	22	1	1	18	11	2	1	18	22	1	3	2	1	2	2	1	5	3	17		
計數%	1%	4%	3%	1%	2%	2%	5%	14%	0.6%	0.6%	11%	7%	1%	0.6%	11%	14%	0.6%	2%	1%	0.6%	1%	1%	1%	0.6%	2%	10%		

資料來源：本計畫。

6、 困難來源與同住家人數

表 77 為同住家人（題號 Q33_K7）和困難來源（題號 Q3_E11）的交叉分析表，在各個同住家人中有 76.5% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 22% 在使用數位政府服務時有遭遇困難來源（ $164/741=0.22$ ）。有回答這一題的人數為 164 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難來源最多為「疫苗預約或查詢」14%（ $24/168=0.14$ ），以 5 人以上最多，占了該族群的 19.2%，其次是「報繳稅系統」14%（ $23/168=0.14$ ），以 5 人以上最多，占了該族群的 19.7%，第三是「勞保/勞退查詢或申辦」、「市（縣）公車查詢」和「其他」11%（ $18/168=0.11$ ），在「勞保/勞退查詢或申辦」的部分，以 5 人以上最多，占了該族群的 13.3%，在「市（縣）公車查詢」的部分，以 1-2 人最多，占了該族群的 16.4%，在「其他」的部分，以 3-4 人最多，占了該族群的 13.2%。

表 77：數位政府使用困難(自身)-【同住家人】與【困難來源】交叉表

Q33_K7 同住家人	Q3_E11 困難來源（複選）（回答人數：164 人）																									回 答 人 數		
	護照查詢及申辦	兵役查詢	戶政查詢申辦（例如：國民身分證等）	不動產交易實價查詢	地政查詢申辦（例如：土地謄本等）	租屋補貼申辦	監理系統（例如：罰單繳納查詢）	報繳稅系統（例如：所得稅等）	家電節能補助查詢申辦	公司、商業及工廠（商工）登記查詢	勞保勞退查詢或申辦	健保相關查詢或申辦	機（汽）車節能補助查詢或申辦	市（縣）生育補助查詢或申辦	市（縣）公車查詢（例如：路線、班次）	疫苗預約或查詢	水費查詢繳費申辦	電費查詢繳費申辦	火車捷運高鐵路時刻扣款查詢	教育資訊查詢（例如：學雜費補助）	司法資源（例如：判決檢索）	瓦斯費查詢繳費申辦	觀光旅遊	防疫相關（例如：篩檢結果、紓困補助）	老人年金長照相關		其他	
1-2人	計數 橫列% 直欄%	1 1.7% 45.0%	0 0.0% 0.0%	3 7.6% 68.3%	0 0.0% 0.0%	1 3.0% 39.4%	3 7.0% 100.0%	3 6.3% 36.6%	2 5.2% 10.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 4.8% 12.1%	2 4.8% 19.2%	0 0.0% 0.0%	1 2.3% 100.0%	7 16.4% 42.1%	7 15.4% 29.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.5% 39.1%	2 4.2% 100.0%	0 0.0% 0.0%	1 1.4% 27.2%	0 0.0% 0.0%	2 3.6% 100.0%	1 2.1% 20.7%	1 3.2% 44.7%	4 8.4% 20.7%	45
3-4人	計數 橫列% 直欄%	1 1.2% 55.0%	3 3.5% 41.5%	2 2.1% 31.7%	2 3.0% 100.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	4 5.0% 49.6%	13 16.4% 54.4%	0 0.0% 0.0%	1 1.4% 100.0%	10 13.0% 56.3%	7 9.7% 65.5%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	10 13.2% 57.9%	9 11.7% 37.4%	1 1.2% 100.0%	1 1.2% 33.3%	0 0.0% 0.0%	2 2.1% 100.0%	2 2.2% 72.8%	2 2.7% 100.0%	0 0.0% 0.0%	1 1.3% 22.4%	1 0.9% 21.4%	10 13.2% 55.2%	77
5人以上	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	4 9.0% 58.5%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 5.0% 60.6%	0 0.0% 0.0%	1 2.5% 13.8%	8 19.7% 35.6%	1 1.2% 100.0%	0 0.0% 0.0%	6 13.3% 31.6%	2 4.1% 15.2%	2 4.7% 100.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	8 19.2% 33.7%	0 0.0% 0.0%	1 1.9% 27.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 6.2% 56.9%	1 2.6% 33.9%	4 10.5% 24.1%	42	
計數合計 計數%	2 1%	6 4%	5 3%	2 1%	3 2%	3 2%	8 5%	23 14%	1 0.5%	1 0.5%	18 11%	11 7%	2 1%	1 0.5%	18 11%	24 14%	1 0.5%	3 2%	2 1%	2 1%	2 1%	2 1%	2 1%	5 3%	3 2%	18 11%		

資料來源：本計畫。

7、 困難來源與資訊能力

表 78 為資訊能力（題號 Q28_K2）和困難來源（題號 Q3_E11）的交叉分析表，在各個資訊能力中有 78.1% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 22% 在使用數位政府服務時有遭遇困難來源（ $164/740=0.22$ ）。有回答這一題的人數為 164 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難來源最多為「疫苗預約或查詢」14%（ $24/168=0.14$ ），以有點趕不上最多，占了該族群的 20.8%，其次是「報繳稅系統」14%（ $23/168=0.14$ ），以完全趕不上最多，占了該族群的 100%，第三是「勞保/勞退查詢或申辦」、「市（縣）公車查詢」和「其他」11%（ $18/168=0.11$ ），在「勞保/勞退查詢或申辦」的部分，以勉強跟得上最多，占了該族群的 12.3%，在「市（縣）公車查詢」的部分，以完全跟得上最多，占了該族群的 22.0%，在「其他」的部分，以有點趕不上最多，占了該族群的 25.5%。

表 78：數位政府使用困難(自身)-【資訊能力】與【困難來源】交叉表

Q28_K2 資訊能力	Q3_E11 困難來源（複選）（回答人數：164 人）																												回答人數
	護照查詢及申辦	兵役查詢	戶政查詢申辦（例如：國民身分證等）	不動產交易實價查詢	地政查詢申辦（例如：土地謄本等）	租屋補貼申辦	監理系統（例如：罰單繳納查詢）	報繳稅系統（例如：所得稅等）	家電節能補助查詢申辦	登記查詢	公司、商業及工廠（商工）勞保勞退查詢或申辦	健保相關查詢或申辦	機（汽）車節能補助查詢或申辦	市（縣）生育補助查詢或申辦	市（縣）公車查詢（例如：路線、班次）	疫苗預約或查詢	水費查詢（繳費申辦	電費查詢繳費申辦	火車捷運、高鐵時刻扣款查詢	教育資訊查詢（例如：學雜費補助）	司法資源（例如：判決檢索）	瓦斯費查詢繳費申辦	觀光旅遊	防疫相關（例如：篩檢結果，紓困補助）	老人年金長照相關	其他			
完全趕不上	計數	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	直欄%	0.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
有點趕不上	計數	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	10		
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.8%	0.0%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.1%	20.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.4%	0.0%	0.0%	9.6%	7.6%	25.5%			
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	39.4%	0.0%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.6%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.2%	0.0%	0.0%	20.7%	23.6%	13.8%			
勉強跟得上	計數	1	6	3	2	2	3	19	1	1	15	8	1	1	9	22	0	2	2	1	1	2	1	0	2	120			
	橫列%	0.7%	5.4%	2.9%	1.9%	1.7%	2.6%	15.7%	0.4%	0.9%	12.3%	6.8%	0.9%	0.9%	7.8%	18.3%	0.0%	1.6%	1.6%	0.6%	0.6%	1.7%	0.6%	0.0%	1.5%	8.4%			
	直欄%	45.0%	100.0%	69.2%	100.0%	60.6%	100.0%	81.2%	100.0%	100.0%	83.1%	71.8%	52.0%	100.0%	53.7%	91.4%	0.0%	66.7%	100.0%	41.5%	29.6%	100.0%	48.1%	0.0%	55.3%	54.9%			
完全跟得上	計數	1	0	2	0	0	3	3	0	0	3	3	1	0	7	0	1	1	0	1	1	0	1	4	1	6	33		
	橫列%	2.9%	0.0%	4.6%	0.0%	0.0%	8.0%	8.4%	0.0%	0.0%	9.0%	9.6%	2.9%	0.0%	22.0%	0.0%	2.9%	2.9%	0.0%	2.8%	3.0%	0.0%	2.5%	11.0%	2.0%	17.3%			
	直欄%	55.0%	0.0%	30.8%	0.0%	0.0%	34.4%	12.0%	0.0%	0.0%	16.9%	28.2%	48.0%	0.0%	41.8%	0.0%	100.0%	33.3%	0.0%	58.5%	43.2%	0.0%	51.9%	79.3%	21.1%	31.3%			
計數合計	2	6	5	2	3	3	8	23	1	1	18	11	2	1	18	24	1	3	2	2	2	2	2	5	3	18			
計數%	1%	4%	3%	1%	2%	2%	5%	14%	0.5%	0.5%	11%	7%	1%	0.5%	11%	14%	0.5%	2%	1%	1%	1%	1%	3%	2%	11%				

資料來源：本計畫。

8、 困難內容與居住地區

下表為居住地區（題號 Q37）和困難內容（題號 Q3_E12）的交叉分析表，在各個居住地區中有 76.9% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 35% 在使用數位政府服務時有遭遇困難內容 ($252/730=0.35$)。有回答這一題的人數為 252 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「找不到所需要的資料/資訊」22% ($77/358=0.22$)，以桃園市的比例最高，占了該市受訪者的 50.9%，其次是「憑證相關/登入困難」21% ($74/358=0.21$)，以省轄市的比例最高，占了該市受訪者的 60.4%，第三是「介面不夠直覺/不夠友善/不好操作」17% ($62/358=0.17$)，以臺中市的比例最高，占了該市受訪者的 39.4%。

表 79：數位政府使用困難(自身)-【居住地區】與【困難內容】交叉表

Q37 居住地區	Q3_E12 困難內容(複選)(回答人數：252 人)																		回答人數
	資料輸入過於複雜(例如：程序繁瑣等)	介面不夠直覺、不夠友善不好操作(不好用)	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址網站(找不到哪裡可以網路申辦)	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的(不知是否是假網址等)	檔案過大(或格式不符)無法上傳(例如：照片、資料等)	讀卡機相關困難(例如：沒有讀卡機等)	網路問題(例如：速度卡卡等)	資料難以閱讀、理解(例如：資料或資訊難以理解)	憑證相關登入困難(例如：沒有自然人憑證機制麻煩等)	找不到對應窗口(例如：單位轉來轉去)	App 安裝操作困難	語言障礙(例如：英文看不懂)	擔心遭到詐騙	資安疑慮	無法線上申請	審核時間過久	其他	
臺北市	計數 7 橫列% 15.9% 直欄% 19.7%	10 25.0% 16.6%	12 29.0% 15.7%	2 5.6% 13.7%	0 0.0% 0.0%	1 2.3% 21.3%	2 5.4% 24.3%	5 11.7% 14.9%	3 7.1% 14.9%	16 37.4% 21.0%	1 2.3% 9.1%	0 0.0% 0.0%	1 1.4% 50.4%	1 1.4% 17.9%	3 7.0% 63.7%	2 3.9% 100.0%	1 3.6% 100.0%	0 0.0% 0.0%	42
新北市	計數 5 橫列% 11.0% 直欄% 15.6%	8 16.0% 12.2%	8 17.8% 11.0%	1 1.9% 5.3%	1 1.9% 68.4%	1 1.5% 16.2%	2 3.4% 17.6%	8 17.8% 25.9%	6 12.8% 30.9%	16 33.4% 21.4%	5 9.9% 45.0%	1 1.7% 23.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 1.3% 13.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	47
桃園市	計數 3 橫列% 11.7% 直欄% 8.2%	8 33.6% 12.7%	12 50.9% 15.6%	1 3.1% 4.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 13.8% 9.9%	3 11.4% 13.6%	4 18.6% 5.9%	1 3.1% 6.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.3% 100.0%	24
臺中市	計數 3 橫列% 12.9% 直欄% 10.3%	10 39.4% 16.8%	8 30.1% 10.4%	3 12.4% 19.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 11.7% 9.5%	3 10.5% 14.2%	10 38.3% 13.8%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	27
臺南市	計數 3 橫列% 15.2% 直欄% 8.1%	4 21.5% 6.2%	7 41.1% 9.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 9.2% 5.1%	3 17.3% 15.7%	2 11.8% 2.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	18
高雄市	計數 4 橫列% 12.1% 直欄% 10.6%	7 22.6% 10.6%	10 34.8% 13.3%	5 17.1% 29.5%	0 0.0% 0.0%	2 5.6% 36.5%	3 9.9% 31.5%	6 19.7% 17.7%	0 0.0% 0.0%	7 23.1% 9.2%	2 5.8% 16.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.6% 22.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	29

Q37 居住地區	Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：252 人）																		回答人數
	資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺、不夠友善、不好操作（不好用）	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址/網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡等）	資料難以閱讀/理解（例如：資料或資訊難以理解）	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證機制麻煩等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	資安疑慮	無法線上申請	審核時間過久	其他	
省 計數	1	4	4	0	0	0	0	1	0	8	1	2	1	0	0	0	0	0	14
轄市 橫列%	8.0%	31.2%	25.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	60.4%	4.0%	14.7%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	3.4%	7.0%	4.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	11.5%	5.4%	59.6%	49.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
縣 計數	8	11	15	5	0	1	2	5	2	11	2	1	0	3	0	0	0	0	51
橫列%	15.9%	21.8%	29.3%	9.2%	0.8%	2.3%	4.8%	9.8%	4.1%	20.6%	3.6%	1.1%	0.0%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	24.3%	17.9%	19.6%	28.0%	31.6%	26.0%	26.6%	15.3%	10.6%	14.3%	17.7%	17.0%	0.0%	82.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
計數合計	34	62	77	17	1	5	9	33	20	74	10	3	1	3	5	2	1	1	
計數%	9%	17%	22%	5%	0.2%	1%	3%	9%	6%	21%	3%	0.8%	0.2%	0.8%	1%	0.5%	0.2%	0.2%	

資料來源：本計畫。

9、 困難內容與年齡

下表為年齡（題號 Q29_K3）和困難內容（題號 Q3_E12）的交叉分析表，在各個年齡中有 77.2% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 35% 在使用數位政府服務時有遭遇困難內容 ($252/726=0.35$)。有回答這一題的人數為 252 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「找不到所需要的資料/資訊」22% ($77/356=0.22$)，以 40-44 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 55.0%，其次是「憑證相關/登入困難」29% ($73/356=0.21$)，以 30-34 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 57.4%，第三是「介面不夠直覺/不夠友善/不好操作」17% ($62/356=0.17$)，以 15-19 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 53.5%。

表 80：數位政府使用困難(自身)-【年齡】與【困難內容】交叉表

Q29_K3 年齡	Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：252 人）																		回答人數
	序資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺（不夠友善、不好操作（不好用）	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址（網站）（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡等）	資料難以閱讀理解（例如：資料或資訊難以理解）	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	資安疑慮	無法線上申請	審核時間過久	其他	
15-19 計數	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
橫列%	48.8%	53.5%	52.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	14.4%	8.6%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
20-24 計數	0	6	4	3	0	0	0	5	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	17
橫列%	0.0%	32.9%	25.0%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	26.5%	15.4%	13.2%	13.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	0.0%	9.2%	5.7%	17.5%	0.0%	0.0%	0.0%	14.2%	13.6%	3.2%	22.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
25-29 計數	0	3	4	0	0	0	0	6	3	6	0	0	0	0	3	0	0	0	21
橫列%	0.0%	12.6%	17.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	12.9%	28.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	0.0%	4.3%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.7%	13.9%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	63.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
30-34 計數	2	6	2	0	0	0	2	4	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	24
橫列%	7.9%	23.8%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	10.1%	16.7%	0.0%	57.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	5.7%	9.3%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	26.6%	12.4%	0.0%	19.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
35-39 計數	0	9	10	2	0	0	2	2	4	11	0	2	0	0	0	0	0	0	32
橫列%	0.0%	28.7%	31.5%	6.0%	0.0%	0.0%	6.2%	6.2%	12.3%	33.3%	0.0%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	0.0%	14.9%	13.1%	12.3%	0.0%	0.0%	21.7%	6.1%	20.1%	14.8%	0.0%	59.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
40-44 計數	2	7	16	3	0	0	0	3	1	6	0	0	0	1	0	0	1	0	29
橫列%	5.8%	26.0%	55.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.7%	3.8%	21.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.1%	0.0%	0.0%	5.2%	0.0%	
直欄%	4.9%	12.0%	20.4%	21.9%	0.0%	0.0%	0.0%	9.3%	5.5%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	36.3%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
45-49 計數	6	12	11	2	1	0	1	2	4	6	3	0	0	0	1	0	0	0	30
橫列%	19.1%	39.9%	35.9%	6.6%	3.0%	0.0%	3.0%	6.0%	13.0%	21.5%	9.6%	0.0%	0.0%	0.0%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	17.2%	19.4%	14.0%	12.7%	68.4%	0.0%	9.8%	5.5%	19.9%	8.9%	27.5%	0.0%	0.0%	0.0%	22.7%	0.0%	0.0%	0.0%	

Q29_K3 年齡	Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：252 人）																		回答人數
	資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺（不夠友善、不好操作（不好用）	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址/網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡等）	資料難以閱讀/理解（例如：資料或資訊難以理解）	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	資安疑慮	無法線上申請	審核時間過久	其他	
50-54 計數	4	4	6	1	0	0	2	3	1	8	0	1	0	1	0	0	0	0	24
橫列%	16.9%	16.6%	25.6%	5.9%	1.7%	0.0%	6.7%	13.3%	4.2%	34.9%	0.0%	3.3%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	12.2%	6.5%	8.1%	9.1%	31.6%	0.0%	17.6%	9.9%	5.2%	11.7%	0.0%	23.4%	0.0%	25.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
55-59 計數	10	4	9	2	0	3	2	1	2	9	3	0	0	0	0	1	0	0	26
橫列%	37.2%	15.3%	35.0%	6.5%	0.0%	11.6%	6.4%	5.7%	9.4%	34.4%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	
直欄%	28.9%	6.4%	11.8%	10.7%	0.0%	67.4%	18.0%	4.6%	12.4%	12.3%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	58.8%	0.0%	0.0%	
60-64 計數	3	3	3	2	0	1	0	5	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	20
橫列%	14.2%	12.7%	16.5%	9.8%	0.0%	7.4%	0.0%	26.1%	0.0%	28.7%	9.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	8.4%	4.0%	4.2%	12.3%	0.0%	32.6%	0.0%	15.8%	0.0%	7.8%	18.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
65 以上 計數	3	3	7	1	0	0	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	0	1	18
橫列%	15.3%	18.5%	36.1%	3.0%	0.0%	0.0%	3.2%	6.4%	10.1%	22.2%	3.0%	3.2%	6.3%	6.8%	3.5%	3.7%	0.0%	3.0%	
直欄%	8.3%	5.4%	8.5%	3.5%	0.0%	0.0%	6.3%	3.6%	9.3%	5.5%	5.2%	17.0%	100.0%	37.9%	13.7%	41.2%	0.0%	100.0%	
計數合計	34	62	77	16	1	5	9	33	20	73	10	3	1	3	5	2	1	1	
計數%	10%	17%	22%	4%	0.2%	1%	3%	9%	6%	21%	3%	0.8%	0.2%	0.8%	1%	0.5%	0.2%	0.2%	

資料來源：本計畫。

10、 困難內容與性別

表 81 為性別（題號 Q35）和困難內容（題號 Q3_E12）的交叉分析表，在各個性別中有 76.5% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 35% 在使用數位政府服務時有遭遇困難內容 ($256/742=0.35$)。有回答這一題的人數為 256 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「找不到所需要的資料/資訊」22% ($80/364=0.22$)，以男性的比例最高，占了全部男性受訪者的 41.3%，其次是「憑證相關/登入困難」21% ($75/364=0.21$)，以女性的比例最高，占了全部女性受訪者的 29.9%，第三是「介面不夠直覺/不夠友善/不好操作」18% ($64/364=0.18$)，以女性的比例最高，占了全部女性受訪者的 28.3%。

表 81：數位政府使用困難(自身)-【性別】與【困難內容】交叉表

Q35 性別	Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：256 人）																		回答人數
	資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺（不夠友善、不好操作（不好用））	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址、網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡、沒有網路等）	資料難以閱讀理解（例如：資料或資訊難以理解）	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	資安疑慮	無法線上申請	審核時間過久	其他	
男性 計數	14	24	48	10	0	3	2	10	7	33	2	3	0	2	2	2	0	0	116
男性 橫列%	12.4%	21.0%	41.3%	8.7%	0.0%	2.6%	1.7%	9.0%	6.3%	28.5%	1.9%	2.3%	0.0%	1.6%	1.4%	1.4%	0.0%	0.0%	
男性 直欄%	42.7%	38.0%	60.0%	59.0%	0.0%	67.4%	21.7%	32.0%	37.0%	44.0%	21.0%	76.6%	0.0%	56.3%	36.3%	100.0%	0.0%	0.0%	
女性 計數	19	40	32	7	1	1	7	22	12	42	8	1	1	1	3	0	1	1	140
女性 橫列%	13.7%	28.3%	22.7%	5.0%	0.9%	1.0%	5.1%	15.8%	8.9%	29.9%	5.9%	0.6%	0.8%	1.0%	2.1%	0.0%	1.1%	0.4%	
女性 直欄%	57.3%	62.0%	40.0%	41.0%	100.0%	32.6%	78.3%	68.0%	63.0%	56.0%	79.0%	23.4%	100.0%	43.7%	63.7%	0.0%	100.0%	100.0%	
計數合計	34	64	80	17	1	5	9	33	20	75	10	3	1	3	5	2	1	1	
計數%	9%	18%	22%	5%	0.2%	1%	2%	9%	5%	21%	3%	0.8%	0.2%	0.8%	1%	0.5%	0.2%	0.2%	

資料來源：本計畫。

11、 困難內容與職業

表 82 為職業（題號 Q31_K5）和困難內容（題號 Q3_E12）的交叉分析表，在各個職業中有 77.1% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 34% 在使用數位政府服務時有遭遇困難內容（ $251/736=0.34$ ）。有回答這一題的人數為 251 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「找不到所需要的資料/資訊」22%（ $78/355=0.22$ ），以農林漁牧的比例最高，占了該職業受訪者的 100%，其次是「憑證相關/登入困難」21%（ $75/355=0.21$ ），以公務體系的比例最高，占了該職業受訪者的 78.3%，第三是「介面不夠直覺/不夠友善/不好操作」17%（ $61/355=0.17$ ），以公務體系的比例最高，占了該職業受訪者的 42.1%。

表 82：數位政府使用困難(自身)-【職業】與【困難內容】交叉表

Q31_K5 職業	Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：251 人）																		回答人數
	資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺（不夠友善不好操作（不好用）	找不到所需要的資料/資訊	找不到正確的申請網址/網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡等）	資料難以閱讀理解（例如：資料或資訊難以理解）	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	資安疑慮	無法線上申請	審核時間過久	其他	
公務體系	計數	1	2	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	橫列%	21.7%	42.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	78.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
民間主管	計數	5	4	5	1	0	1	2	2	5	0	0	0	1	0	0	0	0	18
	橫列%	25.4%	23.9%	27.8%	6.1%	0.0%	4.5%	9.4%	11.0%	29.9%	0.0%	0.0%	0.0%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
專業技能者	計數	8	15	17	3	2	0	6	5	17	2	3	0	0	1	0	0	0	59
	橫列%	13.7%	24.9%	28.8%	5.1%	3.5%	0.0%	10.0%	7.8%	29.3%	2.9%	4.9%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	
勞工	計數	7	16	16	7	0	3	14	4	23	3	0	0	0	3	0	0	0	68
	橫列%	10.0%	23.7%	23.9%	9.7%	0.0%	4.1%	20.4%	5.4%	34.1%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
牧農林漁	計數	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	52.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
無業	計數	5	13	21	4	1	2	6	6	11	1	1	1	2	1	1	1	1	54
	橫列%	10.0%	23.0%	38.6%	8.2%	2.7%	4.1%	10.5%	10.5%	20.7%	2.4%	1.1%	2.1%	3.8%	1.2%	1.2%	2.7%	1.0%	
	直欄%	16.3%	20.4%	26.8%	26.5%	32.6%	24.3%	17.5%	33.5%	15.0%	14.1%	17.0%	100.0%	63.7%	13.7%	41.2%	100.0%	100.0%	

Q31_K5 職業	Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：251 人）																		回答人數	
	資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺（不夠友善）不好操作（不好用）	找不到所需要的資料/資訊	找不到正確的申請網址/網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡等）	資料難以閱讀/理解（例如：資料或資訊難以理解）	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	資安疑慮	無法線上申請	審核時間過久	其他		
	其他 計數	8	11	15	2	0	1	3	5	1	13	4	0	0	0	0	1	0		0
	其他 橫列%	17.2%	26.3%	33.9%	3.9%	0.0%	2.2%	7.7%	12.2%	2.3%	29.0%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%		0.0%
	直欄%	22.4%	18.7%	18.9%	10.0%	0.0%	21.3%	36.4%	16.4%	6.0%	16.9%	40.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	58.8%	0.0%		0.0%
計數合計	34	61	78	17	1	5	9	33	17	75	9	3	1	3	5	2	1	1		
計數%	10%	17%	22%	5%	0.2%	1%	3%	9%	5%	21%	3%	0.8%	0.2%	0.8%	1%	0.5%	0.2%	0.2%		

資料來源：本計畫。

12、 困難內容收入

表 83 為收入（題號 Q32_K6）和困難內容（題號 Q3_E12）的交叉分析表，在各個收入中有 77.7% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 34% 在使用數位政府服務時有遭遇困難內容（ $244/709=0.34$ ）。有回答這一題的人數為 244 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「找不到所需要的資料/資訊」22%（ $75/347=0.22$ ），以五萬元以上，未達十萬元的比例最高，占了該族群的 36.4%，其次是「憑證相關/登入困難」20%（ $69/347=0.20$ ），以十萬元以上的比例最高，占了該族群的 41.6%，第三是「介面不夠直覺/不夠友善/不好操作」18%（ $61/347=0.18$ ），以無收入的比例最高，占了該族群的 38.8%。

表 83：數位政府使用困難(自身)-【收入】與【困難內容】交叉表

Q32_K6 收入	Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：244 人）																		回答人數
	資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺不夠友善不好操作（不好用）	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡等）	資料難以閱讀理解（例如：資料或資訊難以理解）	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	資安疑慮	無法線上申請	審核時間過久	其他	
無收入	計數 3 橫列% 12.1% 直欄% 10.6%	計數 11 橫列% 38.8% 直欄% 18.1%	計數 9 橫列% 30.1% 直欄% 11.4%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 2.9% 直欄% 9.0%	計數 5 橫列% 16.3% 直欄% 14.2%	計數 3 橫列% 9.5% 直欄% 13.6%	計數 7 橫列% 26.4% 直欄% 10.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 2.2% 直欄% 13.7%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	28
萬元未達三	計數 6 橫列% 13.8% 直欄% 18.8%	計數 4 橫列% 8.4% 直欄% 6.1%	計數 15 橫列% 32.8% 直欄% 19.5%	計數 3 橫列% 7.1% 直欄% 20.1%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 1.6% 直欄% 16.2%	計數 2 橫列% 4.5% 直欄% 21.7%	計數 4 橫列% 8.8% 直欄% 11.9%	計數 6 橫列% 14.2% 直欄% 32.0%	計數 8 橫列% 18.2% 直欄% 11.8%	計數 3 橫列% 7.1% 直欄% 29.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 1.3% 直欄% 50.4%	計數 1 橫列% 1.3% 直欄% 24.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 3.3% 直欄% 100.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	44
五萬元上，三萬元未達	計數 11 橫列% 14.1% 直欄% 34.2%	計數 20 橫列% 25.5% 直欄% 33.1%	計數 18 橫列% 23.5% 直欄% 24.7%	計數 5 橫列% 6.0% 直欄% 30.0%	計數 1 橫列% 1.7% 直欄% 100.0%	計數 1 橫列% 0.9% 直欄% 16.4%	計數 5 橫列% 6.0% 直欄% 51.5%	計數 20 橫列% 25.2% 直欄% 60.6%	計數 8 橫列% 9.8% 直欄% 39.1%	計數 17 橫列% 21.1% 直欄% 24.2%	計數 4 橫列% 4.6% 直欄% 34.8%	計數 1 橫列% 1.8% 直欄% 40.4%	計數 1 橫列% 0.7% 直欄% 49.6%	計數 1 橫列% 0.8% 直欄% 27.0%	計數 3 橫列% 3.7% 直欄% 63.7%	計數 1 橫列% 0.9% 直欄% 41.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	79
十萬元上，五萬元未達	計數 10 橫列% 12.9% 直欄% 30.8%	計數 21 橫列% 26.6% 直欄% 33.9%	計數 28 橫列% 36.4% 直欄% 37.7%	計數 7 橫列% 8.7% 直欄% 42.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 2.7% 直欄% 46.1%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 3 橫列% 4.4% 直欄% 10.5%	計數 1 橫列% 1.3% 直欄% 5.2%	計數 30 橫列% 38.9% 直欄% 43.9%	計數 4 橫列% 4.8% 直欄% 35.3%	計數 2 橫列% 2.7% 直欄% 59.6%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 1.5% 直欄% 48.9%	計數 1 橫列% 1.3% 直欄% 22.7%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 0.7% 直欄% 100.0%	77
以上十萬元	計數 2 橫列% 12.3% 直欄% 5.7%	計數 5 橫列% 35.2% 直欄% 8.8%	計數 5 橫列% 33.0% 直欄% 6.7%	計數 1 橫列% 7.3% 直欄% 7.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 6.3% 直欄% 21.3%	計數 2 橫列% 10.8% 直欄% 17.8%	計數 1 橫列% 6.0% 直欄% 2.8%	計數 2 橫列% 13.2% 直欄% 10.1%	計數 6 橫列% 41.6% 直欄% 9.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 6.3% 直欄% 58.8%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	15
計數合計 計數%	33 10%	61 18%	75 22%	16 5%	1 0.2%	5 1%	9 3%	33 10%	20 6%	69 20%	10 3%	3 0.8%	1 0.2%	2 0.5%	5 1%	2 0.5%	1 0.2%	1 0.2%	

資料來源：本計畫。

13、 困難內容與同住家人數

表 84 為同住家人（題號 Q33_K7）和困難內容（題號 Q3_E12）的交叉分析表，在各個同住家人中有 76.5% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 35% 在使用數位政府服務時有遭遇困難內容（ $256/741=0.35$ ）。有回答這一題的人數為 256 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「找不到所需要的資料/資訊」22%（ $80/364=0.22$ ），以 1-2 人的比例最高，占了該族群的 38.7%，其次是「憑證相關/登入困難」21%（ $75/364=0.21$ ），以 5 人以上的比例最高，占了該族群的 30.7%，第三是「介面不夠直覺/不夠友善/不好操作」18%（ $64/364=0.18$ ），以 1-2 人的比例最高，占了該族群的 27.1%。

表 84：數位政府使用困難(自身)-【同住家人】與【困難內容】交叉表

Q33_K7 同住家人		Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：256 人）																		回答人數
		資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺（不夠友善/不好操作（不好用）	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址/網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡等）	資料難以閱讀/理解（例如：資料或資訊難以理解）	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	資安疑慮	無法線上申請	審核時間過久	其他	
1-2 人	計數	9	17	24	6	0	0	2	6	4	18	4	3	1	0	0	1	1	1	62
	橫列%	14.1%	27.1%	38.7%	9.5%	0.0%	0.0%	2.8%	10.1%	7.0%	29.6%	7.2%	4.3%	0.9%	0.0%	0.0%	1.1%	2.4%	0.9%	
	直欄%	26.0%	26.3%	30.0%	34.6%	0.0%	0.0%	18.6%	19.2%	21.9%	24.5%	42.6%	76.6%	49.6%	0.0%	0.0%	41.2%	100.0%	100.0%	
3-4 人	計數	18	30	38	6	0	2	5	20	10	35	3	1	0	2	1	1	0	0	124
	橫列%	14.2%	24.1%	30.8%	5.1%	0.3%	2.0%	4.4%	15.8%	7.9%	28.3%	2.7%	0.7%	0.0%	1.4%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	
	直欄%	52.6%	46.7%	48.0%	37.4%	31.6%	53.9%	59.7%	59.9%	49.5%	46.9%	31.8%	23.4%	0.0%	54.2%	22.7%	58.8%	0.0%	0.0%	
5 人以上	計數	7	17	18	5	1	2	2	7	6	21	3	0	1	1	4	0	0	0	70
	橫列%	10.3%	24.7%	25.1%	6.8%	1.3%	3.0%	2.9%	9.8%	8.1%	30.7%	3.8%	0.0%	0.8%	2.1%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	21.4%	27.0%	22.0%	28.0%	68.4%	46.1%	21.7%	20.9%	28.7%	28.7%	25.6%	0.0%	50.4%	45.8%	77.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
計數合計		34	64	80	17	1	5	9	33	20	75	10	3	1	3	5	2	1	1	
計數%		9%	18%	22%	5%	0.2%	1%	2%	9%	5%	21%	3%	0.8%	0.2%	0.8%	1%	0.5%	0.2%	0.2%	

資料來源：本計畫。

14、困難內容與資訊能力

表 85 為資訊能力（題號 Q28_K2）和困難內容（題號 Q3_E12）的交叉分析表，在各個資訊能力中有 78.1% 的人有使用數位政府服務的經驗，在這之中又有 35% 在使用數位政府服務時有遭遇困難內容（ $256/740=0.35$ ）。有回答這一題的人數為 256 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「找不到所需要的資料/資訊」22%（ $80/364=0.22$ ），以完全趕不上的比例最高，占了該族群的 100%，其次是「憑證相關/登入困難」21%（ $75/364=0.21$ ），以完全跟得上的比例最高，占了該族群的 36.2%，第三是「介面不夠直覺/不夠友善/不好操作」18%（ $64/364=0.18$ ），以完全趕不上的比例最高，占了該族群的 100%。

表 85：數位政府使用困難(自身)-【資訊能力】與【困難內容】交叉表

Q28_K2 資訊能力		Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：256 人）																		回答人數
		資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺（不夠友善、不好操作（不好用）	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡等）	資料難以閱讀理解（例如：資料或資訊難以理解）	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	資安疑慮	無法線上申請	審核時間過久	其他	
完全趕不上	計數	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	1.2%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
有點趕不上	計數	1	3	4	3	0	0	0	1	2	4	0	0	0	1	0	0	0	0	11
	橫列%	5.4%	25.1%	37.0%	28.2%	0.0%	0.0%	0.0%	6.5%	17.3%	34.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	1.8%	4.4%	5.2%	18.6%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	9.8%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
勉強跟得上	計數	23	40	55	10	0	4	7	28	15	49	8	3	1	3	5	1	1	0	182
	橫列%	12.4%	22.1%	30.2%	5.4%	0.2%	1.9%	4.0%	15.2%	8.4%	26.8%	4.2%	1.9%	0.6%	1.4%	2.5%	0.4%	0.8%	0.0%	
	直欄%	67.2%	62.9%	69.1%	58.5%	31.6%	78.7%	78.3%	84.7%	77.8%	65.0%	72.5%	100.0%	100.0%	80.0%	100.0%	41.2%	100.0%	0.0%	
完全跟得上	計數	10	20	20	4	1	1	2	4	2	22	3	0	0	0	0	1	0	1	62
	橫列%	16.8%	32.5%	31.9%	6.3%	1.4%	1.5%	3.2%	6.9%	2.7%	36.2%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	0.0%	0.9%	
	直欄%	31.0%	31.5%	24.8%	22.9%	68.4%	21.3%	21.7%	13.0%	8.5%	29.9%	27.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	58.8%	0.0%	100.0%	
計數合計		34	64	80	17	1	5	9	33	20	75	10	3	1	3	5	2	1	1	
計數%		9%	18%	22%	5%	0.2%	1%	2%	9%	5%	21%	3%	0.8%	0.2%	0.8%	1%	0.5%	0.2%	0.2%	

資料來源：本計畫。

15、 困難來源與困難內容交叉分析

表 86 為自身困難來源（題號 Q3_E11）和困難內容（題號 Q3_E12）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 142 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「找不到所需要的資料/資訊」25%（53/213=0.25），以市（縣）生育補助查詢或申辦、火車/捷運/高鐵時刻/扣款查詢和瓦斯費查詢/繳費/申辦的比例最高，三者皆占了該族群的 100%，其次是「介面不夠直覺/不夠友善/不好操作」18%（39/213=0.18），以瓦斯費查詢/繳費/申辦和防疫相關的比例最高，皆占了該族群的 100%，第三是「資料輸入過於複雜」13%（27/213=0.13），以護照查詢及申辦和水費查詢/繳費/申辦的比例最高，皆占了該族群的 100%。

表 86：數位政府使用困難(自身)-【困難來源】與【困難內容】交叉表

Q3_E11 困難來源（複選）		Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：142 人）																回答人數
		資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺／不夠友善不好操作（不好用）	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡、沒有網路等）	資料或資訊難以理解、文字不夠直白	資料難以閱讀理解（例如：資料或資訊難以理解、文字不夠直白）	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證煩、等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去、問題不知道找人處理）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	無法線上申請	
護照查詢及申辦	計數	2	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	2
	橫列%	100.0%	45.0%	45.0%	45.0%	0.0%	55.0%	0.0%	0.0%	0.0%	55.0%	45.0%	0.0%	0.0%	0.0%	55.0%	0.0%	
	直欄%	6.5%	2.0%	1.5%	10.4%	0.0%	21.3%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
兵役查詢	計數	0	0	4	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6
	橫列%	0.0%	0.0%	58.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	41.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
戶政查詢申辦（例如：國民身分證等）	計數	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0	1	5
	橫列%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.1%	11.6%	0.0%	57.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.7%	
	直欄%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	35.5%	2.7%	0.0%	11.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
不動產交易實價查詢	計數	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
地政查詢/申辦（例如：土地謄本等）	計數	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
租屋補貼申辦	計數	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
	橫列%	25.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	74.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
監理系統（例如：罰單繳納/查詢）	計數	2	3	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	8
	橫列%	26.9%	34.4%	49.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.2%	0.0%	0.0%	
	直欄%	7.7%	6.9%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	

Q3_E11 困難來源（複選）		Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：142 人）																	回答人數
		資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺不夠友善不好操作（不好用）	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡、沒有網路等）	資料或資訊難以理解、文字不夠直白	資料難以閱讀理解（例如：資料或資訊難以理解、文字不夠直白）	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證煩、等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去、問題不知道找人處理）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	無法線上申請	其他	
報繳稅系統（例如：所得稅等）	計數	4	6	7	1	0	1	0	2	6	4	0	0	0	0	0	0	0	22
	橫列%	18.8%	26.7%	33.7%	6.5%	0.0%	3.4%	0.0%	7.6%	25.6%	16.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	15.2%	14.9%	13.7%	18.5%	0.0%	16.4%	0.0%	7.7%	32.0%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
家電節能補助查詢/申辦	計數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
公司、商業及工廠（工商）登記/查詢	計數	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
勞保/勞退查詢或申辦	計數	4	5	8	0	0	1	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	15
	橫列%	28.7%	34.6%	55.4%	0.0%	0.0%	4.9%	5.5%	0.0%	0.0%	28.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	16.0%	13.4%	15.6%	0.0%	0.0%	16.2%	32.6%	0.0%	0.0%	16.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
健保相關查詢或申辦	計數	3	0	1	1	0	1	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	11
	橫列%	31.3%	0.0%	12.6%	8.5%	0.0%	8.5%	0.0%	0.0%	7.3%	40.0%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	12.3%	0.0%	2.5%	12.0%	0.0%	20.1%	0.0%	0.0%	4.5%	16.5%	7.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
機（汽）車節能補助查詢或申辦	計數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	10.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
市（縣）生育補助查詢或申辦	計數	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	1.9%	13.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
市（縣）公車查詢（例如：路線）	計數	3	5	5	0	0	0	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	9
	橫列%	29.6%	50.9%	53.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	38.8%	0.0%	7.9%	0.0%	8.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	10.1%	12.0%	9.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	2.8%	0.0%	58.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

Q3_E11 困難來源（複選）		Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：142 人）																回答人數
		資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺不夠友善不好操作（不好用）	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡、沒有網路等）	資料或資訊難以理解、文字不夠直白	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證煩、等）	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去、問題不知道找人處理）	App 安裝操作困難	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙	無法線上申請	其他	
疫苗預約或查詢	計數	3	7	8	0	0	0	1	7	2	4	0	1	0	0	0	0	21
	橫列%	14.5%	33.0%	35.2%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	34.7%	9.1%	18.1%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	11.5%	18.1%	14.1%	0.0%	0.0%	0.0%	31.9%	34.9%	11.2%	15.0%	0.0%	42.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
水費查詢/繳費/申辦	計數	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1
	橫列%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
	直欄%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	21.3%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
電費查詢/繳費/申辦	計數	2	1	0	0	0	1	0	1	1	2	1	0	0	0	1	0	2
	橫列%	73.9%	27.9%	0.0%	0.0%	0.0%	46.0%	0.0%	27.9%	27.9%	72.1%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%	46.0%	0.0%	
	直欄%	5.7%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	21.3%	0.0%	2.7%	3.3%	5.8%	5.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
火車/捷運/高鐵時刻/扣款查詢	計數	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	64.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	3.2%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
教育資訊查詢（例如：學雜費補助）	計數	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	58.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	41.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
司法資源（例如：判決檢索）	計數	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	27.2%	72.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	1.6%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
瓦斯費查詢/繳費/申辦	計數	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	5.3%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
觀光旅遊	計數	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	51.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	48.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

Q3_E11 困難來源（複選）		Q3_E12 困難內容（複選）（回答人數：142 人）															回答人數	
		資料輸入過於複雜（例如：程序繁瑣等）	介面不夠直覺、不夠友善、不好操作（不好用）	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址網站（找不到哪裡可以網路申辦）	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的（不知是否是假網址等）	檔案過大（或格式不符）無法上傳（例如：照片、資料等）	讀卡機相關困難（例如：沒有讀卡機等）	網路問題（例如：速度卡卡、沒有網路等）	資料或資訊難以理解、文字不夠直白	憑證相關登入困難（例如：沒有自然人憑證煩、等）	資料難以閱讀理解（例如：資料或資訊難以理解、文字不夠直白）	App 安裝操作困難	找不到對應窗口（例如：單位轉來轉去、問題不知道找人處理）	語言障礙（例如：英文看不懂）	擔心遭到詐騙		無法線上申請
防疫相關（例如：篩檢結果）	計數	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	橫列%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	9.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
老人年金/長照相關	計數	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	61.3%	0.0%	38.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.2%	0.0%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
其他	計數	4	5	8	2	0	1	0	1	2	1	3	0	1	0	0	0	18
	橫列%	22.8%	24.9%	43.6%	12.8%	2.3%	6.4%	0.0%	7.6%	10.5%	6.4%	14.4%	0.0%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	15.6%	11.8%	15.0%	31.0%	100.0%	26.0%	0.0%	6.6%	11.1%	4.6%	27.9%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
計數合計		27	39	53	8	0	5	3	21	17	26	9	1	1	1	1	1	
計數%		13%	18%	25%	4%	0%	2%	1%	10%	8%	12%	4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	

資料來源：本計畫。

16、 困難內容與求助網絡

表 87 為自身對外求助網絡（題號 Q4_G1）和困難內容（題號 Q3_E12）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 138 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「找不到所需要的資料/資訊」26%（ $56/213=0.26$ ），以同事的比例最高，占了該族群的 100%，其次是「憑證相關/登入困難」22%（ $47/213=0.22$ ），以鄰居和郵寄辦理的比例最高，皆占了該族群的 100%，第三是「介面不夠直覺/不夠友善/不好操作」18%（ $39/213=0.18$ ），以撥打 1999 的比例最高，占了該族群的 45.8%。

表 87：數位政府使用困難(自身)-【對外求助網絡】與【困難內容】交叉表

Q4_G1 對外求助網絡 (複選)	Q3_E12 困難內容 (複選) (回答人數：138 人)															回答 人數	
	資料輸入過於複雜 (例如：程序繁瑣等)	介面不夠直覺不夠友善不好操作 (不好用)	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址網站 (找不到哪裡可以網路申辦)	不確定找到的資料或線上服務是否是正確的 (不知是否是假網址)	檔案過大(或格式不符)無法上傳 (例如：照片、資料等)	讀卡機相關困難 (例如沒有讀卡機等)	網路問題 (例如：速度卡卡等)	資料難以閱讀理解 (例如：資料或資訊難以理解)	憑證相關登入困難 (例如：沒有自然人憑證等)	找不到對應窗口 (例如：單位轉來轉去)	App 安裝操作困難	語言障礙 (例如：英文看不懂)	擔心遭到詐騙	其他		
索 自己換	計數	9	18	22	1	0	2	0	6	1	15	5	2	0	0	1	53
	橫列%	16.2%	33.0%	42.1%	1.0%	0.0%	3.6%	0.0%	11.1%	2.0%	28.7%	10.3%	3.9%	0.0%	0.0%	1.0%	
	直欄%	50.4%	45.2%	39.8%	4.7%	0.0%	100.0%	0.0%	36.9%	15.6%	32.3%	73.1%	77.9%	0.0%	0.0%	100.0%	
小 孩	計數	1	0	2	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	7
	橫列%	8.5%	0.0%	28.7%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	13.9%	0.0%	31.8%	0.0%	0.0%	0.0%	9.4%	0.0%	
	直欄%	3.4%	0.0%	3.5%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	6.0%	0.0%	4.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
朋 友	計數	0	2	7	5	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	12
	橫列%	0.0%	20.9%	59.7%	43.8%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	16.6%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	6.3%	12.3%	44.0%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	28.3%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
同 事	計數	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	1.3%	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
鄰 居	計數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
1999 撥打	計數	1	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	橫列%	26.9%	45.8%	74.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	4.8%	3.6%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
家 人	計數	1	1	1	1	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0	0	3
	橫列%	26.0%	26.0%	26.0%	26.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19.2%	54.8%	26.0%	0.0%	19.2%	0.0%	0.0%	
	直欄%	4.6%	2.0%	1.4%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.5%	3.5%	10.5%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	

Q4_G1 對外求助網絡 (複選)	Q3_E12 困難內容 (複選) (回答人數：138 人)															回答 人數
	序資料 繁輸入 等過於 複雜 (例如：程 序繁瑣等)	介面不 夠直覺 不夠友善 不好 操作 (不好用)	找不到 所需要的 資料資訊	找不到 正確的 申請網址 (找不到 哪裡可以 網路申辦)	不確定 找到的 資料或 線上服 務是否 是正確的 (不知是 否是假 網址)	檔案過 大(或格 式不符) 無法 上傳 (例如： 照片、 資料等)	讀卡機 相關困 難(例如： 沒有 讀卡機 等)	網路問 題(例如： 速度卡 卡等)	資料難 以閱讀 理解 (例如： 資料或 資訊難 以理解)	憑證相 關登入 困難 (例如： 沒有自 然人憑 證等)	找不到 對應窗 口(例如： 單位 轉來轉 去)	App 安 裝操作 困難	語言障 礙(例如： 英文看 不懂)	擔心遭 到詐騙	其他	
理臨櫃 計數	0	6	9	1	0	0	2	3	0	14	1	0	0	0	0	23
橫列%	0.0%	26.0%	37.7%	5.3%	0.0%	0.0%	7.5%	13.9%	0.0%	60.8%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	0.0%	15.4%	15.4%	10.5%	0.0%	0.0%	51.3%	20.1%	0.0%	29.6%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
生打給 局衛	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
橫列%	22.7%	0.0%	22.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	77.3%	0.0%	0.0%	0.0%	22.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	3.4%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	22.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
客屬打 服窗口 給所	3	5	9	2	1	0	1	0	2	8	1	0	0	0	0	19
橫列%	14.0%	26.6%	50.9%	11.4%	4.8%	0.0%	4.5%	0.0%	8.4%	44.0%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	15.2%	12.7%	16.8%	18.2%	68.4%	0.0%	24.6%	0.0%	22.9%	17.3%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
理郵寄 辦	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24.6%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
網友	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
橫列%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
其他	2	7	4	2	0	0	1	3	2	8	0	0	0	0	0	19
橫列%	11.1%	37.2%	23.1%	9.5%	0.0%	0.0%	4.3%	16.6%	8.9%	45.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	12.1%	18.0%	7.7%	15.4%	0.0%	0.0%	24.1%	19.6%	24.7%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
計數合計	17	39	56	12	1	2	3	16	7	47	7	3	1	1	1	
計數%	8%	18%	26%	6%	0.4%	0.9%	1%	8%	3%	22%	3%	1%	0.4%	0.4%	0.4%	

資料來源：本計畫。

表 88 為自身對外求助網絡（題號 Q4_G1.1）和困難內容（題號 Q3_E12）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 147 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「找不到所需要的資料/資訊」26%（ $58/223=0.26$ ），以打給所屬窗口/客服的比例最高，占了該族群的 72.3%，其次是「憑證相關/登入困難」23%（ $52/223=0.23$ ），以鄰居的比例最高，占了該族群的 100%，第三是「介面不夠直覺/不夠友善/不好操作」18%（ $41/223=0.18$ ），以打給所屬窗口/客服的比例最高，占了該族群的 44.4%。

表 88：數位政府使用困難(自身)-【對外求助網絡】與【困難內容】交叉表

Q4_G1.1 對外求助網絡 (複選)	Q3_E12 困難內容 (複選) (回答人數：147 人)																回答 人數
	資料輸入過於複雜 (例如：程序繁瑣等)	介面不夠直覺、不夠友善、不好 操作 (不好用)	找不到所需要的資料資訊	找不到正確的申請網址網站 (找不到哪裡可以網路申辦)	不確定找到的資料或線上服 務是否是正確的 (不知是否 是假網址等)	檔案過大 (或格式不符) 無法 上傳 (例如：照片、資料等)	讀卡機相關困難 (例如：沒有 讀卡機等)	網路問題 (例如：速度卡卡 等)	資料難以閱讀理解 (例如：資 料或資訊難以理解)	憑證相關登入困難 (例如：沒 有自然人憑證等)	找不到對應窗口 (例如：單位 轉來轉去理)	App 安裝操作困難	語言障礙 (例如：英文看不 懂)	擔心遭到詐騙	資安疑慮	其他	
索 自 己 摸	計數	6	21	26	0	1	3	6	0	21	6	2	0	0	0	1	63
	橫列%	9.0%	33.5%	41.6%	0.0%	1.9%	4.0%	9.9%	0.0%	33.3%	9.7%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	
	直欄%	33.3%	51.9%	45.2%	0.0%	61.3%	75.9%	39.2%	0.0%	40.8%	82.2%	77.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
小 孩	計數	3	1	4	3	1	0	3	1	6	1	0	0	1	1	0	16
	橫列%	21.9%	8.7%	26.2%	16.2%	4.7%	0.0%	18.7%	3.7%	39.9%	5.0%	0.0%	0.0%	4.1%	4.0%	0.0%	
	直欄%	20.1%	3.3%	7.1%	20.4%	38.7%	0.0%	18.4%	8.5%	12.2%	10.5%	0.0%	0.0%	52.7%	100.0%	0.0%	
朋 友	計數	1	6	9	5	0	0	1	2	4	0	0	0	0	0	0	18
	橫列%	5.5%	33.8%	50.7%	27.7%	0.0%	0.0%	5.0%	10.5%	20.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	6.0%	15.3%	16.0%	40.8%	0.0%	0.0%	5.8%	28.3%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
同 事	計數	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	47.0%	47.0%	0.0%	53.0%	0.0%	0.0%	53.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	1.2%	5.8%	0.0%	24.1%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
鄰 居	計數	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
1999 撥 打	計數	2	3	5	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	8
	橫列%	27.7%	34.3%	58.6%	0.0%	0.0%	0.0%	9.8%	21.4%	0.0%	0.0%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	13.1%	6.8%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	25.4%	0.0%	0.0%	22.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
家 人	計數	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	4
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23.8%	14.5%	61.7%	0.0%	0.0%	14.5%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.0%	8.5%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

Q4_G1.1 對外求助網絡 (複選)		Q3_E12 困難內容 (複選) (回答人數：147 人)															回答 人數
		資料輸入過於複雜 (例如：程序繁瑣等)	介面不夠直覺、不夠友善、不好 操作 (不好用)	找不到所需要的資料/資訊	找不到正確的申請網址/網站 (找不到哪裡可以網路申辦)	不確定找到的資料或線上服 務是否是正確的 (不知是否 是假網址等)	檔案過大(或格式不符)無法 上傳 (例如：照片、資料等)	讀卡機相關困難 (例如：沒有 讀卡機等)	網路問題 (例如：速度卡卡 等)	資料難以閱讀理解 (例如：資 料或資訊難以理解)	憑證相關登入困難 (例如：沒 有自然人憑證等)	找不到對應窗口 (例如：單位 轉來轉去理)	App 安裝操作困難	語言障礙 (例如：英文看不 懂)	擔心遭到詐騙	資安疑慮	
理臨櫃辦	計數	0	3	3	1	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	11
	橫列%	0.0%	23.8%	23.8%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	6.6%	4.6%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
生局打給衛	計數	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
窗口/客服打給所屬	計數	4	6	10	3	1	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	14
	橫列%	26.8%	44.4%	72.3%	23.4%	6.5%	0.0%	0.0%	14.5%	43.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	21.5%	14.9%	17.0%	25.7%	68.4%	0.0%	0.0%	0.0%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
網友	計數	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
其他	計數	0	2	2	1	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	9
	橫列%	0.0%	19.0%	18.3%	10.3%	0.0%	0.0%	23.7%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	6.6%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	4.1%	2.8%	7.3%	0.0%	0.0%	13.1%	0.0%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	47.3%	0.0%	0.0%	
計數合計		17	41	58	12	1	2	3	16	7	52	7	3	1	1	1	
計數%		8%	18%	26%	5%	0.4%	0.8%	1%	7%	3%	23%	3%	1%	0.4%	0.4%	0.4%	

資料來源：本計畫。

(二) 他人遭遇困難

1、 他人遭遇困境來源與內容 (I-11 vs. I-12)

下表為他人困難來源（題號 Q6_I11）和困難內容（題號 Q6_I12）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 114 人且為複選題。而資料結果顯示，他人在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「資料登入過於複雜」18%（28/152=0.18），以遭遇困境原因為經濟部能源署的家電節能補助系統、臺灣電力公司的電費查詢系統和防疫相關的比例最高，三者皆占了該族群的 100%，其次是「介面不夠直覺友善」16%（25/152=0.16），以臺灣電力公司的電費查詢系統、瓦斯費查詢/繳費/申辦和防疫相關的比例最高，三者皆占了該族群的 100%，第三是「資料太過於繁雜/文字不夠直白」15%（23/152=0.15），以內政部戶政司的戶政申辦系統、內政部地政司的地政申辦系統、臺灣電力公司的電費查詢系統和瓦斯費查詢/繳費/申辦的比例最高，以上皆占了該族群的 100%。

表 89：數位政府使用困難(他人)-【困難來源】與【困難內容】交叉表

Q6_I11 困難來源（複選）		Q6_I12 困難內容（複選）（回答人數：114 人）												回答人數
		資料登入過於複雜 (程序繁瑣等)	介面不夠直覺友善	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜/文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	僅閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	不知有這項服務	手機不會使用網路(電腦)	
外交部領事事務局的護照查詢及申辦系統	計數	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	61.3%	38.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.6%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
內政部戶政司的戶政申辦系統（國民身分證等）	計數	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
內政部地政司的地政申辦系統	計數	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
內政部營建署的租屋補貼系統	計數	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	50.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
交通部高速公路局路況查詢系統	計數	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	28.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
交通部公路局的監理系統（罰單繳納/查詢）	計數	2	2	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	6
	橫列%	31.5%	31.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	48.3%	20.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	6.2%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.9%	8.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
財政部的繳稅系統	計數	3	9	0	1	8	5	3	3	3	0	0	1	30
	橫列%	11.0%	29.0%	0.0%	2.0%	27.0%	18.0%	10.8%	11.6%	9.7%	0.0%	0.0%	4.7%	
	直欄%	11.6%	34.7%	0.0%	21.3%	35.6%	37.3%	14.4%	26.2%	100.0%	0.0%	0.0%	9.5%	
經濟部能源署的家電節能補助系統	計數	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	橫列%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.3%	0.0%	0.0%	
勞動部勞保局的勞保/勞退系統	計數	6	3	0	0	1	1	2	1	0	0	0	10	16
	橫列%	38.4%	17.3%	0.0%	0.0%	3.6%	5.1%	12.0%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	61.6%	
	直欄%	22.1%	11.2%	0.0%	0.0%	2.5%	5.7%	8.8%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%	68.5%	

第四章 線上服務使用情形與困境：電訪資料的分析

Q6_I11 困難來源（複選）		Q6_I12 困難內容（複選）（回答人數：114 人）												回答人數
		資料登入過於複雜 (程序繁瑣等)	介面不夠直覺友善	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜、文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙（英文看不懂）	擔心遭到詐騙	不知有這項服務	手機不會使用網路（電腦）	
衛福部健保局的健保系統	計數	2	3	0	0	2	2	3	2	0	0	0	0	9
	橫列%	19.1%	32.9%	0.0%	0.0%	25.9%	16.0%	34.7%	23.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	6.4%	12.4%	0.0%	0.0%	10.7%	10.4%	14.6%	16.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
環境部機車節能補助系統	計數	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
地方政府的生育補助系統	計數	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	41.8%	0.0%	0.0%	58.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	2.7%	0.0%	0.0%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
地方政府公車查詢系統	計數	3	3	0	0	3	2	2	0	0	0	0	0	7
	橫列%	40.3%	40.3%	0.0%	0.0%	40.3%	31.4%	28.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	9.6%	10.8%	0.0%	0.0%	11.9%	14.6%	8.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
地方政府衛生局的疫苗預約系統	計數	4	2	2	0	2	2	4	5	0	0	2	1	21
	橫列%	17.7%	8.9%	11.3%	0.0%	8.7%	11.5%	20.3%	24.1%	0.0%	0.0%	9.2%	6.1%	
	直欄%	13.4%	7.6%	100.0%	0.0%	8.1%	17.1%	19.4%	39.0%	0.0%	0.0%	100.0%	9.0%	
各醫院的門診預約/查詢系統	計數	4	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	1	6
	橫列%	78.7%	0.0%	0.0%	0.0%	53.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	21.3%	0.0%	21.3%	
	直欄%	15.3%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	59.7%	0.0%	8.0%	
臺灣電力公司的電費查詢系統	計數	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	2.1%	2.3%	0.0%	0.0%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
火車/捷運/高鐵時刻/扣款/購票查詢	計數	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
瓦斯費查詢/繳費/申辦	計數	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	8.2%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
司法資源（例如：判決檢索）	計數	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
防疫相關（例如：篩檢結果）	計數	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	4.3%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
老人年金/長照相關	計數	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	3
	橫列%	30.4%	0.0%	0.0%	0.0%	41.3%	0.0%	30.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.3%	
	直欄%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%	0.0%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	
其他	計數	3	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	6
	橫列%	49.7%	40.1%	0.0%	0.0%	0.0%	13.6%	14.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	10.1%	9.2%	0.0%	0.0%	0.0%	5.4%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
計數合計		28	25	2	3	23	14	22	13	3	2	2	15	
計數%		18%	16%	1%	2%	15%	9%	14%	9%	2%	1%	1%	10%	

資料來源：本計畫。

2、 遭遇困難內容與遭遇困難原因

表 90 為他人遭遇困難原因（題號 Q8_H3）和困難內容（題號 Q6_I12）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 141 人且為複選題。而資料結果顯示，他人在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「資料登入過於複雜」18%（ $35/192=0.18$ ），以困難原因為眼睛看不清楚的比例最高，占了該族群的 75.7%，其次是「介面不夠直覺友善」15%（ $28/192=0.15$ ），以困難原因為眼睛看不清楚和不知有這項服務的比例最高，皆占了該族群的 100%，第三是「資料太過於繁雜/文字不夠直白」和「找不到對應窗口」14%（ $26/192=0.14$ ），在資料太過於繁雜/文字不夠直白的部分，以困難原因為不會打字的比例最高，占了該族群的 76.3%，在找不到對應窗口的部分，以困難原因為嫌麻煩的比例最高，占了該族群的 76.7%。

表 90：數位政府使用困難(他人)-【困難原因】與【困難內容】交叉表

Q8_H3 困難原因（複選）		Q6_I12 困難內容（複選）（回答人數：141 人）													回答 人數
		資料登入過於複雜 (程序繁瑣等)	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳 (照片、資料等)	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜 文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	不知有這項服務	不會使用網路 （手機）	
對新科技或上網不熟	計數	33	24	2	3	3	24	17	24	17	3	3	3	22	130
	橫列%	25.6%	18.5%	1.2%	2.5%	2.1%	18.2%	12.9%	18.8%	13.2%	2.1%	2.6%	2.2%	16.9%	
	直欄%	96.4%	86.9%	100.0%	100.0%	100.0%	90.0%	100.0%	92.7%	94.8%	48.4%	100.0%	100.0%	100.0%	
沒有上網設備 (例如：沒手機等)	計數	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	25.8%	0.0%	0.0%	0.0%	25.8%	36.9%	63.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	4.9%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
沒有網路	計數	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	4
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	62.7%	14.4%	22.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.3%	3.3%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
不會打字 (例如：不會拼音)	計數	0	1	0	0	0	4	0	1	1	0	0	0	1	6
	橫列%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	76.3%	0.0%	17.5%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	
	直欄%	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	17.1%	0.0%	3.9%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	
看不懂文字 (例如：文盲)	計數	2	0	0	0	0	2	0	2	0	3	0	0	0	9
	橫列%	22.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.4%	0.0%	25.7%	0.0%	33.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	5.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.1%	0.0%	8.4%	0.0%	51.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
眼睛看不清楚 (例如：老花)	計數	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	橫列%	75.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	48.6%	0.0%	24.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	5.2%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%	4.4%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
嫌麻煩	計數	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	4
	橫列%	23.3%	50.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	76.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	2.6%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
不知有這項服務	計數	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

Q8_H3 困難原因（複選）	Q6_I12 困難內容（複選）（回答人數：141 人）													回答 人數
	資料登入過於複雜 （程序繁瑣等）	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳 （照片、資料等）	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜 文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝、操作問題	閱讀障礙（英文看不懂）	擔心遭到詐騙	不知有這項服務	不會使用網路、電腦手機	
計數	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
其他 橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	46.5%	0.0%	53.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.9%	0.0%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
計數合計	35	28	2	3	3	26	17	26	18	6	3	3	22	
計數%	18%	15%	1%	2%	2%	14%	9%	14%	9%	3%	2%	2%	11%	

資料來源：本計畫。

3、 困難內容與協助者關係 (I-12 vs. H4)

下表為協助者關係（題號 Q9_H4）和他人遭遇困難內容（題號 Q6_I12）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 156 人且為複選題。而資料結果顯示，他人使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「資料登入過於複雜」和「介面不夠直覺友善」17%（ $38/222=0.17$ ），在資料登入過於複雜的部分，以和協助者關係為同學的比例最高，占了該族群的 100%，在介面不夠直覺友善的部分，以和協助者關係為同學和網友的比例最高，皆占了該族群的 100%，其次是「資料太過於繁雜/文字不夠直白」15%（ $33/222=0.15$ ），以和協助者關係為同學的比例最高，占了該族群的 100%，第三是「找不到對應窗口」13%（ $28/222=0.13$ ），以和協助者關係為同事的比例最高，占了該族群的 34.2%。

表 91：數位政府使用困難(他人)-【協助者關係】與【困難內容】交叉表

Q9_H4 協助者關係 (複選)		Q6_I12 困難內容 (複選) (回答人數：156 人)													回答人數
		資料登入過於複雜(程序繁瑣等)	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜(文字不夠直白)	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	不知有這項服務	不會使用網路(電腦、手機)	
小孩	計數	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	橫列%	38.2%	24.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.0%	
	直欄%	2.7%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	
祖父母	計數	2	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	2	5
	橫列%	36.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.7%	0.0%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	36.0%	
	直欄%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%	0.0%	0.0%	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	
父母	計數	20	3	2	2	0	10	6	14	9	6	3	2	9	65
	橫列%	30.5%	4.8%	2.5%	3.7%	0.0%	15.9%	9.3%	20.9%	13.5%	8.8%	5.1%	3.1%	14.1%	
	直欄%	51.6%	8.3%	100.0%	73.6%	0.0%	31.5%	31.2%	47.7%	41.4%	100.0%	55.3%	69.4%	41.3%	
朋友	計數	5	8	0	1	2	6	2	7	4	0	0	1	3	30
	橫列%	17.4%	26.3%	0.0%	2.9%	7.4%	21.9%	8.3%	24.9%	12.3%	0.0%	0.0%	2.9%	10.4%	
	直欄%	13.5%	20.6%	0.0%	26.4%	78.7%	19.9%	12.8%	26.0%	17.3%	0.0%	0.0%	30.6%	14.0%	
同事	計數	3	5	0	0	0	2	5	4	0	0	0	0	0	12
	橫列%	22.2%	40.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.5%	42.3%	34.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	6.8%	12.4%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	25.6%	14.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
鄰居	計數	1	2	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3	6
	橫列%	14.7%	41.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.2%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	56.5%	
	直欄%	2.1%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.5%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.2%	
同學	計數	3	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
	橫列%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	7.1%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
家人	計數	3	15	0	0	1	7	4	3	7	0	3	0	2	30
	橫列%	8.9%	49.9%	0.0%	0.0%	2.0%	24.8%	14.3%	10.9%	24.6%	0.0%	9.0%	0.0%	7.5%	
	直欄%	6.9%	39.2%	0.0%	0.0%	21.3%	22.6%	22.0%	11.4%	34.7%	0.0%	44.7%	0.0%	10.1%	
客戶	計數	1	1	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	4
	橫列%	20.4%	15.3%	0.0%	0.0%	0.0%	79.6%	0.0%	15.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	2.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	9.3%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
網友	計數	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
其他	計數	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3
	橫列%	36.5%	69.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	63.5%	
	直欄%	2.5%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.6%	
計數合計		38	38	2	3	3	33	19	28	21	6	6	3	22	
計數%		17%	17%	0.9%	1%	1%	15%	9%	13%	9%	3%	3%	1%	10%	

資料來源：本計畫。

4、困難內容與協助者個人特徵

下表為協助者居住地區(題號 Q37)和他人遭遇困難內容(題號 Q6_I12)的交叉分析表，有回答這一題的人數為 153 人且為複選題。而資料結果顯示，他人使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「資料登入過於複雜」和「介面不夠直覺友善」，有 17% 的回應 ($38/219=0.17$)，在資料登入過於複雜的部分，以協助者的居住地區為高雄市的比例最高，占了該族群的 51.9%，在介面不夠直覺

友善的部分，以協助者的居住地區為臺南市的比例最高，占了該族群的 49.5%，其次是「資料太過於繁雜/文字不夠直白」，有 15% 的回應（33/219=0.15），以協助者的居住地區為省轄市的比例最高，占了該族群的 57.6%，第三是「找不到對應窗口」，有 13% 的回應（28/219=0.13），以協助者的居住地區為臺中市的比例最高，占了該族群的 24.2%。

表 92：數位政府使用困難(他人)-【居住地區】與【困難內容】交叉表

Q37 居住地區		Q6_I12 困難內容（複選）（回答人數：153 人）													回答人數						
		於複雜（程序）	資料登入過	覺友善	介面不夠直	問題卡機相關	網路不順暢	繁雜（文字）不	資料太過於	入證相關（登	憑證相關（登	窗口找不到對應	找不到對應	作問題 App 安裝操		文看不懂（英	閱讀障礙（英	騙心遭到詐	擔心遭到詐	服務不知有這項	路電腦手機
臺北市	計數	9	6	0	0	7	4	4	2	3	0	0	2	22							
	橫列%	40.3%	28.4%	0.0%	0.0%	30.5%	16.0%	20.0%	8.2%	13.1%	0.0%	0.0%	8.2%								
	直欄%	23.9%	16.7%	0.0%	0.0%	20.9%	18.5%	15.7%	8.7%	51.6%	0.0%	0.0%	8.7%								
新北市	計數	8	7	0	0	5	1	7	3	3	0	2	5	31							
	橫列%	26.7%	23.9%	0.0%	0.0%	14.8%	4.5%	21.9%	10.8%	8.9%	0.0%	6.4%	15.7%								
	直欄%	22.0%	19.5%	0.0%	0.0%	14.1%	7.2%	23.9%	15.8%	48.4%	0.0%	69.4%	23.2%								
桃園市	計數	1	4	0	0	5	4	3	6	0	3	0	4	17							
	橫列%	5.2%	22.8%	0.0%	0.0%	27.2%	22.8%	15.6%	32.7%	0.0%	15.9%	0.0%	23.7%								
	直欄%	2.3%	10.2%	0.0%	0.0%	14.1%	20.0%	9.3%	26.3%	0.0%	44.7%	0.0%	19.1%								
臺中市	計數	5	6	0	1	3	5	6	2	0	2	0	2	25							
	橫列%	21.9%	24.4%	0.0%	3.2%	12.6%	18.3%	24.2%	6.4%	0.0%	8.7%	0.0%	9.4%								
	直欄%	14.3%	15.9%	0.0%	28.5%	9.5%	23.4%	21.0%	7.5%	0.0%	35.8%	0.0%	11.0%								
臺南市	計數	1	2	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	5							
	橫列%	26.5%	49.5%	0.0%	0.0%	0.0%	49.5%	23.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%								
	直欄%	3.3%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	11.9%	3.8%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%								
高雄市	計數	9	3	0	1	2	2	2	0	0	0	0	6	17							
	橫列%	51.9%	20.0%	0.0%	8.5%	11.2%	9.7%	10.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.0%								
	直欄%	22.8%	8.7%	0.0%	50.3%	5.7%	8.3%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.4%								
省轄市	計數	1	2	0	0	3	1	0	1	0	0	0	1	5							
	橫列%	14.9%	37.9%	0.0%	0.0%	57.6%	10.3%	0.0%	17.2%	0.0%	0.0%	0.0%	14.9%								
	直欄%	2.2%	5.5%	0.0%	0.0%	9.7%	2.9%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	3.9%								
縣	計數	3	7	3	1	9	2	6	7	0	1	1	1	32							
	橫列%	11.0%	20.9%	10.4%	1.9%	26.9%	4.8%	17.8%	21.2%	0.0%	3.7%	2.8%	3.7%								
	直欄%	9.3%	17.4%	100.0%	21.3%	26.1%	7.8%	19.9%	31.9%	0.0%	19.5%	30.6%	5.6%								
計數合計		38	38	3	3	33	19	28	21	6	6	3	21								
計數%		17%	17%	1%	1%	15%	9%	13%	10%	3%	3%	1%	10%								

資料來源：本計畫。

下表為協助者年齡（題號 Q29_K3）和他人遭遇困難內容（題號 Q6_I12）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 153 人且為複選題。而資料結果顯示，他人使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「資料登入過於複雜」和「介面不夠直覺友善」，有 17% 的回應（38/219=0.17），在資料登入過於複雜的部分，以協助者的年齡為 15-19 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 59.3%，在介面不夠直覺友善的部分，以協助者的年齡為 15-19 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 59.3%，其次是「資料太過於繁雜/文字不夠直白」，有 15% 的回應（33/219=0.15），以協助者的年齡為 15-19 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 100%，第三是「找不到對應窗口」，有 12% 的回應（26/219=0.12），以協助者的年齡為 65 以上的比例最高，占了該年齡層受訪者的 33.6%。

表 93：數位政府使用困難(他人)-【年齡】與【困難內容】交叉表

Q29_K3 年齡	Q6_I12 困難內容 (複選) (回答人數：153 人)													回答人數
	(資料登入過於複雜 (程序繁瑣等))	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳 (照片、資料等)	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜/文字 不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙 (英文看不 懂)	擔心遭到詐騙	不知有這項服務	不會使用網路(電腦) 手機	
15-19 計數	3	3	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
橫列%	59.3%	59.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	7.1%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
20-24 計數	0	5	2	0	0	3	0	0	2	0	3	0	5	12
橫列%	0.0%	39.1%	13.9%	0.0%	0.0%	23.3%	0.0%	0.0%	19.1%	0.0%	23.3%	0.0%	43.7%	
直欄%	0.0%	11.9%	100.0%	0.0%	0.0%	8.2%	0.0%	0.0%	10.5%	0.0%	44.7%	0.0%	24.0%	
25-29 計數	8	0	0	2	0	9	0	3	0	6	0	0	0	20
橫列%	43.1%	0.0%	0.0%	12.4%	0.0%	44.8%	0.0%	13.7%	0.0%	29.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	22.1%	0.0%	0.0%	73.6%	0.0%	26.9%	0.0%	10.1%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
30-34 計數	8	8	0	0	0	4	3	8	4	0	0	0	2	28
橫列%	27.2%	28.3%	0.0%	0.0%	0.0%	15.8%	12.4%	29.4%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	
直欄%	19.7%	20.6%	0.0%	0.0%	0.0%	13.4%	17.8%	30.6%	18.4%	0.0%	0.0%	0.0%	9.3%	
35-39 計數	3	4	0	1	0	5	4	0	3	0	0	3	2	19
橫列%	16.6%	21.7%	0.0%	4.7%	0.0%	28.4%	20.9%	0.0%	18.8%	0.0%	0.0%	15.3%	9.8%	
直欄%	8.0%	10.6%	0.0%	26.4%	0.0%	16.1%	20.1%	0.0%	16.6%	0.0%	0.0%	100.0%	8.7%	
40-44 計數	1	1	0	0	1	0	3	4	4	0	3	0	5	20
橫列%	6.9%	6.8%	0.0%	0.0%	6.9%	0.0%	14.5%	20.7%	19.7%	0.0%	12.4%	0.0%	24.7%	
直欄%	3.7%	3.7%	0.0%	0.0%	50.3%	0.0%	15.3%	15.9%	19.1%	0.0%	42.1%	0.0%	23.9%	
45-49 計數	8	7	0	0	0	3	3	5	1	0	0	0	0	17
橫列%	46.1%	40.3%	0.0%	0.0%	0.0%	17.9%	19.9%	28.2%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	20.3%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%	9.2%	17.3%	17.9%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
50-54 計數	2	2	0	0	1	3	1	2	4	0	1	0	2	13
橫列%	11.9%	17.4%	0.0%	0.0%	6.0%	20.9%	6.2%	12.2%	30.7%	0.0%	6.0%	0.0%	13.0%	
直欄%	4.2%	6.1%	0.0%	0.0%	28.5%	8.5%	4.2%	6.1%	19.5%	0.0%	13.2%	0.0%	8.2%	
55-59 計數	3	4	0	0	1	0	4	3	2	0	0	0	2	11
橫列%	32.1%	40.6%	0.0%	0.0%	5.5%	0.0%	33.8%	23.9%	17.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23.0%	
直欄%	9.0%	11.5%	0.0%	0.0%	21.3%	0.0%	18.9%	9.7%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	
60-64 計數	1	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	2	5
橫列%	11.7%	30.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.4%	14.6%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	49.1%	
直欄%	1.5%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	2.7%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	11.5%	
65 以上 計數	2	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	5
橫列%	31.5%	45.6%	0.0%	0.0%	0.0%	21.5%	12.4%	33.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.1%	
直欄%	4.5%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%	3.5%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	
計數合計	38	38	2	3	3	33	19	26	21	6	6	3	21	
計數%	17%	17%	0.9%	1%	1%	15%	9%	12%	10%	3%	3%	1%	10%	

資料來源：本計畫。

下表為協助者性別 (題號 Q35) 和他人遭遇困難內容 (題號 Q6_I12) 的交叉分析表, 有回答這一題的人數為 156 人且為複選題。而資料結果顯示, 他人在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「資料登入過於複雜」和「介面不夠直覺友善」, 有 17% 的回應 ($38/222=0.17$), 在資料登入過於複雜的部分, 以協助者為女性的比例最高, 占了全部女性受訪者的 28.4%, 在介面不夠直覺友善的部分, 以協助者為男性的比例最高, 占了全部男性受訪者的 34.9%, 其次是「資料太過於繁雜/文字不夠直白」, 有 15% 的回應 ($33/222=0.15$), 以協助者為男性的

比例最高，占了全部男性受訪者的 25.1%，第三是「找不到對應窗口」，有 13% 的回應（28/222=0.13），以協助者為女性的比例最高，占了全部女性受訪者的 22.2%。

表 94：數位政府使用困難(他人)-【性別】與【困難內容】交叉表

Q35 性別	Q6_I12 困難內容（複選）（回答人數：156 人）														回答人數
	資料登入過於複雜 （程序繁瑣等）	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳 （照片、資料等）	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜 文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙（英文看不 懂）	擔心遭到詐騙	不知有這項服務	手機 不會使用網路電腦		
男性	計數	11	21	0	2	0	15	11	7	8	0	4	2	8	62
	橫列%	18.4%	34.9%	0.0%	3.9%	0.0%	25.1%	18.6%	11.8%	12.5%	0.0%	6.3%	3.2%	13.8%	
	直欄%	29.6%	56.7%	0.0%	73.6%	0.0%	47.5%	59.5%	25.7%	36.8%	0.0%	64.2%	69.4%	38.5%	
女性	計數	27	16	2	1	3	17	8	21	13	6	2	1	14	95
	橫列%	28.4%	17.3%	1.7%	0.9%	2.9%	18.1%	8.2%	22.2%	14.0%	6.0%	2.3%	0.9%	14.3%	
	直欄%	70.4%	43.3%	100.0%	26.4%	100.0%	52.5%	40.5%	74.3%	63.2%	100.0%	35.8%	30.6%	61.5%	
計數合計		38	38	2	3	3	33	19	28	21	6	6	3	22	
計數%		17%	17%	0.9%	1%	1%	15%	9%	13%	9%	3%	3%	1%	10%	

資料來源：本計畫。

下表為協助者職業（題號 Q31_K5）和他人遭遇困難內容（題號 Q6_I12）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 153 人且為複選題。而資料結果顯示，他人在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「資料登入過於複雜」和「介面不夠直覺友善」，有 17% 的回應（37/214=0.17），在資料登入過於複雜的部分，以協助者的職業為專業技能者的比例最高，占了該族群的 43.5%，在介面不夠直覺友善的部分，以協助者的職業為公務體系的比例最高，占了該族群的 66.7%，其次是「資料太過於繁雜/文字不夠直白」，有 14% 的回應（30/214=0.14），以協助者的職業為農林漁牧的比例最高，占了該族群的 100%，第三是「找不到對應窗口」，有 13% 回應（28/214=0.13），以協助者的職業為民間主管的比例最高，占了該族群的 29.8%。

表 95：數位政府使用困難(他人)-【職業】與【困難內容】交叉表

Q31_K5 職業	Q6_I12 困難內容(複選)(回答人數：153 人)													回答人數
	等) 資料登入過於複雜(程序繁瑣)	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜(文字不夠直白)	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	不知有這項服務	不會使用網路電腦手機	
系公務體	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	3 66.7% 8.5%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 44.0% 6.9%	1 22.7% 5.5%	1 22.7% 3.8%	2 33.3% 7.5%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	5
管民主	計數 1 橫列% 7.8% 直欄% 2.8%	4 30.0% 10.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 12.2% 5.4%	3 21.1% 14.4%	4 29.8% 13.9%	1 6.7% 4.2%	0 0.0% 0.0%	1 8.9% 35.3%	0 0.0% 0.0%	3 22.1% 13.2%	13
能者專業技	計數 14 橫列% 43.5% 直欄% 36.9%	9 27.9% 24.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.5% 28.5%	3 8.7% 9.2%	3 10.9% 17.9%	6 18.2% 20.3%	0 0.0% 0.0%	3 8.7% 48.4%	1 2.5% 23.9%	2 6.3% 69.4%	6 17.6% 25.2%	32
勞工	計數 12 橫列% 22.5% 直欄% 32.7%	7 12.7% 18.6%	0 0.0% 0.0%	2 4.5% 73.6%	2 3.7% 71.5%	9 17.3% 31.2%	9 15.9% 44.5%	10 18.4% 35.1%	7 12.3% 31.5%	3 5.4% 51.6%	1 2.5% 40.8%	0 0.0% 0.0%	8 14.1% 34.7%	54
農林漁牧	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 100.0% 3.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1
無業	計數 5 橫列% 24.4% 直欄% 14.0%	5 24.2% 14.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 10.2% 7.3%	1 3.9% 4.3%	4 20.8% 15.7%	6 28.9% 29.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 13.3% 12.9%	21
其他	計數 5 橫列% 18.8% 直欄% 13.5%	9 33.2% 24.1%	2 6.0% 100.0%	1 3.2% 26.4%	0 0.0% 0.0%	11 41.2% 36.9%	3 9.6% 13.3%	3 11.9% 11.3%	6 21.5% 27.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.2% 30.6%	3 11.5% 14.0%	27
計數合計	37	37	2	3	3	30	19	28	21	6	3	3	22	
計數%	17%	17%	0.9%	1%	1%	14%	9%	13%	10%	3%	1%	1%	10%	

資料來源：本計畫。

下表為協助者收入(題號 Q32_K6)和他人遭遇困難內容(題號 Q6_I12)的交叉分析表,有回答這一題的人數為 147 人且為複選題。而資料結果顯示,他人使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「資料登入過於複雜」和「介面不夠直覺友善」,有 17% 的回應 ($37/212=0.17$),在資料登入過於複雜的部分,以協助者收入為三萬元以上,未達五萬元的比例最高,占了 36.1%,在介面不夠直覺友善的部分,以協助者收入為十萬元以上的比例最高,占了該族群的 63.6%,其次是「資料太過於繁雜/文字不夠直白」,有 13% 的回應 ($28/212=0.13$),以協助者收入為無收入的比例最高,占了該族群的 37.5%,第三是「找不到對應窗口」,有 12% 的回應 ($26/212=0.12$),以協助者收入為五萬元以上,未達十萬元的比例最高,占了該族群的 24.0%。

表 96：數位政府使用困難(他人)-【收入】與【困難內容】交叉表

Q32_K6 收入	Q6_I12 困難內容 (複選) (回答人數：147 人)													回答人數
	資料登入過於複雜(程序繁瑣等)	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜(文字不夠直白)	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	不知有這項服務	不會使用網路電腦手機	
無收入	計數 3 橫列% 14.5% 直欄% 7.3%	計數 6 橫列% 34.3% 直欄% 17.8%	計數 2 橫列% 8.6% 直欄% 100.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 7 橫列% 37.5% 直欄% 25.0%	計數 1 橫列% 4.4% 直欄% 4.3%	計數 1 橫列% 7.4% 直欄% 5.4%	計數 3 橫列% 14.9% 直欄% 13.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 3 橫列% 14.4% 直欄% 44.7%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 4 橫列% 19.7% 直欄% 16.7%	19
萬元未達三	計數 3 橫列% 28.8% 直欄% 9.3%	計數 3 橫列% 23.9% 直欄% 7.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 6.6% 直欄% 28.5%	計數 2 橫列% 15.6% 直欄% 6.7%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 12.8% 直欄% 6.0%	計數 4 橫列% 31.6% 直欄% 18.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 6.6% 直欄% 13.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 12.3% 直欄% 6.7%	12
五萬元以上,未達十萬元	計數 20 橫列% 36.1% 直欄% 54.3%	計數 9 橫列% 15.6% 直欄% 24.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 3 橫列% 5.9% 直欄% 100.0%	計數 1 橫列% 1.1% 直欄% 21.3%	計數 12 橫列% 22.0% 直欄% 44.1%	計數 7 橫列% 13.2% 直欄% 38.4%	計數 10 橫列% 17.3% 直欄% 37.7%	計數 4 橫列% 7.6% 直欄% 20.3%	計數 6 橫列% 10.1% 直欄% 100.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 1.6% 直欄% 30.6%	計數 9 橫列% 15.5% 直欄% 39.3%	56
未達十萬元以上,未達十五萬元	計數 8 橫列% 15.6% 直欄% 21.7%	計數 13 橫列% 24.2% 直欄% 34.9%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 2.7% 直欄% 50.3%	計數 6 橫列% 11.9% 直欄% 22.2%	計數 8 橫列% 16.0% 直欄% 43.2%	計數 12 橫列% 24.0% 直欄% 48.6%	計數 10 橫列% 19.6% 直欄% 48.5%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 3 橫列% 4.9% 直欄% 42.1%	計數 2 橫列% 3.8% 直欄% 69.4%	計數 7 橫列% 12.7% 直欄% 30.0%	52
以上十五萬元	計數 3 橫列% 32.2% 直欄% 7.4%	計數 5 橫列% 63.6% 直欄% 15.2%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 1 橫列% 6.8% 直欄% 2.1%	計數 3 橫列% 31.8% 直欄% 14.2%	計數 1 橫列% 6.8% 直欄% 2.3%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 0 橫列% 0.0% 直欄% 0.0%	計數 2 橫列% 19.0% 直欄% 7.4%	9
計數合計	37	36	2	3	3	28	19	26	21	6	6	3	22	
計數%	17%	17%	0.9%	1%	1%	13%	9%	12%	10%	3%	3%	1%	10%	

資料來源：本計畫。

表 97 為協助者同住家人數(題號 Q33_K7)和他人遭遇困難內容(題號 Q6_I12)的交叉分析表,有回答這一題的人數為 156 人且為複選題。而資料結果顯示,他人在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「資料登入過於複雜」和「介面不夠直覺友善」,有 17% 的回應 ($38/222=0.17$),在資料登入過於複雜的部分,以協助者同住家人為 1-2 人的比例最高,占了該族群的 30.8%,在介面不夠直覺友善的部分,以協助者同住家人為 1-2 人的比例最高,占了該族群的 38.1%,其次是「資料太過於繁雜/文字不夠直白」,有 15% 的回應 ($33/222=0.15$),以協助者同住家人為 3-4 人的比例最高,占了該族群的 23.3%,第三是「找不到對應窗口」,有 13% 的回應 ($28/222=0.13$),以協助者同住家人為 5 人以上的比例最高,占了該族群的 23.6%。

表 97：數位政府使用困難(他人)-【同住家人】與【困難內容】交叉表

Q33_K7 同住家人	Q6_I12 困難內容(複選)(回答人數：156 人)													回答人數
	資料登入過於複雜(程序繁瑣等)	介面不夠直覺友善	檔案過大無法上傳(照片、資料等)	讀卡機相關問題	網路不順暢	資料太過於繁雜/文字不夠直白	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	不知有這項服務	不會使用網路/電腦/手機	
一人	計數	11	13	0	0	8	5	6	3	0	0	0	7	35
	橫列%	30.8%	38.1%	0.0%	0.0%	23.0%	14.4%	18.0%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%	21.5%	
	直欄%	28.0%	34.9%	0.0%	0.0%	24.5%	25.9%	22.1%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%	34.0%	
2-3人	計數	17	18	0	1	20	13	13	12	3	5	1	12	84
	橫列%	20.0%	21.8%	0.0%	1.0%	23.3%	15.7%	15.8%	14.1%	3.2%	6.2%	1.0%	14.3%	
	直欄%	44.2%	48.5%	0.0%	26.4%	60.4%	68.5%	46.9%	56.8%	48.4%	86.8%	30.6%	54.7%	
4人以上	計數	11	6	2	2	5	1	9	7	3	1	2	3	37
	橫列%	28.6%	16.9%	4.3%	6.5%	13.2%	2.9%	23.6%	17.7%	7.9%	2.1%	5.3%	6.8%	
	直欄%	27.8%	16.6%	100.0%	73.6%	15.1%	5.5%	31.0%	31.2%	51.6%	13.2%	69.4%	11.4%	
計數合計		38	38	2	3	33	19	28	21	6	6	3	22	
計數%		17%	17%	0.9%	1%	15%	9%	13%	9%	3%	3%	1%	10%	

資料來源：本計畫。

下表為協助者資訊能力(題號 Q28_K2)和他人遭遇困難內容(題號 Q6_I12)的交叉分析表，有回答這一題的人數為 127 人且為複選題。而資料結果顯示，他人在使用數位政府服務時所遇到的困難內容最多為「資料太過於繁雜/文字不夠直白」，有 23% 的回應 ($33/144=0.23$)，以勉強跟得上的比例最高，占了該族群的 27.5%，其次是「找不到對應窗口」，有 19% 的回應 ($28/144=0.19$)，以完全跟得上的比例最高，占了該族群的 30.7%，第三是「不會使用網路/電腦/手機」和「App 安裝/操作問題」，有 15% 的回應 ($22/144=0.15$)，在不會使用網路/電腦/手機的部分，以有點趕不上的比例最高，占了該族群的 100%，在 App 安裝/操作問題的部分，以協助者的資訊能力為完全跟得上的比例最高，占了該族群的 18.9%。

表 98：數位政府使用困難(他人)-【資訊能力】與【困難內容】交叉表

Q28_K2 資訊能力	Q6_I12 困難內容(複選)(回答人數：127 人)											回答人數
	讀卡機相關問題	網路不順暢	文字不夠直白	資料太過於繁雜	憑證相關登入困難	找不到對應窗口	App 安裝操作問題	閱讀障礙(英文看不懂)	擔心遭到詐騙	不知有這項服務	腦手機會使用網路/電腦	
不上	計數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.2%	
得上	計數	2	2	26	15	18	15	6	6	2	15	94
	橫列%	2.6%	2.3%	27.5%	15.6%	19.7%	15.9%	6.1%	6.4%	2.1%	16.3%	
	直欄%	73.6%	78.7%	79.0%	75.6%	65.2%	71.0%	100.0%	100.0%	69.4%	69.5%	
得上	計數	1	1	7	5	10	6	0	0	1	5	32
	橫列%	2.7%	1.8%	21.4%	14.6%	30.7%	18.9%	0.0%	0.0%	2.7%	16.7%	
	直欄%	26.4%	21.3%	21.0%	24.4%	34.8%	29.0%	0.0%	0.0%	30.6%	24.3%	
計數合計		3	3	33	19	28	21	6	6	3	22	
計數%		2%	2%	23%	13%	19%	15%	4%	4%	2%	15%	

資料來源：本計畫。

第四節 實體政府服務使用狀況與線上服務改善建議

一、 實體政府服務接觸狀況與困難

(一) 自身遭遇困難

1、 困難之來源與居住地區

表99為居住地區（題號Q37）和自身在實體政府所遭遇困難來源（題號Q19_F11）的交叉分析表，有回答這一題的人數為128人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在實體政府所遭遇困難來源最多的是「財政部國稅局申報營業稅或所得稅」，有13%的人有這樣的經驗（ $18/135=0.13$ ），以居住地區為臺北市的比例最高，占了該市受訪者的31.7%，其次是「戶政事務所換發身分證」和「其他」12%（ $16/135=0.12$ ），在「戶政事務所換發身分證」的部分，以居住地區為省轄市的比例最高，占了該市受訪者的40.5%，在「其他」的部分，以居住地區為新北市的比例最高，占了該市受訪者的23.0%，第三是「交通部監理所換發行照或駕照」8%（ $11/135=0.08$ ），以居住地區為省轄市的比例最高，占了該市受訪者的30.8%。

表 99：實體政府困難(自身)-【居住地區】與【困難來源】交叉表

Q37 居住地區	Q19_F11 困難來源（複選）（回答人數：128 人）																										回答人數	
	駕照	交通部監理所換發行照或 助	鄉鎮市區公所申請社會補 或所得稅	財政部國稅局申報營業稅	戶政事務所換發身分證	戶政相關	地政相關	臺電相關	自來水相關	瓦斯相關	繼承變更登記相關	稅務相關	消費糾紛相關	兵役相關	教育相關	勞工保事務	移民相關	郵務相關	農會相關	縣市區政府相關	健保相關	護照相關	衛生局（所）相關	社會局相關	監理相關	出（入）境相關		土地變更登記
臺北市	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	2 10.4% 15.3%	5 31.7% 25.8%	1 5.6% 5.1%	0 0.0% 0.0%	1 5.6% 22.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.9% 39.2%	0 0.0% 0.0%	1 4.5% 100.0%	1 10.1% 19.8%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 5.6% 10.9%	0 0.0% 0.0%	2 12.0% 41.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 16.2% 15.2%	15
新北市	計數 橫列% 直欄%	2 8.3% 18.3%	1 5.9% 13.8%	2 9.2% 11.9%	3 14.1% 20.4%	2 7.9% 52.7%	2 8.4% 53.8%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.8% 24.9%	0 0.0% 0.0%	1 5.9% 18.3%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 6.8% 39.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.5% 24.9%	0 0.0% 0.0%	1 3.1% 100.0%	0 0.0% 0.0%	5 23.0% 34.2%	23
桃園市	計數 橫列% 直欄%	4 23.0% 38.7%	1 4.7% 8.3%	3 19.2% 18.8%	2 9.2% 10.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 4.0% 26.8%	1 4.0% 23.4%	0 0.0% 0.0%	3 15.1% 75.1%	0 0.0% 0.0%	1 4.9% 11.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 14.9% 35.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 5.0% 27.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	18
臺中市	計數 橫列% 直欄%	1 6.6% 9.5%	1 5.8% 8.7%	2 11.4% 9.6%	1 5.2% 4.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 6.6% 13.3%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	4 23.3% 46.7%	3 20.3% 100.0%	1 5.2% 18.7%	1 5.2% 24.3%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 10.3% 9.9%	15
臺南市	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 26.1% 47.3%	1 13.7% 23.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 19.4% 45.8%	1 14.6% 30.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 26.1% 67.8%	0 0.0% 0.0%	1 14.6% 22.9%	0 0.0% 0.0%	1 14.6% 21.8%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	6
高雄市	計數 橫列% 直欄%	0 0.0% 0.0%	3 12.0% 28.5%	3 12.3% 16.1%	6 26.1% 38.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 8.2% 70.7%	0 0.0% 0.0%	1 3.1% 27.5%	0 0.0% 0.0%	1 3.8% 60.8%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.4% 10.8%	0 0.0% 0.0%	1 3.3% 32.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 9.5% 75.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.4% 100.0%	4 15.0% 22.7%	24

Q37 居住 地區	Q19_F11 困難來源（複選）（回答人數：128 人）																											回 答 人 數	
	駕照	交通部監理所換發行照或 助	鄉鎮市區公所申請社會補 或所得稅	財政部國稅局申報營業稅	戶政事務所換發身分證	戶政相關	地政相關	臺電相關	自來水相關	瓦斯相關	繼承變更登記相關	稅務相關	消費糾紛相關	兵役相關	教育相關	勞工保事務	移民相關	郵務相關	農會相關	縣市區政府相關	健保相關	護照相關	衛生局（所）相關	社會局相關	監理相關	出入境相關	土地變更登記		其他
省轄市	計數 橫列% 直欄%	2 30.8 19.5 %	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 40.5% 16.8%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 12.1% 43.4%	1 12.1% 29.3%	1 12.1% 100.0 %	0 0.0% 0.0%	1 8.3% 18.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 8.3% 13.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 8.3% 3.5%	7
縣	計數 橫列% 直欄%	1 7.7% 14.0 %	3 13.3% 25.5%	3 16.8% 17.8%	1 3.6% 4.3%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 5.5% 56.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 4.5% 28.3%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 10.4% 26.3%	1 5.0% 100.0 %	0 0.0% 0.0%	1 5.8% 100.0 %	1 4.9% 23.6%	1 2.9% 7.4%	0 0.0% 0.0%	1 3.9% 17.8%	1 4.0% 23.6%	1 3.9% 25.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 11.9% 14.5%	19	
計數合計 計數%		11 8%	10 7%	18 13%	16 12%	3 2%	4 3%	2 1%	3 2%	1 0.7%	3 2%	3 2%	1 0.7%	4 3%	1 0.7%	8 6%	1 0.7%	2 1%	1 0.7%	4 3%	8 6%	3 2%	4 3%	3 2%	3 2%	1 0.7%	1 0.7%	16 12%	

資料來源：本計畫。

2、 困難之來源與年齡

表 100 為年齡（題號 Q29_K3）和自身在實體政府所遭遇困難來源（題號 Q19_F11）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 127 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在實體政府所遭遇困難來源最多的是「財政部國稅局申報營業稅或所得稅」，有 13% 的人有這樣的經驗（ $18/134=0.13$ ），以 35-39 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 26.3%，其次是「戶政事務所換發身分證」和「其他」12%（ $16/134=0.12$ ），在「戶政事務所換發身分證」的部分，以 15-19 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 54.3%，在「其他」的部分，以 25-29 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 39.2%，第三是「交通部監理所換發行照或駕照」8%（ $11/134=0.08$ ），以 15-19 歲的比例最高，占了該年齡層受訪者的 45.7%。

表 100：實體政府困難(自身)【年齡】與【困難來源】交叉表

Q29_K3 年齡	Q19_F11 困難來源（複選）（回答人數：127 人）																											回答人數	
	駕照	交通部監理所換發行照或	助 鄉鎮市區公所申請社會補	或所得稅 財政部國稅局申報營業稅	戶政事務所換發身分證	戶政相關	地政相關	臺電相關	自來水相關	瓦斯相關	繼承變更登記相關	稅務相關	消費糾紛相關	兵役相關	教育相關	勞工保事務	移民相關	郵務相關	農會相關	縣(市)區政府相關	健保相關	護照相關	衛生局（所）相關	社會局相關	監理相關	出入境相關	土地變更登記		其他
15-19	計數 橫列%	2 45.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 54.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5
	直欄%	20.4%	0.0%	0.0%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
20-24	計數 橫列%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
25-29	計數 橫列%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 19.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 19.1%	3 22.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 39.2%	14
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	17.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	35.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	34.9%	
30-34	計數 橫列%	2 22.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 22.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 26.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.0%	9
	直欄%	18.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	70.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	15.2%	
35-39	計數 橫列%	4 27.9%	0 0.0%	4 26.3%	2 12.4%	0 0.0%	2 13.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	14	
	直欄%	37.8%	0.0%	20.8%	11.0%	0.0%	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%	28.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
40-44	計數	0	1	3	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	16	

弱勢族群數位公共服務困境盤點與改善策略

Q29_K3 年齡	Q19_F11 困難來源（複選）（回答人數：127 人）																										回答人數				
	駕照	交通部監理所換發行照或	助鄉鎮市區公所申請社會補	或所得稅	財政部國稅局申報營業稅	戶政事務所換發身分證	戶政相關	地政相關	臺電相關	自來水相關	瓦斯相關	繼承變更（登記）相關	稅務相關	消費糾紛相關	兵役相關	教育相關	勞工保事務	移民相關	郵務相關	農會相關	縣市（區）政府相關	健保相關	護照相關	衛生局（所）相關	社會局相關	監理相關		出（入）境相關	土地變更登記	其他	
橫列%	0.0%	8.7%	18.0%	8.7%	10.4%	0.0%	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%	0.0%	10.4%	0.0%	10.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.5%		
直欄%	0.0%	13.8%	15.7%	8.5%	47.3%	0.0%	56.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.3%	0.0%	67.8%	0.0%	39.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.7%	
45-49	計數	1	0	2	5	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	16
橫列%	6.2%	0.0%	12.6%	27.9%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.6%	0.0%	5.5%	5.5%	0.0%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.4%	0.0%	6.8%	0.0%	4.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
直欄%	9.5%	0.0%	11.3%	28.0%	29.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	45.8%	0.0%	60.8%	24.9%	0.0%	24.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.5%	0.0%	25.9%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
50-54	計數	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	1	10	
橫列%	0.0%	9.1%	8.8%	7.6%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	9.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.8%	15.3%	0.0%	0.0%	7.8%	7.8%			
直欄%	0.0%	9.4%	5.0%	4.9%	23.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.5%	64.5%	0.0%	0.0%	100.0%	5.2%			
55-59	計數	1	2	3	2	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	2	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	16	
橫列%	5.0%	11.5%	19.4%	11.0%	0.0%	5.2%	5.1%	5.1%	5.1%	0.0%	5.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.1%	0.0%	4.9%	5.0%	5.8%	5.2%	0.0%	5.8%	5.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.7%		
直欄%	7.5%	18.2%	17.1%	10.9%	0.0%	22.6%	43.4%	29.3%	100.0%	0.0%	30.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.8%	0.0%	32.2%	71.4%	22.9%	10.9%	0.0%	21.8%	35.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.8%		
60-64	計數	1	2	2	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	2	12	
橫列%	5.9%	13.6%	19.8%	0.0%	0.0%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.6%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.1%	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	14.9%			
直欄%	6.4%	15.6%	12.5%	0.0%	0.0%	23.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	54.2%	41.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.4%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	10.9%			
65 以上	計數	0	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	13	
橫列%	0.0%	33.7%	24.9%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	10.4%	5.2%	0.0%	0.0%	2.5%	0.0%	4.4%	0.0%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%		
直欄%	0.0%	43.0%	17.6%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	39.2%	0.0%	100.0%	8.8%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	7.4%	0.0%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%		
計數合計	11	10	18	16	3	4	2	3	1	3	3	1	4	1	8	1	2	1	4	8	3	4	2	3	1	1	16				
計數%	8%	7%	13%	12%	2%	3%	1%	2%	0.7%	2%	2%	0.7%	3%	0.7%	6%	0.7%	1%	0.7%	3%	6%	2%	3%	1%	2%	0.7%	0.7%	12%				

資料來源：本計畫。

3、 困難之來源與性別

表 101 為性別(題號 Q35)和自身在實體政府所遭遇困難來源(題號 Q19_F11)的交叉分析表，有回答這一題的人數為 128 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在實體政府所遭遇困難來源最多的是「財政部國稅局申報營業稅或所得稅」，有 13% 的人有這樣的經驗 ($18/135=0.13$)，以男性的比例最高，占了全部男性受訪者的 15.5%，其次是「戶政事務所換發身分證」和「其他」12% ($16/135=0.12$)，在「戶政事務所換發身分證」的部分，以女性的比例最高，占了全部女性受訪者的 13.9%，在「其他」的部分，以女性的比例最高，占了全部女性受訪者的 13.2%，第三是「交通部監理所換發行照或駕照」8% ($11/135=0.08$)，以男性的比例最高，占了全部男性受訪者的 9.0%。

表 101：實體政府困難(自身)【性別】與【困難來源】交叉表

Q35 性別	Q19_F11 困難來源（複選）（回答人數：128 人）																									回答人數		
	駕照	交通部監理所換發行照或助鄉鎮市區公所申請社會補助	財政部國稅局申報營業稅或所得稅	戶政事務所換發身分證	戶政相關	地政相關	臺電相關	自來水相關	瓦斯相關	繼承變更登記相關	稅務相關	消費糾紛相關	兵役相關	教育相關	勞工保事務	移民相關	郵務相關	農會相關	縣市區政府相關	健保相關	護照相關	衛生局（所）相關	社會局相關	監理相關	出入境相關		土地變更登記	其他
男性	計數 5 橫列% 9.0% 直欄% 47.4%	5 8.4% 47.0%	9 15.5% 47.6%	6 11.0% 38.0%	1 1.8% 29.5%	2 3.5% 53.8%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.2% 45.8%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 4.8% 75.1%	1 2.4% 100.0%	3 5.8% 43.0%	1 1.7% 100.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.6% 28.6%	2 2.9% 39.7%	2 3.5% 25.6%	3 5.5% 100.0%	2 3.2% 41.7%	1 1.6% 27.1%	3 5.4% 100.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	6 11.2% 39.6%	56
女性	計數 6 橫列% 7.7% 直欄% 52.6%	5 7.4% 53.0%	10 13.2% 52.4%	10 13.9% 62.0%	2 3.4% 70.5%	2 2.4% 46.2%	2 2.6% 100.0%	3 3.8% 100.0%	1 1.1% 100.0%	1 2.0% 54.2%	3 4.3% 100.0%	1 2.1% 100.0%	1 1.2% 24.9%	0 0.0% 0.0%	4 6.0% 57.0%	0 0.0% 0.0%	2 3.4% 100.0%	1 1.1% 71.4%	2 3.4% 60.3%	6 7.8% 74.4%	0 0.0% 0.0%	2 3.4% 58.3%	2 3.3% 72.9%	0 0.0% 0.0%	1 1.0% 100.0%	1 1.1% 100.0%	10 13.2% 60.4%	72
計數合計	11	10	18	16	3	4	2	3	1	3	3	1	4	1	8	1	2	1	4	8	3	4	3	3	1	1	16	
計數%	8%	7%	13%	12%	2%	3%	1%	2%	0.7%	2%	2%	0.7%	3%	0.7%	6%	0.7%	1%	0.7%	3%	6%	2%	3%	2%	2%	0.7%	0.7%	12%	

資料來源：本計畫。

4、 困難之來源與職業

表 102 為職業（題號 Q31_K5）和自身在實體政府所遭遇困難來源（題號 Q19_F11）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 126 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在實體政府所遭遇困難來源最多的是「財政部國稅局申報營業稅或所得稅」，有 14% 的人有這樣的經驗（ $18/132=0.14$ ），以無業的比例最高，占了該職業受訪者的 22.5%，其次是「戶政事務所換發身分證」和「其他」12%（ $16/132=0.12$ ），在「戶政事務所換發身分證」的部分，以公務體系的比例最高，占了該職業受訪者的 32.9%，在「其他」的部分，以公務體系的比例最高，占了該職業受訪者的 28.9%，第三是「交通部監理所換發行照或駕照」和「鄉鎮市區公所申請社會補助」8%（ $11/132=0.08$ ），在交通部監理所換發行照或駕照的部分，以公務體系的比例最高，占了該職業受訪者的 38.2%，在鄉鎮市區公所申請社會補助的部分，以農林漁牧的比例最高，占了該職業受訪者的 49.5%

表 102：實體政府困難(自身)【職業】與【困難來源】交叉表

Q31_K5 職業	Q19_F11 困難來源（複選）（回答人數：126 人）																										回答人數	
	照交通部監理所換發行照或駕照	鄉鎮市區公所申請社會補助	財政部國稅局申報營業稅或所得稅	戶政事務所換發身分證	戶政相關	地政相關	臺電相關	自來水相關	瓦斯相關	繼承變更登記相關	稅務相關	消費糾紛相關	兵役相關	教育相關	勞工保事務	移民相關	郵務相關	農會相關	縣市區政府相關	健保相關	護照相關	衛生局（所）相關	社會局相關	監理相關	出入境相關	土地變更登記		其他
公務體系	計數	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	橫列%	38.2 %	0.0%	0.0%	32.9 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.9 %	
	直欄%	19.5 %	0.0%	0.0%	11.0 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.9%	
民間主管	計數	1	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	10
	橫列%	10.2 %	8.9%	0.0%	16.1 %	8.2%	8.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.4 %	0.0%	16.7 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.0%	0.0%	7.6%	0.0%	0.0%	4.3%	
	直欄%	9.5%	8.7%	0.0%	9.8%	23.2 %	22.6 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.9 %	0.0%	67.8 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.7 %	0.0%	25.0 %	0.0%	0.0%	2.7%	
專業技能者	計數	2	0	2	4	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3	2	0	1	2	0	0	1	4	23
	橫列%	8.6%	0.0%	8.1%	16.8 %	0.0%	0.0%	0.0%	8.6%	0.0%	0.0%	4.1%	0.0%	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1 %	8.6%	0.0%	4.1%	11.0 %	0.0%	0.0%	3.6%	19.7 %	
	直欄%	18.3 %	0.0%	10.1 %	23.4 %	0.0%	0.0%	0.0%	70.7 %	0.0%	0.0%	30.1 %	0.0%	100.0 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	62.6 %	25.6 %	0.0%	21.8 %	76.4 %	0.0%	0.0%	100.0 %	28.3 %	
勞工	計數	4	1	6	3	3	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3	0	0	0	4	3	2	0	0	0	0	5	35
	橫列%	11.9 %	2.8%	16.8 %	9.5%	7.8%	0.0%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	2.6%	0.0%	0.0%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%	10.2 %	9.0%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.4 %	
	直欄%	38.7 %	9.5%	31.8 %	20.3 %	76.8 %	0.0%	56.6 %	0.0%	0.0%	0.0%	18.2 %	60.8 %	0.0%	0.0%	33.9 %	0.0%	0.0%	0.0%	46.2 %	100.0 %	43.7 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.5 %	
農林漁牧	計數	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	橫列%	0.0%	49.5 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.5 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	直欄%	0.0%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

Q31_K5 職業	Q19_F11 困難來源（複選）（回答人數：126 人）																									回 答 人 數			
	照	交通部監理所換發行照或駕	鄉鎮市區公所申請社會補助	所得稅	財政部國稅局申報營業稅或	戶政事務所換發身分證	戶政相關	地政相關	臺電相關	自來水相關	瓦斯相關	繼承變更登記相關	稅務相關	消費糾紛相關	兵役相關	教育相關	勞工保事務	移民相關	郵務相關	農會相關	縣市／區政府相關	健保相關	護照相關	衛生局（所）相關	社會局相關		監理相關	出／入境相關	土地變更登記
無業	計數	1	7	8	2	0	1	1	1	1	3	1	1	0	1	4	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	35
	橫列%	4.3%	21.1%	22.5%	6.9%	0.0%	2.5%	2.4%	2.4%	2.4%	7.8%	2.1%	1.7%	0.0%	3.9%	11.3%	0.0%	0.0%	3.2%	2.8%	4.2%	0.0%	1.9%	2.2%	0.0%	2.1%	0.0%	1.6%	
	直欄%	14.0%	72.4%	42.7%	14.7%	0.0%	23.7%	43.4%	29.3%	100.0%	100.0%	23.4%	39.2%	0.0%	100.0%	51.2%	0.0%	0.0%	100.0%	23.6%	18.8%	0.0%	15.8%	23.6%	0.0%	100.0%	0.0%	3.4%	
其他	計數	0	0	3	3	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	4	17
	橫列%	0.0%	0.0%	16.9%	20.2%	0.0%	11.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	13.7%	0.0%	0.0%	23.0%	
	直欄%	0.0%	0.0%	15.4%	20.7%	0.0%	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	32.2%	0.0%	0.0%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	24.2%	
計數合計	計數%	11	10	18	16	3	4	2	3	1	3	3	1	1	1	8	1	2	1	4	8	3	4	3	3	1	1	16	
		8%	8%	14%	12%	2%	3%	2%	2%	0.7%	2%	2%	0.7%	0.7%	0.7%	6%	0.7%	2%	0.7%	3%	6%	2%	3%	2%	2%	0.7%	0.7%	12%	

資料來源：本計畫。

5、 困難之來源與收入

表 103 為收入（題號 Q32_K6）和自身在實體政府所遭遇困難來源（題號 Q19_F11）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 126 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在實體政府所遭遇困難來源最多的是「財政部國稅局申報營業稅或所得稅」，有 13% 的人有這樣的經驗（ $18/126=0.13$ ），以收入是三萬元以上，未達五萬元的比例最高，占了該族群的 25.0%，其次是「戶政事務所換發身分證」和「其他」12%（ $16/126=0.12$ ），在「戶政事務所換發身分證」的部分，以收入是十萬元以上的比例最高，占了該族群的 24.2%，在「其他」的部分，以收入是五萬元以上，未達十萬元的比例最高，占了該族群的 21.1%，第三是「交通部監理所換發行照或駕照」8%（ $11/126=0.08$ ），以收入是未達三萬元的比例最高，占了該族群的 13.6%。

表 103：實體政府困難(自身)【收入】與【困難來源】交叉表

Q32_K6 收入	Q19_F11 困難來源（複選）（回答人數：126 人）																											回 答 人 數				
	行照或駕照	交通部監理所換發	社會補助	鄉鎮市區公所申請	營業稅或所得稅	財政部國稅局申報	分證	戶政事務所換發身分證	戶政相關	地政相關	臺電相關	自來水相關	瓦斯相關	繼承變更登記相關	稅務相關	消費糾紛相關	兵役相關	教育相關	勞工保事務	移民相關	郵務相關	農會相關	縣市（區）政府相關	健保相關	護照相關	衛生局（所）相關	社會局相關		監理相關	出入境相關	土地變更登記	其他
無收入	計數	1	3	0	0	0	1	1	1	1	1	0	3	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	12
	橫列% 直欄%	6.7% 7.5%	25.5% 33.5%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	7.3% 23.7%	6.8% 43.4%	6.8% 29.3%	6.8% 100.0%	6.0% 26.8%	6.0% 23.4%	0.0% 0.0%	22.4% 75.1%	0.0% 0.0%	11.6% 18.3%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	6.7% 71.4%	8.0% 23.6%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	5.8% 4.4%		
元 未達三萬	計數	3	2	4	3	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	21	
	橫列% 直欄%	13.6% 26.8%	8.1% 18.5%	18.3% 21.7%	16.6% 21.3%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	3.5% 27.5%	0.0% 0.0%	2.8% 39.2%	0.0% 0.0%	3.2% 49.9%	7.2% 19.6%	4.6% 100.0%	0.0% 0.0%	1.5% 28.6%	0.0% 0.0%	6.9% 18.8%	0.0% 0.0%	7.5% 48.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	6.1% 8.1%		
上，三萬元以未達	計數	2	3	10	5	2	0	1	2	0	0	1	1	1	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0	1	1	4	40				
	橫列% 直欄%	4.9% 18.3%	6.7% 29.3%	25.0% 56.6%	13.1% 32.1%	4.1% 47.3%	0.0% 0.0%	2.7% 56.6%	4.9% 70.7%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	2.2% 28.3%	2.3% 60.8%	2.2% 24.9%	1.7% 50.1%	5.3% 27.9%	0.0% 0.0%	4.1% 67.8%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	3.9% 20.3%	0.0% 0.0%	4.7% 53.8%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	1.8% 100.0%	2.1% 100.0%	10.4% 26.1%				
上，五萬元以未達	計數	5	1	3	6	1	2	0	0	0	1	0	0	0	3	0	1	0	3	5	3	2	2	2	0	0	10	46				
	橫列% 直欄%	10.9% 47.4%	1.8% 9.1%	6.3% 16.5%	12.6% 35.9%	2.2% 29.5%	4.3% 53.8%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	3.2% 48.3%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	5.6% 34.2%	0.0% 0.0%	1.7% 32.2%	0.0% 0.0%	6.7% 76.4%	10.0% 60.8%	6.7% 100.0%	3.5% 46.2%	3.7% 52.0%	4.9% 75.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	21.1% 61.5%					
以上，十萬元	計數	0	1	1	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7				
	橫列% 直欄%	0.0% 0.0%	12.3% 9.6%	12.8% 5.2%	24.2% 10.7%	11.3% 23.2%	11.6% 22.6%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	17.2% 45.8%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	10.6% 25.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%	0.0% 0.0%					
計數合計	計數%	11 8%	9 7%	18 13%	16 12%	3 2%	4 3%	2 1%	3 2%	1 0.7%	3 2%	1 0.7%	4 3%	1 0.7%	8 6%	1 0.7%	2 1%	1 0.7%	4 3%	8 6%	3 2%	3 2%	3 2%	3 2%	1 0.7%	1 0.7%	16 12%					

資料來源：本計畫。

6、 困難之來源與同住家人數

表 104 為同住家人（題號 Q33_K7）和自身在實體政府所遭遇困難來源（題號 Q19_F11）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 128 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在實體政府所遭遇困難來源最多的是「財政部國稅局申報營業稅或所得稅」，有 13% 的人有這樣的經驗（ $18/128=0.13$ ），以同住家人是 1-2 人的比例最高，占了該族群的 21.8%，其次是「戶政事務所換發身分證」和「其他」12%（ $16/128=0.12$ ），在「戶政事務所換發身分證」的部分，以同住家人是 3-4 人的比例最高，占了該族群的 18.3%，在「其他」的部分，以同住家人是 5 人以上的比例最高，占了該族群的 21.5%，第三是「交通部監理所換發行照或駕照」8%（ $11/128=0.08$ ），以同住家人是 3-4 人的比例最高，占了該族群的 11.4%。

表 104：實體政府困難(自身)【同住家人】與【困難來源】交叉表

Q33_K7 同住家人	Q19_F11 困難來源（複選）（回答人數：128 人）																										回答 人數			
	行照或駕照	交通部監理所換發	社會補助	鄉鎮市區公所申請	營業稅或所得稅	財政部國稅局申報	分證	戶政事務所換發身分證	戶政相關	地政相關	臺電相關	自來水相關	瓦斯相關	繼承變更登記相關	稅務相關	消費糾紛相關	兵役相關	教育相關	勞工保事務	移民相關	郵務相關	農會相關	縣市區政府相關	健保相關	護照相關	衛生局（所）相關		社會局相關	監理相關	出入境相關
1-2人	計數 橫列% 直欄%	1 4.0% 14.0%	4 9.9% 36.7%	8 21.8% 44.6%	2 4.2% 9.6%	1 2.2% 23.2%	2 5.3% 53.8%	1 2.2% 43.4%	1 2.2% 29.3%	1 2.2% 100.0%	2 5.3% 73.2%	1 2.5% 30.1%	1 1.6% 39.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 5.5% 27.1%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.0% 100.0%	2 5.0% 46.5%	3 6.7% 32.9%	3 8.3% 100.0%	2 4.3% 37.6%	0 0.0% 0.0%	2 6.1% 75.0%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	3 9.3% 21.9%	37	
3-4人	計數 橫列% 直欄%	7 11.4% 65.7%	3 5.7% 34.5%	7 11.6% 39.1%	11 18.3% 69.0%	1 1.7% 29.5%	1 1.4% 22.6%	0 0.0% 0.0%	2 3.2% 70.7%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.3% 46.5%	1 1.5% 60.8%	4 5.9% 100.0%	1 2.2% 100.0%	5 7.7% 62.0%	1 1.6% 100.0%	1 1.3% 32.2%	0 0.0% 0.0%	2 3.5% 53.5%	2 2.6% 20.9%	0 0.0% 0.0%	3 4.3% 62.4%	2 3.9% 72.9%	0 0.0% 0.0%	1 1.2% 100.0%	0 0.0% 0.0%	6 9.7% 37.4%	61	
5人以上	計數 橫列% 直欄%	2 7.2% 20.4%	3 9.7% 28.8%	3 10.0% 16.3%	3 11.6% 21.4%	2 5.5% 47.3%	1 2.9% 23.7%	1 3.5% 56.6%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.4% 26.8%	1 2.4% 23.4%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.8% 10.9%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	2 5.5% 67.8%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	4 11.8% 46.2%	0 0.0% 0.0%	0 0.0% 0.0%	1 3.0% 27.1%	1 2.5% 25.0%	0 0.0% 0.0%	1 2.7% 100.0%	6 21.5% 40.6%	30	
	計數合計 計數%	11 8%	10 7%	18 13%	16 12%	3 2%	4 3%	2 1%	3 2%	1 0.7%	3 2%	3 2%	1 0.7%	4 3%	1 0.7%	8 6%	1 0.7%	2 1%	1 0.7%	4 3%	8 6%	3 2%	4 3%	3 2%	3 2%	1 0.7%	1 0.7%	16 12%		

資料來源：本計畫。

7、 困難之來源與資訊能力

表 105 為資訊能力（題號 Q28_K2）和自身在實體政府所遭遇困難來源（題號 Q19_F11）的交叉分析表，有回答這一題的人數為 127 人且為複選題。而資料結果顯示，受訪者在實體政府所遭遇困難來源最多的是「財政部國稅局申報營業稅或所得稅」，有 14% 的人有這樣的經驗（ $18/127=0.14$ ），以資訊能力是勉強跟得上的比例最高，占了該族群的 17.8%，其次是「戶政事務所換發身分證」和「其他」12%（ $16/127=0.12$ ），在「戶政事務所換發身分證」的部分，以資訊能力是完全趕不上的比例最高，占了該族群的 100%，在「其他」的部分，以資訊能力是勉強跟得上的比例最高，占了該族群的 15.5%，第三是「交通部監理所換發行照或駕照」8%（ $11/127=0.08$ ），以資訊能力是完全跟得上的比例最高，占了該族群的 23.4%。

表 105：實體政府困難(自身)【資訊能力】與【困難來源】交叉表

Q28_K2 資訊能力	Q19_F11 困難來源（複選）（回答人數：127 人）																											回答人數			
	行照或駕照	交通部監理所換發	社會補助	鄉鎮市區公所申請	營業稅或所得稅	財政部國稅局申報	分證	戶政事務所換發身分證	戶政相關	地政相關	臺電相關	自來水相關	瓦斯相關	繼承變更登記相關	稅務相關	消費糾紛相關	兵役相關	教育相關	勞工保事務	移民相關	郵務相關	農會相關	縣市區政府相關	健保相關	護照相關	衛生局（所）相關	社會局相關		監理相關	出入境相關	土地變更登記
完全趕不上	計數	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	橫列%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	直欄%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
有點趕不上	計數	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	10
	橫列%	8.1%	4.9%	5.9%	0.0%	0.0%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%	14.8%	7.3%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	9.8%	0.0%	11.4%	9.7%	0.0%	0.0%	0.0%	9.0%	0.0%	7.4%	0.0%	12.6%	7.9%	12.6%	
	直欄%	7.5%	5.4%	3.2%	0.0%	0.0%	23.7%	0.0%	0.0%	0.0%	54.2%	23.4%	39.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	23.6%	0.0%	0.0%	0.0%	35.5%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.9%	7.9%
勉強跟得上	計數	5	7	17	8	3	3	2	3	1	1	1	0	4	1	6	0	2	0	1	8	3	4	2	1	0	1	15	94		
	橫列%	5.0%	7.9%	17.8%	8.7%	3.7%	3.0%	2.0%	3.0%	0.9%	1.3%	1.6%	0.0%	3.8%	1.4%	6.9%	0.0%	2.6%	0.0%	1.6%	8.1%	3.3%	3.8%	1.7%	0.8%	0.0%	0.9%	15.5%	15.5%		
	直欄%	44.3%	83.9%	91.6%	50.6%	100.0%	76.3%	100.0%	100.0%	100.0%	45.8%	48.3%	0.0%	100.0%	100.0%	85.1%	0.0%	100.0%	0.0%	36.8%	100.0%	100.0%	84.2%	64.5%	25.0%	0.0%	100.0%	92.1%	92.1%	92.1%	
完全跟得上	計數	5	1	1	7	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	2	0	0	0	0	22	
	橫列%	23.4%	4.3%	4.4%	33.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	4.1%	0.0%	0.0%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	7.3%	0.0%	0.0%	3.1%	0.0%	10.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
	直欄%	48.2%	10.7%	5.2%	45.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.3%	60.8%	0.0%	0.0%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%	39.7%	0.0%	0.0%	15.8%	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
計數合計	11	9	18	16	3	4	2	3	1	3	3	1	4	1	8	1	2	1	4	8	3	4	2	3	1	1	16				
計數數%	8%	7%	14%	12%	2%	3%	2%	2%	0.7%	2%	2%	0.7%	3%	0.7%	6%	0.7%	2%	0.7%	2%	6%	2%	3%	2%	2%	0.7%	0.7%	12%				

資料來源：本計畫。

8、 困難內容次數分布

表 106 為自身遭遇困難內容(題號 Q19_F12)的次數分配表，從表中可得知受訪者自身遇到最多的困難內容為「不知如何/到哪申辦」，共 62 位，佔了全部受訪者的 3.8%，其次為「政府服務時間配合不上」，共 27 位，佔了全部受訪者的 2.3%。

表 106：實體政府困難(自身)-【困難內容】次數分配表

歸類前		歸類後			
原始回答	次數	類別	次數	百分比	有效百分比
不知如何申請長照	1	不知如何 / 到 哪 申 辦	62	3.8	3.8
不知如何申請想要的資料	1				
不知如何申辦想要的服務	1				
不知道找哪個單位	2				
不知道找哪個單位申辦	2				
不知道找哪個單位服務	1				
不知找哪個單位	1				
不知找哪個機關或單位	1				
不知要找哪個單位，電話轉接多次仍無結果	1				
不知要找哪個單位申辦	2				
不知要找哪個單位服務	1				
不知道如何申辦	1				
不知道如何申辦，條文法規看不懂，資料不齊須補件	1				
不知道如何申辦想要的服務	3				
不知道如何申辦想要的服務，文件不齊，要很多證明資料，沒有單一窗口	1				
不知道如何申辦想要的服務，如打 COVID-19 疫苗沒有相關息，不知去哪裡打及假訊息判別困難	1				
不知道要找哪個單位	2				
不知道要找哪個單位申辦服務	1				
不知道要找哪個機關或單位申辦服務	5				
不知道要找哪個機關或單位申辦服務，要找很多單位才能完成	1				
不知道要找哪個機關或單位申辦服務	1				
不知道哪個機關辦理	2				
石棉瓦回收的問題不知道向找哪個單位申辦	1				
到機關問了仍不知該找哪個單位人員辦理	2				
查長照申請，不知道如何申請	1				
要輸入分機，但不知對應窗口的分機，轉接耗時	1				

歸類前		歸類後			
原始回答	次數	類別	次數	百分比	有效百分比
不知道要準備什麼文件，文件不齊	1	政府服務 時間配合 不上	27	2.3	2.3
不會填資料	1				
上班時間和政府上班時間一樣	1				
中午時間沒人值班	1				
服務時間配合不上	6				
與機關的服務時間配合不上	4				
與機關的服務時間配合不上，希望政府能調整上班時間，對上班族或學生辦公更為方便。	3				
與機關的服務時間配合不上	3				
與機關的服務時間配合不上	2				
機關的服務時間配合不上	2				
機關的服務時間配合不上（假日不辦公）	1				
機關的服務時間配合不上	1				
非上班時間問不到人	1				
假日時間配合不上	1				
會錯過服務的時間	1				
經常承辦單位分機沒人接	1	機關電話 無人接聽 /忙線中/ 經常轉接 語音信箱	22	2.2	2.2
想打電話詢問時，常是語音或忙線中	1				
常忙線中	1				
電話一直忙線中	2				
電話一直轉接，接通率不高，也轉不到正確的窗口，1999 限時間	1				
電話一直轉接，然後就斷掉了	1				
電話常撥不通	2				
電話須轉接多次	1				
電話轉不到承辦人員	1				
電話轉不到負責窗口	2				
電話轉去找不到應對窗口	1				
電話轉來轉去找不到申辦單位	1				
電話轉來轉去找不到應對窗口	1				
電話轉接次數太多，服務回答問題又急又快，聽不懂，再問一下又不耐煩	1				
轉接語音得不到需要的資訊	1				
語音服務如鬼打牆	1				
語音服務浪費時間	1				
語音轉不停	1				
需要電話轉接	1				
有詢問社會局的問題，還在等候解答	1	其他	16	1.6	1.6

歸類前		歸類後			
原始回答	次數	類別	次數	百分比	有效百分比
宗教寺廟信徒都會弄錯資料需要很細心才不會弄錯	1				
房屋結構設計圖應找地政事務所	2				
直接去機關	1				
退票沒有正式收據	1				
問現場志工	1				
報稅問題	1				
無法的需要的明細	1				
稅捐單位	1				
跨縣市戶籍遷移	1				
監理所與法院沒連線	1				
網路訊息與事實不符	2				
駕照過期詢問如何辦理/燃料稅已繳，但又收到繳費單	1				
傳申請資料的附加檔案跟所需認知有誤	1				
人不多，但等很久，大約 30 分鐘	1	等待時間冗長	13	1.2	1.2
等待時間比較久	1				
等很久	1				
等候時間太久	3				
等候的時間久	1				
電話轉接太久	2				
調健保資料要等很久且又要收費	2				
辦理護照的時間較久，排隊等待的時間長	2				
承辦人員會刁難，作業冗長	1	機關服務態度不佳 / 不夠專業 / 未有效解決問題	9	0.9	0.9
承辦單位彼此間互相推諉	2				
區公所無法回應兵役醫療問題.也無法提供對窗口	1				
勞保局櫃檯人員不夠專業 需不停重抽號碼換櫃才找到專業人員解答	1				
遇到惡鄰,找過 1999、里長、警察、工程處都無法處理	1				
開戶須帶證件沒說清楚	1				
銀行帳戶遭凍結問不出結果原因	2				
申請資料較複雜如設立登記太繁瑣難懂	1	申辦流程過於複雜 / 麻煩	9	0.8	0.8
在本區遷戶口到別區,必須人到別區戶政事務所	2				
在國外打了疫苗，回國後被要求親自至健保署證明，很遠，開車要 30 分鐘	3				

歸類前		歸類後			
原始回答	次數	類別	次數	百分比	有效百分比
臨櫃辦理護照業務無法一次性完成，跑兩趟補個人資料	1				
醫護相關的證照及職業登記.每次異動都要辦理，次數太頻繁，很麻煩要跑很多地方	1				
忘記帶齊全文件，如戶口名簿，事後又不能用 email 直接上傳資料來補繳文件，須本人再跑一趟	1				
不知道怎麼前往，不知道交通路線及市政府內該局處位置	1	交通不方便 / 不知如何前往機關	4	0.3	0.3
欲辦理的政府機關離居住地較遠，申請資料取得不易	3				
文件不齊	1	申辦文件 / 資料準備不齊全	3	0.3	0.3
臺灣駕照要更新的備註字樣太小導致沒注意，和沒註明照片規格	2				
蘆洲區和臺北其他地區申請標準不一，有些單位不行	1	各機關申請標準不一致	1	0.1	0.1

資料來源：本計畫。

(二) 他人遭遇困難之內容

表 107 為他人遭遇困難內容(題號 Q22_I12)的次數分配表，從表中可得知他人遇到最多的困難內容為「不知如何/到哪申辦」，共 38 位，佔了全部受訪者的 3.7%。

表 107：實體政府困難-【他人困難內容】次數分配表

歸類前		歸類後			
原始回答	次數	類別	次數	百分比	有效百分比
不知去哪裡辦	1	不知如何/到哪申辦	38	3.7	3.7
不知如何申請社會福利	2				
不知如何申請勞退	1				
不知如何申辦	1				
不知如何申辦自然人憑證	1				
不知如何申辦想要的服務	2				
不知如何辦也不知找什麼單位辦理	1				
不知如何登記寺廟有關的資料	1				
不知找哪個機關或單位申辦服務	1				

歸類前		歸類後			
原始回答	次數	類別	次數	百分比	有效百分比
不知道如何申請想要的服務、不知道要找哪個機關或單位申辦服務	1				
不知道如何申辦；不會報稅，怕金額寫錯	1				
不知道如何申辦想要的服務	2				
不知道如何申辦想要的服務？不知道要找哪個機關或單位申辦服務？	1				
不知道如何申辦想要的服務？不知道要找哪個機關或單位申辦服務？也不知法令的規定？	1				
不知道如何查詢想要的服務	2				
不知道找哪個單位	2				
不知道找哪個機關辦理	1				
不知道怎麼回應公文	2				
不知道要去哪個機關或單位申辦服務	1				
不知道要找哪個單位申辦服務	2				
不知道要找哪個機關	1				
不知道要找哪個機關或單位申辦服務	5				
不知道電話也不知道相關知識權利，不知道如何申辦想要的服務	1				
財會的問題不知如何申請想要的服務	1				
辦理遺產稅流程不清楚	1				
不會用	1				
不知需要什麼資料	1				
收到監理處信函	1	其他	8	0.7	0.7
恢復戶籍	1				
消費糾紛，線上購物無年齡限制	1				
過期的罰單要臨櫃交款，很遠開車要 30 分鐘	3				
網路資料太雜，不知道哪個是對的	1				
聽不懂語音服務內容	1				

歸類前		歸類後			
原始回答	次數	類別	次數	百分比	有效百分比
時間配合	1	政府服務時間配合不上	4	0.3	0.3
與機關的服務時間配合不上	3				
低收入戶補助申請	1	社會福利相關補助申請	3	0.3	0.3
單親家庭補助申請	1				
想申請補助,如農作物因天災所受的損失,卻無法如願申請成功	1				
承辦窗口一直不在或外出,找不到窗口,一直要求我們找代辦來處理(但代辦要額外費用)	1	機關服務態度不佳/不夠專業/未有效解決問題	2	0.2	0.2
到臺電臨櫃辦理帳單更名,現場說已更改成功,之後接到帳單仍沒改名	1				
辦理程序/填表格	1	申辦流程過於複雜/麻煩	2	0.2	0.2
辦理證件,我指引他們如何按照步驟辦理	1				
各縣市的建管法令沒有一個標準	1	各機關申請標準不一致	1	0.1	0.1

資料來源：本計畫。

(三) 他人遭遇困難原因 (H3)

表 108 為他人遭遇困難原因 (題號 Q24_H3) 的次數分配表,從表中可得知他人遇到最多的困難原因為「上班沒時間」、「年紀大」、「朋友只是需要有人陪伴,一起去政府機關辦事」、「對網頁介面不熟悉」、「繳交期限沒時間去繳」,皆為 3 位,分別占了全部受訪者的 0.2%。

表 108：實體政府困難-【他人困難原因】次數分配表

歸類前		歸類後			
原始回答	次數	類別	次數	百分比	有效百分比
不熟悉機關行政作業	1	對機關業務不了解	12	1.2	1.2
平常沒有在接收相關資訊及知識	1				
因為他們沒那麼專業	1				
很少使用不熟	1				
相關知識不夠	2				
經驗不足,認知有落差	1				
對政府機關並不熟悉	1				
對稅務不熟悉	2				

歸類前		歸類後			
原始回答	次數	類別	次數	百分比	有效百分比
認知問題，以為政府會自動發放勞退金，在傻等	1	不知如何/到哪申辦	10	1.0	1.0
他們所接觸的訊息不足夠	1				
不了解長照內容（文字看不懂、內容不淺顯直白）及申請程序	1				
不知道找哪個單位	1				
不知道找哪個窗口	1				
不知道怎麼申辦	1				
沒有接觸這方面的資訊	1				
沒經驗	2				
沒辦過	2				
經濟困難不知如何申請	1				
找不到對應窗口	1				
不清楚	1	其他	8	0.8	0.8
他們怕是詐騙信件	1				
他無法順利申請天災補助，是因他無法接受面對事實	1				
因親人過世房屋過戶改名	1				
男性可能放不下身段，不會一直查詢	1				
使用購物平臺，無年齡限制任何年齡可上網去買	1				
非本地農民要做無毒果園但不懂病蟲害的相關方法	1				
證明文件帶不夠	1				
不會用電腦	1	對新科技或網路不熟	8	0.7	0.7
不會網路	1				
以前有小黃書，現在被網路取代，老一輩的不知如何查起	1				
接受資訊不足，不知道如何上網查詢	1				
對電腦 3C 不熟	1				
對網頁介面不熟悉	3				
年紀大	3	年紀大	8	0.7	0.7
年紀大了，跟不上	1				
年紀大不太懂	1				
年紀大不想學	1				
年紀太大	1				

歸類前		歸類後			
原始回答	次數	類別	次數	百分比	有效百分比
年長者較不易瞭解或年輕人沒有概念	1				
看不懂也不會操作	2	看不懂文字/ 相關資訊	5	0.5	0.5
看不懂	1				
看不懂字	1				
學歷不高，年紀也比較大，都不懂相關知識	1				
沒有門路沒有背景，所以被公部門刁難	1	機關服務態度不佳/不夠專業/未有效解決問題	5	0.5	0.5
要辦的較複雜，衛生局人員較沒耐心	1				
專業度不夠	1				
對財稅問題專業度不夠	1				
行政人員經驗不足	1				
他們懶得查詢操作	2	無學習意願	4	0.4	0.4
教不會不想學	1				
懶得學習	1				
身體不方便行動	2	身體不方便	4	0.4	0.4
重聽，語音速度太快，音量不足，無法理解	1				
癡呆症，已無行為能力	1				
上班沒時間	3	政府服務時間配合不上	4	0.3	0.3
公家上班時間沒有彈性與民眾上班的時間重疊	1				
朋友只是需要有人陪伴，一起去政府機關辦事	3	依賴性強	3	0.3	0.3
繳交期限沒時間去繳	3	來不及繳交相關資料	3	0.3	0.3

資料來源：本計畫。

二、 線上服務改善建議

表 109 為線上服務改善建議(題號 Q26_J1)的次數分配表，由於本題為複選題，因此採用觀察值百分比，從表中可得知最多人提出的線上服務改善建議為「辦理護照」，填答人次為 155 位，佔了全部填答次數的 46.2%。

表 109：【線上服務改善建議】次數分配表

歸類前		歸類後			
原始回答	次數	類別	次數	百分比	觀察值百分比
辦理護照	155	辦理護照	155	32.5	46.2
社會福利	153	社會福利	153	32.0	45.4
車輛車籍	73	車輛/車籍相關	74	15.4	22
停車費繳費	1				
其他	21	其他	21	4.3	6.2
戶政相關 (例如：戶籍)	10	戶政相關（例如：戶籍、結婚登記）	13	2.7	3.9
結婚登記	3				
政府業務 統一窗口查詢	13	政府業務統一窗口查詢	13	2.7	3.9
自然人憑證相關	7	自然人憑證相關	7	1.5	2.1
稅務相關	6	稅務相關	6	1.3	1.8
健保（醫療）相關	4	醫療相關	6	1.3	1.9
疫苗資訊相關	2				
線上投票	5	線上投票	5	1.1	1.6
證件相關	5	證件相關	5	1.0	1.5
罰單查詢/通知/申訴/繳款	4	罰單查詢/通知/申訴/繳款	4	0.9	1.3
教育相關	4	教育相關	4	0.9	1.3
法律相關資訊	4	法律相關資訊	4	0.8	1.2
地政相關	2	地政相關	2	0.5	0.7
資安防治相關	2	資安防治相關	2	0.4	0.6
勞工業務相關	2	勞工業務相關	2	0.3	0.5
都市更新	1	都市更新	1	0.3	0.4

資料來源：本計畫。

第五章 新型態數位政府服務困境：焦點座談分析

第一節 新型態數位弱勢族群與傳統弱勢族群

探索「新型態數位弱勢族群」以及其與「傳統弱勢族群」的關聯，是本計畫的核心旨趣之一。基此，本計畫延續過去數位落差研究的核心，聚焦於改善數位弱勢者族群的問題，但，更進一步嘗試探索、辨識因政府數位優化或轉型而所產生的「新型態數位弱勢者」，並提出具體的改善策略及方案，以增進我國數位平權之實踐。

根據兩場座談會的與談結果，首先，本計畫發現會尋求資訊代理人協助的資訊委託人，大多與社會所認知的弱勢族群，如年長者、身心障礙者、經濟弱勢、偏鄉居民、原住民或新住民等對象，存在高度的相關性；少數則是與家庭關係發生問題者，如獨居、隔代教養等對象，有著某種程度的關聯性。換句話說，即便是在 ICTs 十分進步的當代社會中，需要資訊代理人協助的對象，大部分仍然是「**傳統弱勢族群**」，而其中又以年長者尋求協助的比例最高。其次，這些資訊委託人所遭遇之特定性數位問題，包括疫苗預約（甲 1、丁 1、丁 3）、補助申請（丁 2、丁 4）、報稅問題（甲 3）、線上會議（甲 5）、數位學習（丁 1）及床位查詢（丁 3）等事項；而一般性數位問題，則有 Line 的操作（甲 1、甲 2、甲 3、甲 5、丁 1）及手機設定（甲 3）。就此而言，不同屬性的資訊代理人所接觸到的問題，均與其自身的業務相關，不過，Line 操作的問題則是橫跨不同類型的弱勢族群，顯示 Line 對於國人的重要程度。各類資訊代理人（與會者）分享的經驗如下：

他到底是不是屬於弱勢族群，其實大部分還真的是，因為在使用科技上，包含手機的使用跟一些 Line 的操作，真的是有那樣的族群存在……在科技使用上，確實會有一些落差存在（甲 3）。

我必須說，只要是長輩就一定會有一個斷層，這個是可以預期的（丁 2）。

一些弱勢族群，特別是年長者。因為年長者在一些數位使用上，真的沒那麼擅長，甚至像我們里上，里長會用官網來做宣傳，然後，其實大部分【使用】的人，都還是年輕族群，年長者的族群，甚至連要掃 QR code 的這個動作，對於他們來說都是不太容易的事情。……大部分人，如果在手機點選，大概只要超過五個動作，對於他們來說就會有資訊上面的困擾，可能三到五個動作已經是最便利使用的一個界限值，超過之後就會有一個門檻在（甲 3）。

我現在工作的環境，主要接觸的多數大概都是低收入戶，裡面大概年齡層都有分布（丁 2）。

我覺得可能年齡上是一個問題。然後，我自己感覺比較大其實是經濟上，還是一個落差（甲 5）。

臺北市跟新北市的狀況，還是會有一點點落差（甲 1）。

很多來找我們的，除了獨居長者之外，或者是家裡沒有網路的，或者是這個長輩真的就是，他不會使用智慧型手機，他沒有智慧型手機（甲 1）

最後，在所有的「傳統弱勢族群」中，又以年齡與身心障礙的問題處理起來相對複雜。年齡的問題主要是因為，缺乏一個明確的判斷值，但是，社會上似乎都有一個明確的共識，亦即年齡愈大，數位落差愈嚴重的趨勢。然而，本計畫認為年齡或許是一個假象，而真正問題的根源在於「會追求科技便捷服務的年齡層，是普遍偏低（甲 3）」，換句話說，在 ICTs 日新月異的發展下，若無法趕上 ICTs 發展的速度，人人都可能會淪為數位弱勢者；身心障礙的問題主要是因為，數位服務的設計者或提供者，往往無法從身心障礙使用者的真正需求來規劃服務，使得身心障礙者非常容易被排除在數位服務之外，因為「無障礙的問題，是從實體界面一直【延伸】到數位界面（甲 3）」。與會者分享的經驗如下：

弱勢這一些族群，確實是有一個資訊的落差存在，這是非常真切的事實。但是，其實不管是把年齡往下修或是往下，確實還有一群的族群，對於整體的數位資訊需要有更多的協助。……其實年齡層在往下降，比如說就是 65 到 55【歲】之間這一些族群，我覺得也會有一些【數位協助的】需要（甲 3）

我自己印象比較深刻是，我們有個理事，他是視障者。……有一些要輸入什麼驗證碼，就沒有語音撥放，所以那時候，他就直接跟數位部反應，反應之後這個 App 有了……，可是從過去到現在，他總是一直被忘記，每次好像都是另外再多加功能給你，而不是一開始就想到說，一定要開放這個功能。障礙者就存在我們周遭，他需要這個服務，就一再一再要提醒【，他們的需求才會被納入】（甲 3）

第二節 新興數位困境

COVID-19 對民眾健康的負面影響是無庸置疑的，但對於民眾 ICTs 的技能培育卻有出人意料的效果，形成「因為一場疫情造就大家很會使用手機（甲 1）」的情況。然而，疫情對於某些原本就是「**傳統弱勢族群**」的人造成嚴重的衝擊，使其不得不主動向外尋求援助，例如：

疫苗預約，是因為白天他們的孩子去上班了，所以家裡沒有人可以協助，我們幾乎每一天都在做這件事情，都在幫你搶疫苗，搶不到我們都會覺得很愧疚。所以，我都規定大家，前一天就要告訴我，隔天一早九點，我們就要趕快卡位置，預約下去（甲 1）。

我印象蠻深刻，因為疫情期間，我媽不能出去跳元極舞，她就叫我幫她下載影片，她老師有分享影片，她不會下載，然後下載了要看，也不太會看。那時候第一個協助就是我媽，協助她怎麼樣上網，可以把影片下載，然後重複看，轉給別人（甲 5）。

不過，根據兩場座談會的與談結果，我們發現有些「**新型態數位弱勢族群**」產生，一種是因應外在環境的劇烈轉變，使其被迫學習原先職涯無須具備的數位知識或技能，例如年長的服務代理人（甲 1）、傳統產業的經營者（甲 4）等，其中，小農的數位轉型可以算是很標準的「**新型態數位弱勢族群**」，因為小農本身可能不屬於「**傳統弱勢族群**」，但缺乏進行數位行銷或線上交易的相關能力，必須積極的學習數位知識與技能。與會者分享的經驗如下：

老里長對於數位這件事情，他們真的不會，所以，我做公告的時候，每次只要疫苗有變動，年齡層有異動的時候，我都會做公告群裡發，一直發一直發，然後，那個里長就會說，拜託你幫我做，我就會幫大家做，我跟他說檔案給你們，自己改里跟里長的名字就好了（甲 1）。

農業的工業化，要怎麼教他們？可能行銷之類的，我們也會上直播課程，讓小農過來學習。……我們有小農市集，像農民的課，就是要教他……拿著他的產品、農作物，到農會的超市前面的攤位；我們最近又幫他們做生產履歷，幫他們拍更漂亮的照片放在上面，……還有教他怎麼去做這些短片之類的，……我今天要種什麼東西，然後長大多大，讓他們直接跟消費者【互動】（甲 4）。

另外一種「**新型態數位弱勢族群**」則是因為他人之數位需求或落差的轉移，導致自己被迫學習新的數位知識或技能，最典型的個案就是協助學童數位學習的照顧者（丁 1），如學童的父母或祖父母；此外，協助學童數位學習的教師（丁 1），在數位需求或落差轉移的過程中，也被賦予不少的責任，除了必須解決學童

照顧者之數位硬體使用的問題，例如網路連結、學帳介接及相關設定等，更困難的則是教導學童照顧者的軟體使用困難，例如軟體操作及功能說明等，如果指導對象原本就是「**傳統弱勢族群**」，就必須花費更多的心力。與會者分享的經驗如下：

像經濟弱勢的家庭，很多連基本的硬體設備都沒有，所以，他們就會尋求學校，有沒有資源可以提供協助。當初蠻高比例的弱勢族群，會來學校借一些硬體設備，這些族群比較偏向那種複合型的弱勢族群，不是單一的，可能是年長者、加隔代教養、加低收入戶，這種複合型的弱勢。……學校會提供平板、網路卡，讓家長可以帶回去使用，但是，通常就是帶回去之後，會有第二波來詢問的電話，要怎麼介接網路？要怎麼操作軟體？（丁1）

所以後來在硬體的部分，學校直接先把所有的設定都設定好，交給家長帶回，然後再做一張圖示版的 SOP，就是一步步的步驟，讓家長帶回去，他可以直接就是照著那個圖板，一關一關的做。……高年級的學生，我們會直接教孩子，因為高年級學生比較懂得資訊的操作……，但是，像中、低年級的孩子，比較需要仰賴家長的支援。……針對隔代教養，就是複合型的，幾乎是一對一專門去協助他，有時候會請阿公、阿嬤來學校，我們在這邊教他完之後，他回去還是會有一些問題，有些連基本的截圖都沒有辦法……就很需要再把阿公、阿嬤身邊可以協助的家人再請來，然後家人再去協助阿公、阿嬤（丁1）。

軟體的部分，App 的能力，其實弱勢群是相對是比較弱的，就是在操作上比較弱。像之前的 Google Classroom 跟 Meet 要上線的時候，很多家長會很焦慮，所以，幾乎都是老師在晚上一對一，花了滿多時間在教家長怎麼操作。家長可能需要一步驟、一步驟截圖，讓老師一步一步的教他，因為有些軟體會介接學生的校務帳號，過程是比較繁複，不是那麼容易操作……還有就是老師有時候，也要研究各大廠牌的手機，因為有一些會不一樣……都非常耗費行政能量（丁1）。

第三節 數位政府服務改善建議

面對雙重或多重數位落差的問題，本計畫根據兩場次座談會之各類資訊代理人的經驗，歸納出若干有效的改善策略，包括 1. 引發興趣，改變行為；2. 扣緊經濟性誘因；3. 資訊轉譯與簡化；以及 4. 投入政府資源。以下內容進一步闡述各種策略之細節。

一、 引發興趣，改變行為

策略一是透過引發使用者的興趣，進而培養其數位能力，再慢慢建立相關的數位習慣。最明顯的例子，就是教導數位弱勢者使用社交媒體，如 Line 或 FaceTime 等，先讓數位弱勢者瞭解 ICTs 對其生活所帶來的助益，特別是對其與家人互動或人際關係的提升，藉由潛移默化的過程，改善數位弱勢者的知識或技能。不過，因為數位弱勢者通常對於 ICTs 的排斥感較高，因此，必須從簡單的軟體開始，儘量降低其挫折感。與會者的相關經驗與建議如下：

像數位落差，我們後的想法是，引起他的興趣。像長者的話，等有興趣，他才會學，他可能為孫子，他從來沒有碰過 iPad，怎麼有興趣動機？我要給我家人，紅包的袋子是自己做的，獨特的課堂（甲 4）。

針對年長者的部分，我覺得可以做一個 App，懶人包的 App，關於年長者一切的懶人包 App，變成吸引他們去使用，點進去可以找到他們想要的資訊，甚至……有一種小幫手，功能不要太多，但是，是他們需要的資訊，吸引他們，養成他們有用的習慣，就像 Line 一樣，簡單方便使用，慢慢、慢慢就會就像吸毒一樣（甲 3）。

你要有一個簡單的東西，是他需要、常常用，這樣的話，我覺得會比較好，政府尤其中央，有這樣的經費，針對不管是年長者，或者是身心障礙、偏鄉原住民、新住民，但一個 App 不要多，有時候中央都想要說通包，做一個東西通通包，變成通通都雜亂，……我們自己年輕人看了，都已經找不到了，所以希望單純、簡單（甲 2）。

二、 扣緊經濟性誘因

策略二是導入市場的邏輯，讓數位弱勢者有更多的經濟誘因，使用原本不願使用的數位服務，特別是對於年長者或經濟弱勢的對象，經濟性誘因都常可以達到風行草偃的效果，最具代表性的數位服務案例，包括雲端發票的「專屬獎」，以及節能家電的「減徵貨物稅」。不過，對於大多數的公共政策或公共服務來說，要在施行過程中加入經濟性質的獎勵並非易事。

數位平權有可能在，因為它會逼著你去學東西，我就會因為電子支付的回饋，例如說路易莎的集點，或者是什麼回饋，逼著我去用很多 App，去用很多東西。……如果要拉近數位平權，我覺得有一個最主要就是，切身相關、簡單使用，我現在想到就是電子支付（甲 2）。

政府推行的公共政策蠻多的，有沒有可能整合，像超商積點，可以換什麼東西？我覺得有誘因，確實會讓長輩願意去做一些換購的動作，像我們社區有一個服務站，……它就是集累積一個量，然後直接到資源服務站，類似累積的概念，發現長輩非常熱衷在積這個點數，點數集到某個點，可以換什麼樣的用品。我發現社區的長者，他們就很熱衷換垃圾袋，有時候到長者家去拜訪的時候，一打開你們家怎麼垃圾袋這麼的充裕，就問說怎麼樣換購的？有沒有可能就是用一些累積的方式，讓民眾可以換購、換東西。可能會增加一些誘因（丁 1）。

三、 資訊轉譯與簡化

策略三是提供直白、簡化或多國語（含閩南語、客家語或原住民語）的指引或說明，藉此降低數位弱勢者的知識門檻，因此，如何藉由資訊轉譯或圖像化的方式，提供數位弱勢者更加易讀、易懂、易操作的指引或說明，將有助於其更願意接受或使用數位服務。執行這類型策略（含多國語言版本）的責任，應該由政府來承擔，因為對於年長者、新住民或新移工等特定族群，資訊轉譯與簡化的效果將會更加顯著。與會者的相關經驗與建議如下：

因為他們太習慣，只要是要申請各種的福利、補助，都要提供很多資訊，所以，他們很習慣就直接整疊公文給你，就說你幫我看一下，……長照的補貼下來，可能十幾二十頁的公文，我們現在也就說，不然你每一頁拍給我看，因為資訊分布在不同頁，真的要整份給我，我才有辦法幫他服務跟幫他處理，……像前幾天就有一個媽媽打來，因為她是幫他的先生申請，兩位其實都是長者，她就問我說，要怎樣把這個資訊給你，我就說一般我們都會請大家用手機，一頁一頁的來拍一下，傳上來給我們這樣，她說我不會傳……我覺得政府給的資料，它還是太繁瑣（甲 5）。

其實像現在無障礙者的面向，也一直在推廣圖文易讀這件事情，可是，我們目前在數位的部分比較少，還是停留在紙本……做了之後幾乎都會【有幫助】，特別是剛來到臺灣生活的，譬如說新住民、新移工，都會有很大的幫助。然後對老人家其實也是，他初步先有了概念，再有興趣再往下看，都可以找到更多的訊息，

可是這個易讀版本，就會有點像是一個導讀，我覺得滿重要的（甲5）。

資訊的易讀性，就是很多資訊不是那麼容易讀懂，……懶人包的東西，其實不單是民眾需要，我們也會需要。譬如低收入戶的申請，乍看之下，它就是一個非常多條文的限制，民眾來的時候，我們也只能【要求】，你要先看一下這個，但是，其實你知道很多條文式的東西，除非你是有文字閱讀習慣，或者對於法規有一些基本常識的人，會比較好處理，不然，看到這個東西，就是有點痛苦（甲3）。

現在長照的政策，就是剛剛就是里長所說，查一下 1966【專線】，它的流程圖就做得蠻清楚的，但是，要直接線上申請的時候，點到那個縣市政府的網站……我就覺得不太 OK。所以，變成說很多的政府資訊，到第一線人士【手】中，中間都會有所謂轉譯者，這個轉譯者可能包含里長，我們過去申請的經驗，一些長照【服務申請】就會需要有一些長照機構，它們會幫忙代為申請，某方面就是，很多的資訊還是掌握在這一些轉譯的人身上，但是，我覺得政府應該要負起這個轉譯的功能，把這些資訊整理成一般民眾清楚理解的方式來呈現（甲3）。

四、投入政府資源

策略四則是強調由政府端直接投入資訊到地方或社區，讓數位弱勢者更容易的接受到數位協助或教育，尤其在當前地方或社區普遍地缺乏資源的限制之下，本計畫更期待由中央直接投入資源到地方及社區中，藉此緩解各地數位落差的問題。值得注意的是，即便是社會上普遍認定數位落差最小的臺北市，仍存在不少的數位落差議題。因此，如何建構全國性的數位輔導機制，透過補助的模式，讓改善數位落差的據點或機構能夠長期、持續及永續的提供服務，將是徹底與全面改善國內數位落差的關鍵。與會者的相關經驗與建議如下：

今年有參加了資訊局的一個專案，叫做「臺北市數位服務先導計畫」，今年是試辦，因為我是第●個里，我就把其他的里長拉進來，是針對臺北市 12 區，已經進入超高齡的區域選 6 個區試辦，每一個區是選 2 個里做這件事情。後來因為反應很熱烈，就變成 6 區有 17 個里參加……。我們●●區就是一個很老的區，6 個區有大安、中山、萬華、士林、信義、松山 6 個區（甲1）。

「厝邊數位好幫手」，讓我們每一個試辦的里，自己找一個數位幫手，只要有里民來，可以詢問手機的問題，也免費幫我們開課。我們從二月到九月，每一個月只上兩次上課，上的課很多，……

行動支付把長輩教完，裝了 App 之後，綁定信用卡或是帳戶，就帶去 Seven【統一超商】讓他玩一下。這個迴響還不錯，後來真的有人綁定完跟我說，我去到家樂福，不會電子支付【按：在街口支付裡儲值】，可是至少長輩願意學這件事，我覺得這個課程一系列辦下來，其實對長者是有幫助的。我們還教他們怎麼做自己的貼圖，上架去販售，……還有教很多臺北市在推的 App，像臺北 e 生活、數位政府一點通，全部都在裡面，包括資訊安全宣導。所以，我覺得說數位平權，第一個駐點是挺重要的，開這些課程可以去教育這些長者（甲 1）。

此外，本計畫還發現一個特殊的現象，就是在資訊代理人過度熱心的情況之下，資訊委託人通常就會產生過度依賴的行為，使得原先資訊委託人的需求或責任直接轉移到資訊代理人身上。這類型的需求或責任的轉移，對於改善資訊委託人數位落差的問題效果極微小，大多只能解決資訊委託人當前的問題，對於增加其數位知識與技能毫無助益，甚至反而助長數位落差的形成。在特定「**傳統弱勢族群**」的身上，特別容易看見這樣的現象。因此，如何降低或打破這樣的情況，也是改善數位落差需要關注的一環。與會者的自身反省如下：

我們社工常常會面對很多的民眾，會希望提供就是一站式的服務。需要什麼資源拜託社工你幫我，社工通常還是算年輕人……我們都很認命，只要把任務交給我，就想【幫對方】完成，跟我的主要業務無關，我都會幫你完成。我覺得家屬、家長對我們的期待很高，我們也會覺得他就是需要協助，我們會幫忙他，所以，我就在想，數位差距會不會有一部分是我們在中間推了一把……無形中他可以不用學習【數位】能力，是因為都有人幫他，所以，我們自己其實常常也在想這件事，因為他們不想匯款，所以我就現場收現金。這個循環一直不打破，他們就永遠不會去學匯款這件事情……我們自己也在檢討，是不是我自己也要做改變（丁 3）。

像臺北現在有一個臺北大平臺，譬如說家暴的補助、身障停車證還是什麼的，現在整合到臺北市民服務大平臺。我們自己內部的行政作業是，輔導個案上網申請，但是，如果他不會，就是你去，所以，其實最後都是我們在做。我覺得這個東西就是行政負擔，因為我們就是沒有辦法去要求個案，所以我們只好做了（丁 4）。

第六章 數位政府服務改善策略

第一節 服務項目擇定

本計畫根據電話調查與專家會議的結果綜合判斷，選定臺中市政府交通局之「臺中公車 App」（參見圖 6）及勞動部勞工保險局之「勞保局 e 化服務系統」（參見圖 7）的「勞工個人退休金試算表」作為政府數位服務之改善項目。其中，選擇「臺中公車 App」的原因，包括該數位服務為 1. 地方層級的政府業務；2. 透過 App 形式提供；3. 市場上有許多競爭業者；4. 與所有民眾需求相關。反之，選擇「勞工個人退休金試算表」的原因，則是該數位服務為 1. 中央層級的政府業務；2. 透過網站形式提供；3. 市場上無相關競爭業者；4. 與特定民眾需求相關。後續內容依序闡述兩項數位公共服務的使用經驗與改善策略。

圖 6：臺中公車即時動態資訊



資料來源：臺中市政府交通局網站。

圖 7：勞保局 e 化服務系統



資料來源：勞動部勞工保險局網站。

第二節 臺中公車 App 改善策略

鑒於 ICTs 進步與行動服務的普及，透過行動裝置的 App 來獲取公車的動態資訊，例如行車路線、到站時間與目前位置等，已經成為當代社會相當普及的數位服務之一。為能瞭解該項數位服務對民眾生活的影響，特別是政府與民間版本之間的優劣，本計畫特別選定臺中市政府的「**臺中公車 App**」作為討論之代表性案例，擬透過使用者、專家及權責機關的互動與對話，促進我國公車動態資訊（查詢）服務的優化或轉型，進而增進我國數位平權之實踐。

根據 iOS 系統上 App Store 的查詢結果，與臺中市公車動態資訊有關的 App，除「**臺中公車 App**」（參見圖 8）之外，若依據評分數量的多寡，²依序有「**Bus+App**」（參見圖 9）、「**臺中等公車 App**」（參見圖 10）、「**臺中公車通 App**」（參見圖 11）、「**我愛搭公車（臺中）App**」（參見圖 12）及「**臺中搭公車 App**」（參見圖 13）。由此可見，公車動態資訊對於臺中市民眾生活的重要性。

圖 8：臺中公車 App



圖 9：Bus+App



² 相關 App 的最後截圖日期為 2024 年 3 月 23 日。

圖 10：臺中等公車 App



圖 11：臺中公車通 App



圖 12：我愛搭公車（臺中）App



圖 13：臺中搭公車 App



資料來源：App Store。

一、機關承辦人的說明與介紹

在進一步比較不同App之間的異同之前，從App Store的介紹，得知「**臺中公車App**」的特色主要有以下幾點：1. 提供無障礙版本（參見圖14）；2. 整合多元資訊（圖15）；3. 候車服務功能（參見圖16）；4. 即時路況通知（參見圖17）；5. 遺失物協尋（參見圖18）；6. 站牌報修服務（參見圖19）。

其中，無障礙的版本，主要為提供「公車預約」、「到站提醒」及「服務燈提醒」等功能，其中，「服務燈提醒」是官方版本提出的創新功能，所以，臺中市政府有針對部分弱勢者進行使用上的宣導與說明。但，相對於過去臺中市政府針對視障者所量身訂做的無障礙版本，許多的功能已經無法在目前版本中獲得。

服務燈在剛開始在做的時候，有一些老人家可能不知道，說這個燈到底是怎麼樣。所以，我們有去學校，就一些有身心障礙需求的學生去做宣導。我們有印製傳單，請這些學校幫忙宣導這個設備要怎麼去做使用。現在針對無障礙的部分，也做了蠻多服務燈，我們的目標其實是，只要有候車亭的部分，我們都一定會建置這個設備（乙4）。

.....我們初衷是要讓輪椅族或者是有身心障礙，沒有辦法舉手或者是肢體動作沒有可以大幅度的擺動時，我們才去做這個功能，那服務燈其實只是一個美意（乙4）。

早期做的那一個【App】是，盲人可以透過 App 去聽，他在啟明學校要搭公車，他可以預約公車。預約完成後，公車上會提醒，前方有視障者要搭車的提示，所以，司機到啟明學校的時候，就必須要做視障者的候車服務。因為這個設備，當初是公眾補助的，後續他們沒有補助這個計畫，我們才把它延伸做現在的服務燈（乙4）。

另外，遺失物協尋及站牌報修服務，這兩項功能大概可以算是官方版本與民間版本最大的差異之二。因為民間版本大多是單向地使用臺中市政府公車動態資訊所公開的資料庫，而無法即時的回報相關問題給權責單位知悉，進而實現雙向地互動的功能。

圖 14：臺中公車 App 介面

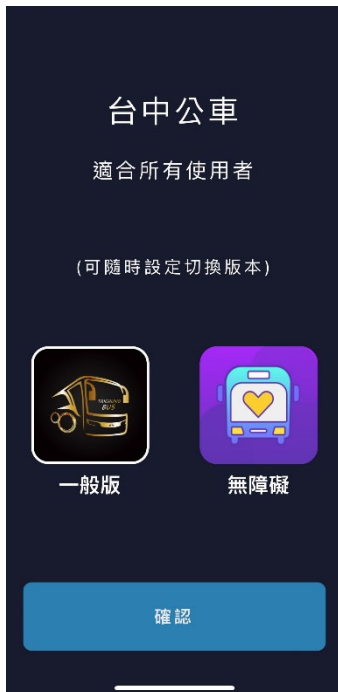


圖 15：臺中公車 App 介面



圖 16：臺中公車 App 介面



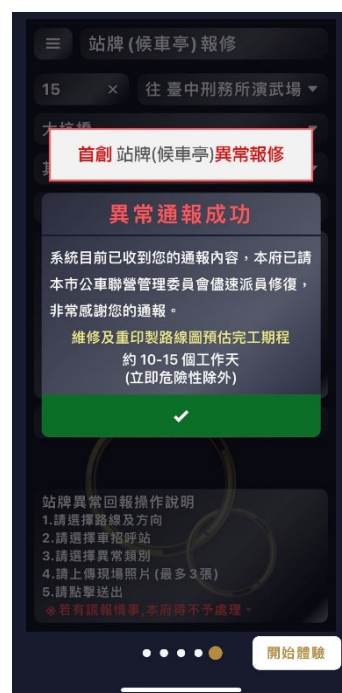
圖 17：臺中公車 App 介面



圖 18：臺中公車 App 介面



圖 19：臺中公車 App 介面



資料來源：臺中市公車 App。

二、 App 使用者的經驗與回饋

在未刻意安排的前提下，本計畫所邀請的三位使用者，多數並無使用「臺中公車 App」的經驗，但是，各別有長期使用「Bus+ App」（參見圖 9）、「臺中等公車 App」（參見圖 10）及「臺中搭公車 App」（參見圖 13）等民間版本的習慣。因此，在座談會舉行之之前，本計畫進一步要求三位使用者仔細地將各自熟悉的 App 與「臺中公車 App」進行比較，希望透過兩兩比較的過程，瞭解「臺中公車 App」的各項優缺點。

根據使用者的回饋，「臺中公車 App」的優點，包括 1. 沒有廣告干擾（乙 2、乙 1）；2. 候車服務功能（乙 3、乙 1）；3. 站牌報修（乙 3、乙 2）；4. 即時路況通知（乙 1）；5. 天氣預報資訊（乙 1）；6. 最愛站牌還可以再分類（乙 1）；7. 中英翻譯切換（乙 1）；8. 票價估算（乙 2）等。其中，沒有廣告干擾、候車服務功能及站牌報修等，是「臺中公車 App」的最大優勢，與會者的說法如下：

臺中市政府的 App 沒有廣告（乙 2）。

它有一個候車的服務，就是可以直接在手機上預約你想要搭的那班公車，然後……站牌會顯示有預約，你不用說一定要用舉手……你可以直接在手機預約（乙 1）。

市府的最大優點，就是有一個按那個燈，類似服務鈴，就是告訴司機說我要來搭……我覺得那是一個很棒的設計（乙 3）。

市府的可以回報某個站點的狀況，可能需要維修的部分。我覺得這也是市府才有的優點，因為其他一般民間業者沒有辦法做到這個（乙 3）。

此外，「臺中公車 App」的缺點，則是 1. 資訊複雜且操作繁瑣（乙 3、乙 1）；2. 租借 YouBike 資訊不足，一次只能看一個站點（乙 2、乙 1）；3. 軟體配色不夠自由（乙 1、乙 2）；4. 我的最愛僅在主頁顯示（乙 1）；5. 站點無法依照時間排序（乙 1）；6. 無法即時回報公車誤點（乙 1）；7. 時刻表中沒有顯示公車牌號（乙 1）；8. 下載商店不易搜尋（乙 2）；9. 無法備份相關資料（乙 2）；10. 無法進行路線規劃（乙 2）；11. 沒有提供多種交通工具資訊，如捷運、臺鐵等（乙 2）；12. 無法進行其他交通工具購票，如客運、臺鐵、高鐵等（乙 2）。其中，資訊複雜且操作繁瑣、租借 YouBike 資訊不足及軟體配色不夠自由等，是「臺中公車 App」的最大不足，與會者的說法如下：

我覺得封面的設計，給我們很多資訊，包含當天的天氣，但是我覺得使用公車【App】的人，應該不會去在乎今天天氣如何。我覺得介面是太多資訊（乙 3）。

我覺得頁面上，可能有一些不熟悉的地方，而且也蠻複雜的，就

是對第一次使用的人來說。……因為我使用的是 iOS 系統，所以，我只要從左邊往右滑，就可以回到上一頁，政府那個就一定要點三橫槓，而且如果我要回到主頁，它還放在最下面，使用上我覺得不是很順手……臺中公車 App，可以把頁面變得簡潔一點，有一些蠻重要的東西，反而被忽略掉了，反而著重在我比較不常使用的地方（乙 1）。

臺中市政府的【App】，公共自行車只能針對【特定】站點，直接點進去之後，只能敲出即時的一個公車【站點的自行車資訊】；民間部分的話，是一個縮放的地圖，點進去之後，就可以直接看所有 YouBike 2.0，或者是 YouBike 1.0 的【自行車站點資訊】（乙 2）。

民間的話……可以不用每個【公車站點】都點進去看；可是政府的【App】，就是一次只能看一個，就比較不方便（乙 1）。

我覺得背景顏色，【要能夠】自己決定，要亮一點的顏色，還是暗一點的顏色（乙 1）。

【臺中公車 App】配色是沒有辦法自己做調整，但是民間的軟體，甚至可以付費購買一些設計，我覺得如果配色非常精確，搞不好你是會願意購買的（乙 2）。

同時，本計畫進一步瞭解使用者不使用「臺中公車 App」的原因。對此，多數的使用者表示，不知道臺中市政府有推出官方版本的 App（乙 1），因為在 App Store 上搜尋的結果，無論在下載排名或是使用評價等，均比民間版本的 App 來的低（乙 1、乙 2），自然優先選用排名或評價最好的 App。此外，當所使用的 App 能滿足自己的需求時，就不會再去嘗試其他的 App（乙 1）。

我沒有使用的原因是……【選擇】下載排名跟評價比較前面的 App。我覺得臺中等公車，對我來說，我的使用感受是很好的，而且它也比較少資訊錯誤的情況發生。然後，其實我是前陣子才知道，市政府有開發出他們官方的 App，所以，我都一直使用民間的（乙 1）。

我們在使用公車的軟體時，是用公車這兩個關鍵字去搜尋……跳出來的就是，最多人下載的軟體，或者是評分最高的軟體，出現在最前面。通常我可能看完評分之後，才決定使用那個 App，所以，沒有使用的原因，不外乎是【App】宣傳度不夠，或者是分數太低，然後再加上，臺中公車 App 看起來，它的 LOGO 跟它的頁面，就比較偏老，我不太想要使用（乙 2）。

值得特別說明的是，因應不同使用者需求的差異，對於某些人而言，「臺中公車 App」的優點卻有可能是缺點，舉例來說，若以 App 首頁的天氣資訊來說，從版面精簡的原則來討論，或許應該捨棄這類的額外資訊（乙 3）；但，如以特定使用者的需求來設計，這類與外出有關的資訊則是應該提供，以減少另外查詢的時間（乙 2）。與會者的意見如下：

我覺得設計的封面的那個狀況，就是市府有給我們很多資訊，包含當天的天氣 但是我覺得使用公車的人，他應該不會去在乎今天天氣如何，就我覺得介面變得是太多資訊（乙 3）。

提到就是說，天氣的狀況，但其實對我來說天氣是還蠻重要的，就是你如果看到天氣的話，你可以很直觀的去了解說，今天是不是需要帶雨具，尤其是你今天要趕著出門，又要急著看公車的時候，你不可能為了看天氣，還要馬上開另外一個 App 所以如果能夠結合在公車軟體裡面，我是覺得還蠻方便的（乙 2）。

三、 UX/UI 專家的分析與建議

在完整地蒐集使用者的經驗與回饋後，本計畫進一步將使用者的心得提供給「使用者介面」(User Interface, UI) 及「使用者體驗」(User Experience, UX) 專家，請其從設計的觀點給予具體建議。

根據 UX/UI 專家的分析，第一，在「臺中公車 App」的「首頁」部分，具體的建議是「重新定義使用 App 的主要任務為何（可能是快速看到特定公車的時刻），把主要任務的功能置於首頁最明顯的位置、用顏色/排版等方式放大其重要性，其餘相較不重要的資訊可以簡化或刪除」。上述建議所依據的使用者回饋與設計原則(heuristic)，整理如表 110。

表 110：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（首頁）

問題敘述	使用者回饋	設計原則	App 實際介面
資訊和功能偏多，容易增加使用者的認知負荷，也導致使用者很難有效率的使用或找到想用的功能	➤不需要知道天氣、降雨機率 ➤頁面較暗且複雜 ➤頁面不夠整潔、時尚，其他 App 的頁面設計較吸引人	美觀和極簡設計	
	➤想使用其他功能還需要點擊右上角三條線，較麻煩	提供使用時的自由度和效率	

資料來源：整理自座談會內容、UX/UI 專家與 App Store。

第二，在「臺中公車 App」的「側邊欄」部分，專家的具體建議是「應依照重要程度（使用頻率）排序，並且將相似類別或概念的功能排序在臨近位置並進行層級劃分，或將較不重要的功能放到下一層級（例如主頁為使用者的使用起點，以及涵蓋了前往重要功能的導航，建議置於第一個項目）」。上述建議所依據的使用者回饋與設計原則，整理如表 111。

表 111：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（側邊欄）

問題敘述	使用者回饋	設計原則	App 實際介面
側邊欄共有 12 個選項且未分層級，容易超出使用者的認知負荷	➤不夠直觀，還要另外點擊，很麻煩	提供使用時的自由度和效率	

資料來源：整理自座談會內容、UX/UI 專家與 App Store。

第三，在「臺中公車 App」的「公車動態」部分，專家的具體建議是「將 icon 改為更符合腳踏車站點的圖像（例如包含腳踏車的 icon）」，以及「可考慮刪除第幾站的數字，簡化介面資訊」。上述建議所依據的使用者回饋與設計原則，整理如表 112。

表 112：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（公車動態）

問題敘述	使用者回饋	設計原則	App 實際介面
綠色 icon 並無法直接和「腳踏車站點」連結，必須點進去下一層才能推測 icon 代表的意義	無回饋	連結系統與真實世界	
	➤不會在意站牌的編號	美觀和極簡設計	

資料來源：整理自座談會內容、UX/UI 專家與 App Store。

第四，在「臺中公車 App」的「YouBike 站點資訊」部分，專家的具體建議是「增加該站牌附近的自行車站點資訊」。上述建議所依據的使用者回饋與設計原則，整理如表 113。

表 113：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（YouBike 站點資訊）

問題敘述	使用者回饋	設計原則	App 實際介面
未滿足使用者需求	➤打開 YouBike 一次只能看一個站牌的數量	提供使用時的自由度和效率	

資料來源：整理自座談會內容、UX/UI 專家與 App Store。

第五，在「臺中公車 App」的「旅運規劃」部分，專家的具體建議是「建議將『交換出發/目的地』按鈕置於出發地/目的地之間或橫跨其中，『搜尋』按鈕則置於『請輸入目的地』之後的下方。並確保『旅運規劃』和『票價查詢』功能介面的一致性」。上述建議所依據的使用者回饋與設計原則，整理如表 114。

表 114：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（旅運規劃）

問題敘述	使用者回饋	設計原則	App 實際介面
「搜尋」是輸入出發地、目的地之後的下一個動作，但按鈕置於與「請輸入目的地」同一層，且 call to action 不明顯	無回饋	一致性和標準化	
「旅運規劃」和「票價查詢」皆為出發地、目的地的選擇並搜尋，但介面不一致	無回饋		

資料來源：整理自座談會內容、UX/UI 專家與 App Store。

第六，在「臺中公車 App」的「我的最愛」部分，專家的具體建議是「移除『自訂排序』的打勾 icon」。上述建議所依據的使用者回饋與設計原則，整理如表 115。

表 115：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（我的最愛）

問題敘述	使用者回饋	設計原則	App 實際介面
「自訂排序」文字後的打勾 icon 與「自訂排序」本身的意義連結性低	無回饋	連結系統與真實世界	
按鈕一個有 icon，一個沒有	無回饋	一致性和標準化	

資料來源：整理自座談會內容、UX/UI 專家與 App Store。

第七，在「臺中公車 App」的「票價查詢」部分，專家的具體建議是「『溫馨提示』以其他視覺呈現，此外可以再考量資訊重要性做層級的調整（例如業者資訊相較不重要，可以縮小字級、以不同的視覺呈現、移動到較不重要的區塊）」。

上述建議所依據的使用者回饋與設計原則，整理如表 116。

表 116：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（票價查詢）

問題敘述	使用者回饋	設計原則	App 實際介面
「溫馨提示」固定於頁尾，但中間內文和頁尾資訊皆以灰色方塊作為設計，較為重疊、沒有資訊層級的區別性	無回饋	美觀和極簡設計	

資料來源：整理自座談會內容、UX/UI 專家與 App Store。

第八，在「臺中公車 App」的「捷運轉乘公車資訊」部分，專家的具體建議是「移除 icon，僅顯示文字『即將到站』、『進站中』，同時保持介面整潔清晰」，以及「提供切換排序的功能或將排序邏輯改為依到站時間」。上述建議所依據的使用者回饋與設計原則，整理如表 117。

表 117：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（捷運轉乘公車資訊）

問題敘述	使用者回饋	設計原則	App 實際介面
即將到站、進站中使用類似「重整」、「返回」的圓圈圖示，和實際上的意義不太相符	無回饋	連結系統與真實世界	
使用者無法有效率的看到最快可以搭的公車是哪班，且無提供切換排序的功能機制	➤只能按照車次排序，無法依據等待時間長短	提供使用時的自由度和效率	

資料來源：整理自座談會內容、UX/UI 專家與 App Store。

第九，在「臺中公車 App」的「上車提醒」部分，專家的具體建議是「應常常確認功能有無故障」。上述建議所依據的使用者回饋與設計原則，整理如表 118。

表 118：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（上車提醒）

問題敘述	使用者回饋	設計原則	App 實際介面
此功能無法使用	無回饋	錯誤預防	

資料來源：整理自座談會內容、UX/UI 專家與 App Store。

第十，在「臺中公車 App」的「使用教學」部分，專家的具體建議是「原介面圖片和說明的文字方塊應以更明顯的方式區隔（例如原介面圖片使用較淡的顏色），凸顯說明文字」、「『開始體驗』的位置可以放置『上一頁』，或是不要放」，以及「『下一步』在最後一頁直接轉換『開始體驗』，與現在一致，但移除原本在左側的『開始體驗』」。上述建議所依據的使用者回饋與設計原則，整理如表 119。

表 119：臺中公車 App 結合使用者回饋與設計原則的分析（使用教學）

問題敘述	使用者回饋	Heuristic	App 實際介面
畫面過於雜亂，原介面圖片和說明的文字視覺呈現重疊，較難讓使用者清楚快速的了解功能使用	無回饋	美觀和極簡設計	
「開始體驗」的位置比較像是「上一步」，但實際上是回到上一頁	無回饋	連結系統與真實世界	
「開始體驗」在最後一頁變換了位置（從左邊到右邊），視覺上的切換可能會增加使用者的認知負荷	無回饋	一致性和標準化	

資料來源：整理自座談會內容、UX/UI 專家與 App Store。

四、 小結

總的來說，本計畫經由多元的資料蒐集過程，針對國內的公共數位服務——「臺中公車 App」進行分析，並參酌使用者、管理者及 UX/UI 專家的經驗與意見，提供若干之具體改善策略與方向。然而，若跳脫使用者與專家的意見，從制度設計的層面來觀察，本計畫認為數位服務的開發、規劃、設計與修改等環節，都應該定期並持續地納入使用者的需求及 UX/UI 專家的觀點，方能有效地發揮並確保其功能，而這點正是目前「臺中公車 App」所欠缺的機制。

第三節 勞動部勞工保險局的勞工退休金網路服務改善策略

隨著資訊與通訊科技的快速發展，以及因應各項社會需求的壓力，政府推動數位轉型的速度因之加劇，而解決數位落差的重要性也隨之提升。本計畫先前已

透過焦點座談會及電話調查盤點遭受數位困境的弱勢群體，及其在政府數位轉型過程中所面臨的困難類型。彙整資料後，本場焦點座談會議擇定勞動部勞工保險局的勞工退休金網路服務為討論議題，進行數位政府服務流程及平臺改善的設計。

一、 網頁設計建議

(一) 試算功能

- 1、 民間保險公司則會列出不同年紀與性別，讓使用者選擇與自己相近的範例，以預估相近的退休金金額。

其實我看到這個(系統)的時候，對照到保險業其實有一個方法：例如這個 3%、3%、6%的提撥率時每個人都提供這樣的。可是其實保險業會針對客戶列出不同年紀、不同性別的參考百分比，假設你是這個樣貌的人，那你可能是傳統會是大概多少，可以從地數據上面去看，抓這個年紀跟這個傾向的人他的%數會多少，再讓他去選擇跟他比較像的人口群的%數。所以保險業會傳達直接的資訊讓客戶知道。(丙 3)

- 2、 建議應適度說明預設值以符合當地實際情況，避免勞工對退休金有不實期待，影響勞工整體財務規劃。

就是勞退薪制是 2004 年立法，2005 年開始。那當時就有這樣的一個表，它是讓每一個人可以上去試算說我在勞退薪資之下，我大概可以領多少錢。那說實在的從我們的角度去看的話，投資報酬率 3%或每一年都調薪 3%，那些都是虛幻的。調薪的狀況沒那麼好嘛 那當然年資是跑不掉的，因為大概平均每一個人的年資大概都 30 年以上，都應該都不會有太大問題。那勞保是另外一個試算，因為勞保它的計算方式跟這個計算方式不一樣。勞保是確定給付這個是確定提撥。所以確定提撥的話某種程度上面，就是說包括說它投資報酬率——我勞工退薪條例第 23 條裡面的天王條款——就是不得第一、二年定存所需利率嘛。所以這個算出來是有點高估的！但是我們都設定 3%的話，就會很高估。那雖然看起來是便民，但是呢，可能也會讓勞工有錯誤的期待。(丙 1)

- 3、 臺灣的保險制度是累積本金，為結餘前無法計算，因此試算系統可以滿足計算概估金額就已足夠。

我覺得不需要去滿足到最終結算的那一個功能，因為你沒有辦法預設，譬如說我剛剛講的，不得於一年定存的利率，搞不好有一年它是真的 6%。因為那一年的確可能都大賺 所以它以 30 年來，它可能好像 2、2、2、6 然後 2、6、6 這算是幾乎沒有一個系統有辦法去把

它算出來。一定是最終，在當下的那一剎那我選擇退休，然後我去做結算。但這就是結算到當天為止。然後裡面的本金有多少錢就勞退系統而已。裡面有本金多少錢 然後假設我提早 30 年 這起起伏伏的所謂的投資報酬率，然後它加進來。最終我可能得到的不是 2，可能是 2.6，或者每一個都不一樣，可是可能是 3.4 或可能是 2。然後再本金加利息，也就是保證收益的部分大概多少錢，再除以平均盈利，再除以 12 的這樣的一個點。所以我覺得就實務上面……真的算不出來，因為起起伏伏，每一年得到的獲利都不一樣。(丙 1)

- 4、 勞保系統是個人化取向，系統上記載個人的投保紀錄、異動紀錄、補助申請紀錄等，理應可依據個人數據代入預估值，進而試算勞退金。

我就回歸到我們這個問題，這個系統是給誰用的？其實你會發現它是一個很個人化取向的一個系統，因為進來呈現的東西是什麼？呈現你這個人的勞保、你的勞退、你的異動紀錄，然後你可能領到的那個未來年金，然後甚至如果你有農保，它很奇怪。但是它公保沒放在裡面。所以它會把你這個人，有點像你的這個有關於你作為一個勞工。你的保險、你將獲得的津貼補助、甚至你有曾經申請生育、或者是職災的補助一字排開，有點像你的生命履歷那樣子的感覺。所以其實它都已經是這麼個人化取向的東西，為什麼這些控制它不能幫你代入？所以這就是比較讓人疑惑的地方，為什麼要填這麼多的考卷？(丙 2)

- 5、 以當時的景氣而言，各個參數的建議值、利率變化可以直接在試算網頁呈現，民眾便不需要再另開網頁搜索。

那再來就是，剛剛丙 3 講的，那個就是民間的做法，它就是比較聰明一點，它可以去幫你代入一些數字，例如說剛剛秘書長提到那個利率，它可能每年會有一個最低的，或是它有一個平均值，這個東西我不需要很勞民傷財的，使用者還要自己去 Google 說現在大概利率多少，或是我自己去算，我就這樣進來這個系統。(丙 2)

(二) 介面設計

- 1、 試算表的介面設計建議可依照問題類型分類，並切割成步驟式的問卷，降低使用者的資訊負荷；另外，試算表的填答空格應在必答題目放在紅色星星標註，避免使用者因漏填導致試算結果偏誤。

我們會很避免這種很像考卷式的東西。「哇!有這麼多東西要填。然後我就要開始第一題這個我要點什麼、第二題空格好多。」所以其實我們在視覺上我們就會先做一個簡單的分類。例如說這個我一次就給你三題，那我有一個步驟，我先告訴你填完第四個步驟你就可以獲得一個試算結果。這只是一個方法這個其實蠻深入到細節，那剛剛丙

3 也有帶到為什麼他現在會給你一個預估值?因為就是怕有的人說:「我就不知道這個要填什麼?」那我現在知道而且甚至你看它上面沒有那個紅色星星,我們通常在那種表格是 我們會做這個是不是必填,那有的人就會去按按看:「我這個不填,我過不過得了?我算不算得出來?」(丙 2)

2、 政府的網頁轉型目的是方便民眾在網路上查詢個人資料,但在勞保網路服務系統中,僅將原先的 Excel 表格貼到網站上,在瀏覽時需要平移滑動才能看見完整資訊,手機版更是困難操作,建議以時間軸的視覺化方式呈現,滑動到欲查看的時間點,展開詳細資料。

現在政府講求資料透明化,所以它必須做這些數位化的網頁轉型 讓這些廣大的民眾們他們隨時隨地只要有網路,他就可以上網查到關於個人的一些資料,可是我覺得比較可惜的是政府有這個初心初衷可是在做網頁轉型的時候,它的概念還是從公務員的角度出發,我只是把這些資料下放到你們每個人,可是他並沒有想過 今天從一個人他要看到資料是什麼?所以你會發現你們各位可能登進去很多的那個 Excel 表格,這個就不是一個很適合去展現,因為為什麼會用 Excel 表格?因為以前在那些公務員電腦,它就是用 Excel 表格在呈現,它只是把這些 Excel 表格,在一個欄位幫你切出來放在你的手機裡去做瀏覽,所以其實它雖然有做手機版,但是它的手機版是不合格的,它並沒有為手機版特地去做一個方便瀏覽,因為你想想看你的 Excel 表格,你需要左右拖動這就不是非常適合手機版一個瀏覽方式。講簡單一點剛剛主持人有提到,就是現在很多民間的銀行他們做得很好,例如:你會看到有一個東西就是時間軸的概念,就很適合放在這個案例,上面它不需要在手機還要在平移滑動,它其實可以用很好的資訊呈現視覺化方式去把它帶出來。(丙 2)

3、 在試算功能中,點擊導覽鏈後會跳轉頁面,需再點擊右上角的 icon,再次跳轉到試算頁面,但過多的頁面跳轉會影響使用者的流程體驗,造成資訊斷鏈。

那一開始的話,它其實有三大功能查詢、試算跟申辦,可是它在導覽鏈的時候就犯了一個我認為是蠻大的錯誤,在導覽鏈因為我們以前蠻習慣 Windows 那個就是樹狀結構的展開,我先想我要做哪件事?我今天要查東西?我要試算?我還是要申辦?那申辦通常都是有一個事件點去引發,它想要去申辦這個補助,那這個申辦是比較特別我們就從查詢這邊來看,剛剛就講了它可以一直把它排開,關於這個人、他目前累積的年資然後再來就是關於他最近可能有的申辦,那他的申辦紀錄是什麼?所以其實可以這樣子去展開,那最後就是這個試算,

試算的話其實它也有很多方式可以做，那它現在的試算的做法是把它放在一個好像你可以先有一個總覽，然後你又有一個點點，右上角一個點點，有一個 icon，然後你又進入到試算，可是這個試算你又會變成跳轉到另外一個頁面，那其實不管現在是用電腦還是用在手機，過多的頁面跳轉都會造成資訊斷鏈，資訊斷鏈的意思是斷掉的鏈子，意思就是說人會在那個界面裡面去覺得迷路，他覺得他迷失了，他現在不知道他自己到底在幹嘛？結果跳到試算的頁面，又面對一堆選項跟表格，他覺得更迷惘，我只好默默的按叉又把這個網頁關掉。(丙 2)

4、 網頁資訊雜亂，可以使用分流／收合展開的功能。

第二個如果太多東西，是不是有些人反而覺得一看到就這麼複雜，當下我就判斷我不用，所以他可以有進行就是收合展開的這個概念，他還有簡易入口，然後他一開始就要把這些人分流，就像一開始入口為什麼先問你，你是個人還是投保單位？我今天做一個網站，我也可以無腦把個人跟投保單位的功能全部加在一起，那光是功能選單是不是有十幾種？所以這就是一個最基本的一個方式就是分流，再來就是我剛剛說的你可以把第一層最基本的需求。第二層甚至你還要更複雜。第三層我統統提供給你，但是這個分層一定要分得很清楚，你不能全部攤開在你眼前，你就會覺得好像資訊如洪水猛獸般湧來，最後我還是默默的關掉好了。(丙 2)

(三) 平面設計

1、 該系統資訊包含勞保、勞退、國民年金、農保等不同功能，頁面的文字負荷大，建議每種功能使用不同顏色，使用者在認知上較容易辨別目前的功能。

平面設計師它可能會帶到的就是例如：這個系統裡面就是國保、勞保、勞退，還有其他一些東西。那現在的改版感覺起來輕輕鬆鬆的就是橘配白，可是呢它有很大量的文字組合，它對大腦來說是辛苦的，那我們可以把這四種換成四種顏色，我就可以很清楚的知道，我現在正在看勞保的東西，我現在在看勞退的東西，而不是我在頁面跳轉間，我迷路了，我不知道我在哪裡？(丙 2)

2、 「國民年「金」跳了一行、表頭沒對齊，建議進行排版及對齊調整，確保資訊清晰易讀，提升視覺舒適度。

你會發現它其實在閱讀上會有很多問題，例如說一個國民年金給你跳一行，然後那個數字跟標題根本沒有對在一起，其實對於這些數位弱勢的人來說他會覺得甚至有可能造成他的誤導。(丙 2)

(四) 服務設計

- 1、 民眾在網站申辦時，不清楚自己是否符合申辦資格，建議提供明確的資格檢核機制，降低業務負擔。

首先它雖然說它現在電子化，它可以在線上做申辦，可是它現在有一個被詬病的地方，就是我在按下這個申辦鍵，我根本就不知道我是否符合資格？所以老實說公務員那邊，他其實收到了很多根本就不符合申辦資格的人的案，就反而增加了公務員的工作，所以完全就是背道而馳。(丙 2)

- 2、 網站缺乏頁面回饋，民眾可能申辦到最後一個步驟發現自己缺資料而無法送件；不確定自己是否成功送件；後續無法掌握申辦進度。建議增加電話簡訊或郵寄媒介通知民眾申辦狀態與進度，增加服務效率。

申辦件送出去了以後，後續的審核民眾會希望，我在這個網頁上一站式的達到我所有目標，結果按下送出去以後，第一個它頁面回饋做得不好，到底送了沒？我送成功了沒？然後再來就是，我填到最後一頁才發現，原來我少了這個資料一切重來，很讓人失望、很讓人沮喪，然後送出去了以後呢？石沉大海我沒有辦法在這個介面系統上面看到我現在申辦的進度是什麼？我是哪裡被卡住了？我是少了什麼文件？好，看不到。然後最後申辦的結果到底要等多久？成功、失敗。未來我曾經申辦過的這個紀錄，能不能在這個系統上能夠查到？其實所謂的電子化，它其實應該是要有相關的配套措施，那對民眾來說它不管你打去公務員說給你一直轉電話、一直轉電話很煩喔！可是對民眾來說，我就是希望今天有這個系統，我就是要一站式的在這上面完成我的目的就是申辦，對不對？所以對於這些公務員來說，他們其實要做的就是我不知道這個系統有後臺啦！它其實應該有一個後臺，然後可以一直去維護它的這個申辦進度，甚至它也是增加一個媒介，除了電話或者是郵寄的方式，它可以增加一個媒介，讓民眾知道說它現在的申辦進度是卡在哪裡？或是缺了什麼文件？這樣子其實都可以增加整體的服務效率。(丙 2)

- 3、 曾有案例是勞工過世後未領取死亡給付，待逾請求權後歸為國庫，建議數位系統可以設計主動通知民眾／繼承人的功能，有助於提升勞工對於自身權益的意識和資訊。

那前一陣子的新聞就是，譬如說一個勞工死亡，然後他請領死亡給付或者津貼以後，勞保局並沒有去告知家屬，他還有一筆錢，就是勞退薪資的錢還在那個地方。那因為請求期是十年，那請求期一過，這筆錢就歸國庫了。那當然記者就會來問我說，這個有沒有，政府蓄意要

吃掉別人的錢，我這裡也沒有【想法】，因為說實在的任何的民法也好，都有請求權，勞保也有請求權，勞基法也有請求權的這個期限吧，這是法例明定規定。那勞退薪資已經更長了，十年了，那或許讓勞工隨時請命說，我可能會掛掉，然後我有一筆錢就我必須要去設定，設定好我要怎麼去讓家人知道也好，我覺得這部分其實是可以設計一下理念的。(丙 1)

4、 透過大數據去歸納民眾常問的問題，讓民眾可以在網站上得到解答。

不過我倒覺得說，如果說能夠未來在個人使用上面有一些比較方便的話那的確可以避免某一些問題，譬如說：臺灣的這個勞保跟勞退，尤其是勞保，社會保險長期以來都有一個通病，就是以多報少，以多報少的問題其實是很嚴重，那其實如果說我們比較容易讓這個數位有落差有去彌補的話，那勞工能夠及時去發現某一些問題。(丙 1)

如果說他有更便民的這樣的一個查詢的話，可以避免很多的權利受損，我最常接到的老實講就是總會是到離職了以後、被解雇了以後才會去查，我的勞保到底狀況怎麼樣？然後才會發現原來長期我的權利是這樣子，在雇主違法之下被剝奪的，但是勞保是不能夠回推，勞退你可以叫雇主再補繳，但是勞保是不行的，那勞保跟救保和災保它就會影響到什麼？影響到你發現這個風險事故的時候的緊急。(丙 1)

(五) 無障礙設計

1、 勞保局網路服務系統登入時要求關閉 Wi-Fi，排擠借用社區電腦、沒有行動數據的使用者。

就我所知反而 Wi-Fi 是安全的，因為我們有做很多業界企業，他就說我要把我的企業資訊保密，所以就變成說你進到這個場域，你只能用我公司的 Wi-Fi，叫做內網。內網它就是一個絕對的安全屏障，你就是什麼駭客，他用再高的機制就也駭不進來，所以我不懂說為什麼要把 Wi-Fi 關掉。那 Wi-Fi 關掉有一個很大的問題，就回到剛剛說的數位弱勢的問題，今天這些弱勢者，他可能要要去圖書館借電腦，他可能用那個社區中心的電腦，他不用 Wi-Fi，他怎麼連得上這個網站，你直接就給他一個大的牆，就堵住了他，好像在告訴他說，你就是沒這個資格使用這個，那這在情感上就不是一個很好的設計。(丙 2)

2、 勞保局網路服務系統目前沒有無障礙標章。

因為剛提到它沒有無障礙標籤，這個勞保的參與金，現在是沒有經過無障礙的認證。我在猜其實這個是違法的，因為無障礙的檢測這件事原本是由 NCC 做的，後來兩年前，你給數位發展部之後，數位發展

部現在還沒能力把他接下來，所以這一段現在是最感覺沒有人管的這個階段。我再猜這一兩年沒有去管理這一塊、去監控這一塊。我們建議馬上做無障礙，以符合 CRPD（身心障礙者權利公約）。（甲 5）

(六) 公務單位策進建議

- 1、 政府建置的服務系統應留意資訊安全，使用民眾的個人資料時亦應有法律授權。

像我前陣子跟一個法國的人權團體，就是跟政府的人權部門的人開會，他講了一個事情 我還蠻驚訝的 他說法國政府禁止公務人員使用 Google 的日曆，因為你不能夠毫無條件的把政府的所有行程都告訴一家私人公司。不管多友善或者是它去符合數位的一些落差的話，那資安以及個人資產保護，包括像歐盟的 GDPR 這個相關的類似的規範，可能是必須要有的。（丙 1）

資安的部分可能還是必須要去顧忌的，像最有名的就是健保資料庫的使用，我們過去也有很多很多的討論，包括說要不要加密？要不要有退出的權利？要不要有識別化？之前我在登錄的時候，他有一個有趣的地方他講說要把 Wi-Fi 關掉！那是不是因為 Wi-Fi 最有可能被破解，我覺得他有可能是因為資安的問題，他要求說你不能夠用 Wi-Fi 去進行這樣的一個註冊，所以資安的這個考量。（丙 1）

- 2、 應進行使用者經驗前期研究，探知使用者的需求及期待。

它沒有做一個所謂叫做使用者經驗的前期研究，我們做設計是這樣，其實做一個網站，要成就一個網站，光是這個政府網站，它有四種人必須介入，第一個就是使用者經驗的研究，這個網站為誰而做，使用者是誰，不是你，不是我，不是坐在我們這裡的任何一個人，它就是那個要用的那個人。所以他的需求是什麼，應該從他的角度去看，然後從他的角度去觸發。（丙 2）

- 3、 應回歸系統設計的目的檢驗，在驗收與交付時善用應用型評估量化系統成效，作為改善依據，如網頁跳轉率高，即代表網頁導覽需改正。

現在的所謂的設計，它絕對不是一個很主觀的東西，它可以落入科學跟客觀，每一樣例如說好不好用，我們叫做易用性評估它有一個量表可以去使用，我們可以做量化的，例如說跳轉率，跳轉率它也可以畫成數字，跳轉率代表是什麼，你會發現，後臺它可以去記錄說，這個人他為什麼進來這個網頁不到零點幾秒就跳走了。為什麼？因為表示那個不是他要的資訊，那就表示你的導航、你的導覽做得不夠好，所以跳轉率很高。所以其實這些東西都是可以用數字化去驗證這個

網站到底是不是做到，符合當初的設計的目標是什麼，所以我覺得還是要去看說，當初這個網頁設計的目的是什麼。(丙 2)

- 4、簽約時於維護合約設置評分指標，如：易用性分數，要求廠商應達標，嚴謹執行驗收，確保系統符合使用者需求。

其實民間蠻多這種機構是可以委託的，他可以去幫你的網站去做一個評分。那這個標準呢，我們就清清楚楚，政府當然就可以清清楚楚的把這些評分，就是要把這個第三方的監督評估單位打進來，評分標準就清清楚楚的，就請他們開出來，那清清楚楚羅列在合約裡面。例如說如果是屬於一些易用性的，例如說他的易用性分數不足，那我們就很明顯的說我的分數我必須要測到 80 分以上，我才能讓你驗收。那如果不行，在這個分數之下，那我們就是持續的優化，那如果是全新的功能那就是再另外的開價格(丙 2)

- 5、CRPD 的政策精神應落實到國內法，數位發展部應領銜發展無障礙網站的模組／通用設計，以使其他公務單位依循，促進政府數位服務的無障礙程度。

數位發展部如何發展出一套模組，讓大家去套用，而這個模組又符合譬如說剛才講的 CRPD 的精神、兩公約精神，因為它不只是國內生存法 或者是資安法，跟相關的這樣的部分。它可能也要跟上那個國際的討論，我們如何做到無障礙，通用設計的這樣的一個落實等等。那數位發展部這邊也許可以發展出一些模組，讓他們去套用，然後再去做一些修正，譬如說需求上的修正，然後去協助，我覺得這可能是一個比較好的做法。(丙 1)

二、網頁設計圖

針對於座談會參與者的建議，UI/UX 設計師針對以下四點：總覽、試算、申辦、異動記錄一手機版進行網頁的優化。

- (一) 在總覽的頁面上，主要針對資訊架構及選單功能進行優化。

圖 20：勞保局 e 化服務系統改善頁面（總覽）



資料來源：UI/UX 設計師。

1、 梳理資訊架構

針對三大主要功能「總覽」、「試算」、「申辦」置於主選單層，並可向下展開次要選單，方便使用者快速找到功能路徑；輔以文字搜尋框，應用大數據分析，下方呈現高度搜尋標籤。

圖 21：勞保局 e 化服務系統改善頁面（總覽－資訊架構）



資料來源：UI/UX 設計師。

2、分類選單功能

將申辦進度通知、繳款證明、電子帳單、通訊變更...等功能與主要功能（總覽、試算、申辦）區分開來，維持導覽列的目的性聚焦。

圖 22：勞保局 e 化服務系統改善頁面（總覽－分類選單）



資料來源：UI/UX 設計師。

3、卡片式平行檢視

勞工保險、就業保險、國民年金保險、勞工退休金為主要查詢項目，為改善原本需要上下滾動才可全部閱讀的缺點，改以平行式卡片的視覺化呈現，使系統資訊更加一目瞭然。

圖 23：勞保局 e 化服務系統改善頁面（總覽－卡片式設計）



資料來源：UI/UX 設計師。

4、 避免打斷操作

當前公告在登入前後以蓋屏視窗彈出，十分擾人；考量公告對使用者而言，重要程度較低，故優化後設計於頁腳（Footer）位置。

圖 24：勞保局 e 化服務系統改善頁面（總覽—公告）

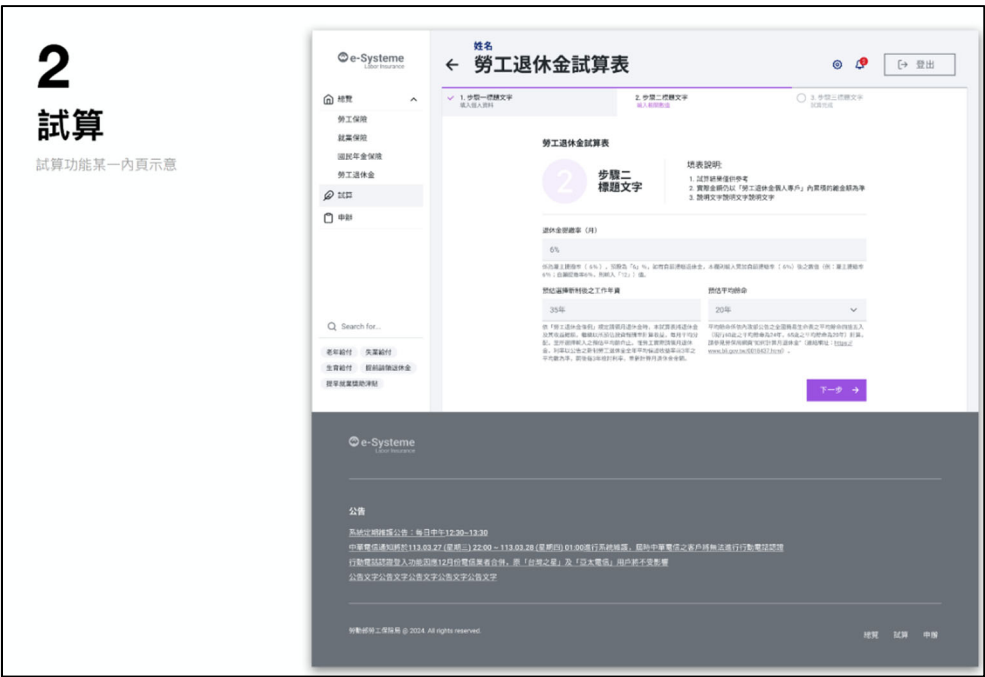


資料來源：UI/UX 設計師。

(二) 試算功能優化

針對試算的這個頁面(圖25)，本研究建議進行拆分表單步驟的修正(圖26-27)。

圖 25：勞保局 e 化服務系統改善頁面（試算）



資料來源：UI/UX 設計師。

1、 拆分表單步驟

在偏向進階功能的試算頁面中，為避免過多的輸入框淹沒了頁面，採用步驟式（Stepper）拆分表單，以大幅降低使用者的認知負擔。

圖 26：勞保局 e 化服務系統改善頁面（試算－步驟式表單）

資料來源：UI/UX 設計師。

針對每一輸入提供淺顯易懂的說明，避免教條式語句、預設帶入個人資料，減少重複輸入的操作、可供參考的數值區間，引導使用者輕鬆填答。

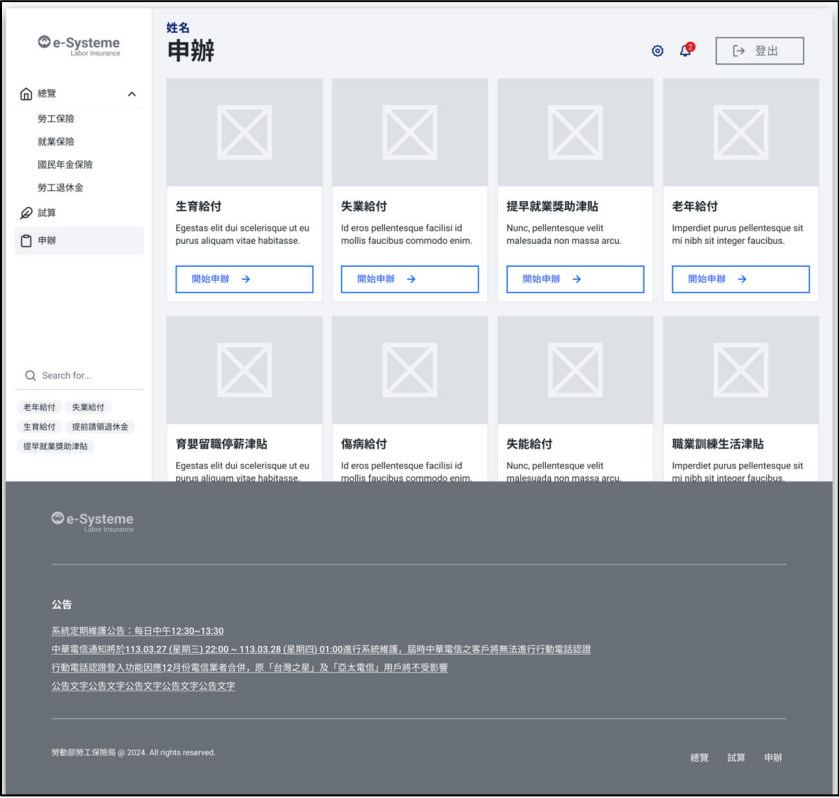
圖 27：勞保局 e 化服務系統改善頁面（試算－引導文字）

資料來源：UI/UX 設計師。

(三) 申辦

針對「申辦」這個頁面，本研究建議要進行延續卡片設計。

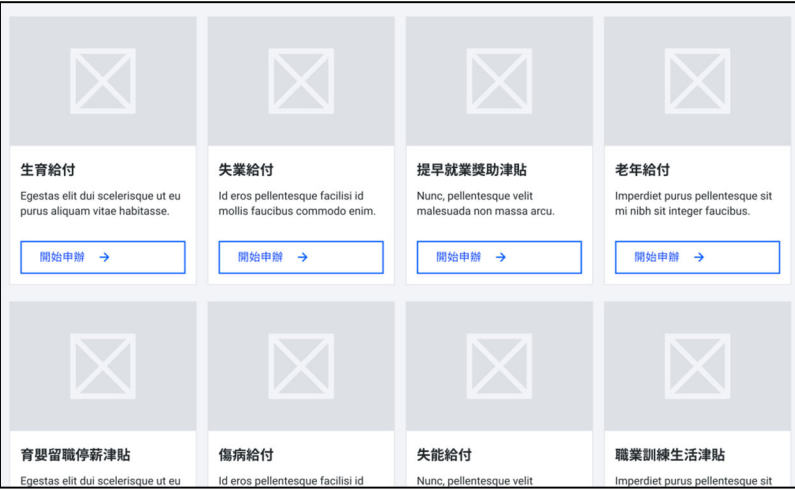
圖 28：勞保局 e 化服務系統改善頁面（申辦）



資料來源：UI/UX 設計師。

1、 延續卡片設計

相較條列式，卡片式可加入圖片，呼應給付項目加直觀，輔以給付的申請條件、資格說明文字，大大降低點擊的錯誤率，亦是年長者友善的設計。

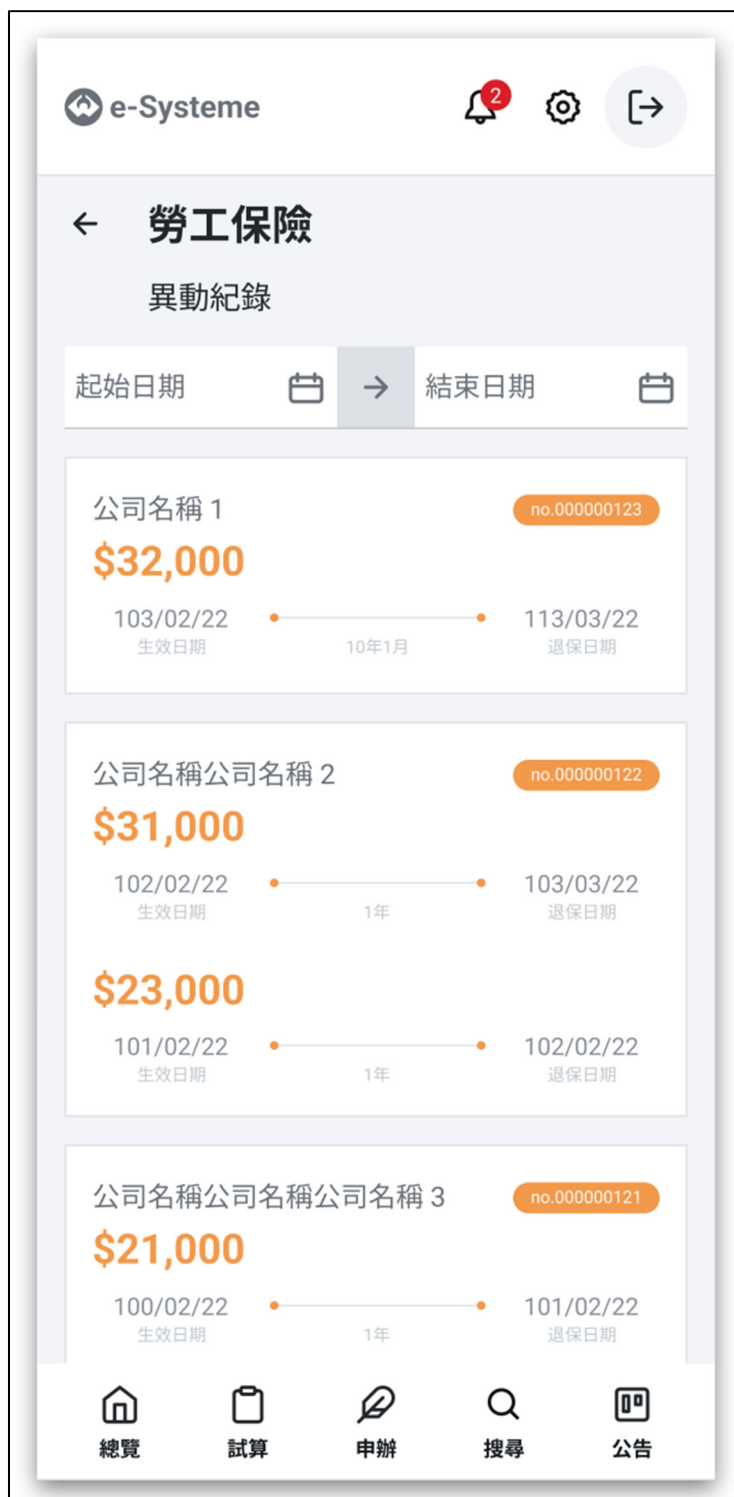


資料來源：UI/UX 設計師。

(四) 異動紀錄

針對「異動紀錄」這個頁面，本研究建議要考量不同瀏覽載具所產生的差異。

圖 29：勞保局 e 化服務系統改善頁面（異動紀錄）



資料來源：UI/UX 設計師。

1、適用跨載具

維持和網頁版一致的導覽選單分類邏輯，即便在不同載具中切換，使用者不須重新學習。

圖 30：勞保局 e 化服務系統改善頁面（異動紀錄－跨載具）

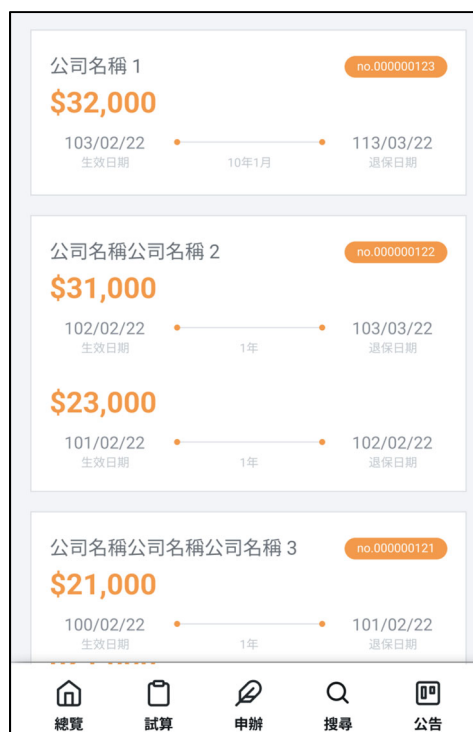


資料來源：UI/UX 設計師。

2、最佳瀏覽體驗

人手一機的時代，手機版瀏覽體驗更不應忽視，需要水平拖拉的表格顯然不適用於手機，改版後的介面將「公司名稱」、「保險級距」、「起迄日期」...等資訊重新安排，帶來更佳的可讀性。

圖 31：勞保局 e 化服務系統改善頁面（異動紀錄－手機版）



資料來源：UI/UX 設計師。

第七章 結論

本章共分三節，第一節是研究發現，摘要出前幾章中的主要發現內容，回應研究目的。第二節為政策與研究建議。第三節為本研究之限制與未來研究建議。

第一節 主要研究發現

本計畫工作項目之一是了解數位弱勢的類型與內容，從電話調查當中，本研究有以下幾個主要發現：

一、 自己在日常網路使用遭遇困難者不多，但各年齡層皆有

1. 電話調查並非是一個接觸到日常生活網路使用困難的好途徑，本研究透過電話調查方式接觸到的日常生活網路使用遭遇困難的人不多，只有58人，僅占有網路經驗者的5.99% (表46)，這些人在居住地區方面，以住在「縣」的最多 (表47)；年齡部分則是各個年齡層都有，與過去數位弱勢集中在高齡者不同；女性占比57.4%稍多 (表49)；無業者居多 (表50)；收入越低者，遇到困難的次數越高。
2. 日常生活網路使用所遇困難類型相當多元：包含看網路新聞、醫院約診、網路地圖使用、網路購物、社群平臺使用等，都會遇到，並未清楚集中在哪一類。
3. 日常生活遭遇困難的原因，最多人指出是因為「網路不夠順暢」，並非個人心理或生理問題所致。遇到網路不順暢之問題的人，除了居住在臺北市的受訪者較少之外，居在全國其他各個地區人的有 (見表54)、職業為勞工居多 (表57)。
4. 日常生活遭遇困難後的求助網絡，以「找家裡小孩」協助者最多，其次為「自己摸索」 (表62)，顯示求助網絡還是在最與自己最親近的網絡群中。

二、 有近三成(29.93%)的網路使用者曾經扮演數位代理人/協助者(digital helper)，協助他人日常生活網路使用問題

1. 曾協助的對象以自身的「父母」居多 (134人次，見表64)；而對被協助者遭遇困難的原因評估，主要認為是被協助者「對新科技或上網不熟」 (219人次，表63)，其次為線上服務「資料登錄過於複雜」所致 (71人次，表63)。
2. 曾擔任協助者的受訪者，普遍存在各個縣市地區 (表65)、各個年齡層都有 (表66)、職業以專業技能者與勞工為最多 (表68)。

3. 從上面幾項資訊來看，本研究發現，電話訪問較無法接觸到自身在日常生活網路遭受使用困難者，較能接觸到協助者，請見表46。

三、 民眾在數位政府服務使用上遭遇的困難，比日常生活應用高

1. 所有受訪的網路使用者中，表示自身曾在數位政府使用遭遇困難者有 162 人(16.72%)，高於日常生活網路使用遭遇困難者 58 人(5.99%)。請見表 46。
2. 若依照頻率高低來排列，民眾遭遇的數位政府使用困難依序有：**1.報繳稅系統(23 人次，14%)、2.疫苗預約或查詢系統(22 人次，13%)、3.勞保勞退查詢及申辦系統(18 人次，11%)、4.各市縣公車查詢系統(18 人次，11%)、5.健保相關查詢或申辦系統(11 人次，7%)...**等。請見表 72。

四、 於數位政府服務使用上遭遇過困難的「弱勢」民眾類型很多元，非只有傳統認知的高齡者或居住偏鄉者；只要數位政府服務設計不良，誰都可能是弱勢者

1. 自身遭遇數位政府使用困難者，以居住在「縣」的民眾最多(33 人)、新北市次之(27 人)，但首善之都臺北市也不少，也有 19 人。請見表 72。
2. 自身遭遇數位政府使用困難者，以 55-59 歲的民眾最多(22 人)、45-54 歲的民眾次之(40 人)，而 40 歲以下的人也有一些會遇到相關困難，顯見數位政府所產生的困難並非集中在高齡者。請見表 73。
3. 自身遭遇數位政府使用困難者，在職業上，以無業者最多(42 人)、勞工次之(37 人)，而專業技術者也有一些會遇到相關困難(33 人)，顯見數位政府所產生的困難並非集中在少數職業族群，即使專業技術工作者也會遭遇到困難，請見表 75，而這一點在「收入」分布上也可以看到類似現象，月收入五萬元以上者，也是會遭遇到數位政府的困難(請見表 76)。
4. 整合來說，本研究發現，在數位政府服務上遇到困難者，他們遭遇困難的原因，不再是傳統認為是使用者自身生理或心理特徵所致，而是服務提供者端忽略使用者為導向(**user-oriented design**)之設計所致。簡單來說，只要政府網站或平台設計不佳，不論誰都會在上面遇到困難，在公共服務轉型為數位化過程，反而遇到更多不便。

五、 民眾在數位政府服務使用上遭遇的困難，以「找不到所需要的資料/資訊」及「憑證相關/登入困難」問題最多

1. 若依照回答次數來排列，民眾遭遇困難的內容，以：**1. 找不到所需要的資料/資訊（77 人次，22%）、2. 憑證相關/登入困難（74 人次，21%）、3. 介面不夠直覺/不夠友善/不好操作（62 人次，17%）...**等比例較高，請見表 79。
2. 若將困難內容與困難來源進行交叉分析會發現，最多人反映有困難的「報繳稅系統」之困難內容為「找不到所需資訊」、「介面不好操作」、「資料難以閱讀」...等，都可歸納為使用者設計不佳的問題。請見表 86。
3. 相對於日常生活網路遭遇困難者多尋求外援，**在數位政府遭遇困難者，多數的人會選擇透過「自己摸索」來解決**（請見表 87、表 88）。本研究猜測認為，這可能是因為數位政府服務需要許多個資登入與隱私考量，使用者對於尋求他人協助會比較謹慎。上述這一點也可以從曾經協助他人進行數位政府服務的人數較少而得到印證。表 46 顯示，曾經協助他人者只有 177 人，低於日常生活網路使用協助者的 290 人。

六、 民眾擔任數位政府協助者時，最常協助解決他人在「報稅系統」上所遇困難

1. 曾協助他人進行的數位政府服務項目，最多的為「報稅系統」，共有 30 位受訪者表示有這樣的經驗，而認為對方之所以需要被協助的主要原因為「網站資料太過於複雜/文字不夠直白」，以及「介面不夠友善」（請見表 89）。
2. 曾擔任數位政府協助者的民眾，各個年齡層都有，但以 30-34 歲者稍微較多，有 28 人（請見表 93）。在性別上以女性較多，有 95 人（表 94）。在職業上以「勞工」54 人最多（表 95）。

七、 有一成多的民眾(13.21%)在使用實體政府時曾經遭遇困難，這是未來可以思考利用資訊科技改善方向

1. 在實體政府服務使用時，遇到最多困難的是來自「報稅」，有 18 人（13%）填答，其次是戶政業務的 16 人（請見表 99）。
2. 在實體政府所遇到之困難內容，主要是以「不知如何/到哪申辦」為最大宗（62 人，3.8%），其次為「政府服務時間配合不上」（27 人，2.3%），第三為「機關電話無人接聽/忙線中/經常轉接語音信箱」（22 人，2.2%）。請見表 106。

除了上述電話調查的發現之外，本研究也從座談等其他資料當中發現以下重點：

八、數位落差仍在，惟內容稍有改變

除電話訪問之外，本計畫另從座談會討論當中發現，國內「傳統弱勢族群」的數位落差依舊存在，尤其年長者與身心障礙者往往無法跟上ICTs發展的速度，大多數仍需要求助於他人；此外，某些的家庭狀況深具傳染效應影響（contagion effect），導致愈來愈多「複合式弱勢族群」形成，例如低收入戶、隔代教養、身心障礙、原住民、新住民或偏鄉等雙重或多重弱勢者，這類人口群需要更多的資源投入，才能改善其數位落差的問題。本計畫亦察覺到若干「新型態數位弱勢族群」的形成，其主因包括：因應外在環境的劇烈轉變，使其被迫學習原先職涯無須具備的數位知識或技能，如年長的服務代理人或傳統產業的經營者等；或是因為他人之數位需求或落差的轉移，導致自己被迫學習新的數位知識或技能，如協助學童數位學習的父母、祖父母或教師等。當這些「新型態數位弱勢族群」原先就屬於「傳統弱勢族群」時，其所面對的數位落差問題將會更加嚴峻。

九、數位公共服務普及，但仍有不獲使用者青睞的問題

受惠於ICTs的進步與行動服務的普及，政府機構提供數位公共服務已是當代資訊社會的特色之一。然而，隨著公共資料的釋出與開放，愈來愈多的公共資訊與數位服務可以在私人的市場中取得，服務供應者眾多，不再是「僅此一家，別無分號」的情況，若沒有適時地調整其經營模式，往往會與民眾的需求與期待漸行漸遠。本計畫所選定的「臺中公車App」就是這類型問題的個案之一。詳言之，即便機關投注了很多資源，也持續地精進服務，但相較於民間版本的App，「臺中公車App」始終無法獲得民眾的青睞，其中，最大的癥結點，可歸咎於公共組織對於民眾的需求與期待之靈敏度相對不足，特別是在介面風格與設定彈性的部分，而這正是民間版本所格外重視的；同時，亦缺乏有效掌握與分析民眾之需求與期待的制度及機制，無怪乎本研究所邀請的受訪者，清一色都是偏好民間版本的App。

十、E化政府服務維持紙本時代思維，讓使用者產生資訊斷鏈

政府機構為了讓民眾能更便捷地使用各項服務，大力推行數位公共服務來跨越時間及空間的限制，但以勞退試算網站的設計而言，還是脫離不了紙本表格主義的窠臼，考卷式的資料輸入安排很容易讓使用者資訊過載。其次，政府在數位化的網頁轉型過程中，單純將資料複製至使用者頁面，未考量使用者所需要的資訊。例如勞保試算網站頁面展示大量資料的Excel表單，即是將公務系統的表格匯出至網站，原封不動地把舊有的表單搬到新的平臺上，線性的轉型思維也欠缺考慮使用者的上網工具，使用者使用智慧

型手機的小螢幕閱讀大量資訊的體驗不佳，若以頁面跳轉分散資訊量，又容易造成資訊斷鏈，也就是使用者容易在界面中迷路，不知道自己該做什麼，只是不停地填寫問題及表格，最終在迷惘的狀態下把網頁關閉。另外，勞退試算網站也缺乏無障礙標章，這對於身障者在使用上的便捷性產生很大的挑戰。一個無障礙網站不僅對身障者是友善的，更能夠提升一般人的使用經驗，例如在不同的環境、閱讀裝置、瀏覽器版本都能夠有更佳的瀏覽體驗。

第二節 政策建議

一、立即針對明確的使用困難來源與內容，依使用者需求改善數位公共服務的設計

本研究不僅從電訪資料發現幾個亟待改善的數位政府服務，例如報繳稅系統、疫苗預約或查詢系統等，也透過專家（座談）檢視的方式，針對臺中公車App、勞保查詢與申辦相關系統完成了細部改善策略建議（請見第六章）。由於這些都是立即可以改善的部分，本研究建議可由數位發展部召集相關主管機關，針對這些系統被提出的問題——透過系統改造流程來解決，唯必須特別注意的是，在改造過程必須導入相關利害關係人、使用者的觀點。

二、針對新型態數位落差進行預防

針對雙重或多重的數位落差問題，勢必是需要透過多管齊下的方式，才能有效地改善其問題根源。除了多位資訊代理人所分享的經驗與建議，如：1. 引發興趣，改變行為；2. 扣緊經濟性誘因；3. 資訊轉譯與簡化；以及4. 投入政府資源等策略，本計畫認為最重要的關鍵，就是由數位發展部來主導與統籌，扮演起推動國內數位平權的火車頭，除了有效地整合各界的資源之外，更重要的是，精準地分配相關資源到有需要的部門或據點，尤其在地方政府預算與能力有限的前提之下，由上而下的政策制定與執行模式，更能避免因縣市本身的數位落差，而衍生的家戶或個人數位落差。此外，本計畫針對以身處都會區的資訊代理人進行研究，證實都會區的數位落差仍舊存在，因此，即便這些地區已被視為數位發展的領先者，在討論國內數位平權的議題時，亦不應排除都會區。

三、在長期策略上，引入數位公共服務的設計思維與執行模式

當代政府數位服務系統正面臨百家爭鳴的數位戰國局面，公共數位服務的經營模式勢必要與時俱進，倘若無法貼近民眾的需求與期待，往往就會被市場機制所淘汰。然而，對於公共組織而言，最困難挑戰或許是在建立自己的品牌特色，藉此獲取特定與關鍵顧客的青睞，這對長期處於市場壟斷的公部門來說，是相對陌生的議題，而且即便能夠意識到其重要性，也缺乏相關

的人力或技術來執行。爰此，本計畫建議在規劃與推動數位公共服務時，如果市場上已經或逐漸有民間廠商開發相關數位服務，政府單位即必須重新審視與規劃自身的角色與定位，一是退居二線，成為數位服務的合作者或指導者，改變原先的資源使用方式，讓民間廠商來負責提供；二是急流勇進，成為數位服務的創新者與經營者，強化並樹立商品的特色，嘗試與民間廠商展開競賽。唯有如此，才能避免政府推出的數位服務，在市場機制的運作之下淪為線上蚊子館的命運。

四、以科學化工具檢驗數位公共服務網站內容之無障礙設計

政府機關在建置網站之前，應該充分進行使用者經驗的前期研究，了解使用者的需求及習慣，而非網站設計者的習慣。在驗收系統時，應回歸以系統設計為目的的檢驗，並善用量化評估系統。例如以量表協助進行「易用性評估」；量化網站使用的「跳轉率」，以數字評估使用者未久留於網頁的原因，檢視這個頁面所提供的資訊是否對使用者有所幫助，抑或是網站的導航不夠清晰。許多民間機構能夠進行這類型的檢驗，政府機關應該清楚地把評分項目列入驗收之中，也把第三方的監督單位列入合約。例如「易用性」的項目必須達到80分以上才能驗收，若分數未達標的話，廠商就需要持續優化。在上開無障礙設計的考量，無非是要將CRPD（身心障礙者權利公約）的政策精神應落實到國內法，數位發展部應領銜發展無障礙網站的模組／通用設計，以使其他公務單位依循，俾能促進政府數位服務的無障礙程度。

第三節 研究限制與未來研究建議

本研究為國內在後疫情時期，首波進行的數位弱勢及其遭遇困難的盤點研究，雖然應用的方法已經包含電話調查、專家座談等，可謂量性與質性資料兼具，但因為數位服務所涉及的面向非常廣，問題也非常多元，不過，在資源與時間的限制之下，本研究未能針對數位服務使用者所遭遇之特定數位困難逐一進行深入的檢視，仍有深度不足之疑慮，例如當某位使用者表示遇到困難時，究竟其是在哪一個平臺、哪個頁面、哪個功能...遇到困難？或是當使用者表示資料不夠清楚的時候，也無法請使用者明確指出哪一個頁面的資料不夠清楚，這些都是本研究的限制。因此，本研究建議，未來除了以類似本研究這種著重在「廣」的數位弱勢與困難的電話調查方式之外，也應該責成各機關針對自身的系統進行「深」入的使用者經驗分析與研究，藉此才能夠在越來越多元的數位政府服務當中，找到各自需要改善與調整的癥結點。

參考文獻

一、 中文文獻

- 古允文（2010）。誰是弱勢者？一個風險社會的再思考。《社區發展季刊》，130，4-16。
- 行政院研究發展考核委員會，2009，《九十八年原住民數位落差調查報告》：
<https://www-api.moda.gov.tw/File/Get/moda/zh-tw/kdRRFFoT4SobcVU>，檢索日期：2023年4月14日。
- 何榮桂，2015，〈臺灣在縮短數位落差的推動策略與成果〉，《臺灣教育》，695：2-11。
- 呂寶靜編（2002）。《社會工作與臺灣社會》。臺北：巨流。
- 李易駿、邱汝娜、林慧芬、侯東成、鄭怡世、賴月蜜譯（2006）。《解讀社會政策》。臺北：群學。
- 吳佳欣譯，2019，《這就是服務設計！| 服務設計工作者的實踐指南》，譯自 Stickdorn, M., Markus Hormess, Adam Lawrence, Jakob Schneider. This is Service Design Doing. Sebastopol: O'Reilly Media., 2018.
- 周宜芳譯，2019，《設計思考全攻略》，譯自 Leifer, L., Michael Lewrick, Patrick Link. The Design Thinking Playbook: Mindful Digital Transformation of Teams, Products, Services, Businesses and Ecosystems. Hoboken Wiley., 2018.
- 財團法人臺灣網路資訊中心，2022，《2022 臺灣網路調查》，財團法人臺灣網路資訊中心。
- 國家發展委員會，2020，《鄉鎮市區數位發展分類報告》，檢索日期：2023年4月15日。
- 國家發展委員會，2021，《110年身心障礙者數位發展現況與需求調查報告》。
- 黃源協、蕭文高（2006）。《社會政策與社會立法》。臺北：雙葉。新北市政府社會局，2021，《身心障礙鑑定與需求評估新制》：
<https://www.sw.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=d4abdaae79035953&act=be4f48068b2b0031&dataserno=c88dc1550b57916768248de148fa05e8>。檢索日期：2023年4月14日。
- 萬育維（2007）。《社會福利服務：理論與實踐》。臺北：三民。
- 楊雅惠、彭佳玲，2015，〈我國數位落差縮減成效評估研究〉，《資訊社會研究》，29：27-47。

二、 英文文獻

- Allmann, K., G. Blank and A. Wong. 2021. Libraries on the Front Lines of the Digital Divide: The Oxfordshire Digital Inclusion Project Report. From https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3854877. Retrieved April 14, 2023.
- Barbier, E. B. (2022). Digital poverty in rural Asia: The importance of internet access, human capital, and migration opportunities. *Journal of Development Studies*, 1-21.
- Britz, J. J. (2004). To know or not to know: a moral reflection on information poverty. *Journal of Information Science*, 30(3), 192-204.
- Brown, T., and J. Wyatt. 2010. "Design Thinking for Social Innovation. *Stanford Social Innovation Review*", Winter, 31-35.
- Clark, C., & Gorski, P. 2001. "Multicultural education and the digital divide: Focus on race, language, socioeconomic class, sex, and disability." *Multicultural Perspectives*, 3(3): 39-44.
- EU: eHealth, eLearning and eGovernment for All: Recommendations from the eUSER Project. (2007, December 10). Joinup. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/ehealth/document/eu-ehealth-elearning-and-egovernment-all-recommendations-euser-project>.
- eUser. 2005. Public online services and user orientation, IST Program of the European Commission. <http://www.euser-eu.org>(accessed 20 April 2008)
- Gorski, P. 2005. "Education equity and the digital divide." *AACE Journal*, 13(1): 3-45.
- Guo*, B., Bricout, J. C., & Huang, J. 2005. "A common open space or a digital divide? A social model perspective on the online disability community in China." *Disability & Society*, 20(1): 49-66.
- Hobday, M., Boddington, A., and A. Grantham. 2012. "Policies for Design and Policies for Innovation: Contrasting Perspectives and Remaining Challenges." *Technovation*, 32(5): 272–81.
- Jaarsveld, G. M. Van. 2020. "The Effects of COVID-19 Among the Elderly Population: A Case for Closing the Digital Divide." *Fronts in Psychiatry*, 11: 1-7.
- Johansson, S., Gulliksen, J., & Gustavsson, C. 2021. "Disability digital divide: the use of the internet, smartphones, computers and tablets among people with disabilities in Sweden." *Universal Access in the Information Society*, 20(1): 105–120.

- Lai, J., and N. O. Widmar. 2020. "Revisiting the Digital Divide in the COVID-19 Era." *Applied Economic Perspectives and Policy*, 43(1): 458-464.
- Mason, A. M., Compton, J., & Bhati, S. 2021. "Disabilities and the digital divide: assessing web accessibility, readability, and mobility of popular health websites." *Journal of Health Communication*, 26(10): 667-674.
- Mata, F., and J. Dumoulin. 2021. "The New "Good Samaritans": Digital Helpers During Pandemic Times in Canada."
- Micheli, P. G., Bhatti, S., Wilner, S., and M. Beverland. 2018. "Doing Design Thinking: Conceptual Review, Synthesis and Research Agenda." *Journal of Product Innovation Management*, 36(2): 124-148.
- Nam, S. J., & Park, E. Y. 2017. "The effects of the smart environment on the information divide experienced by people with disabilities." *Disability and Health Journal*, 10(2): 257-263.
- OECD. 2001. *Understanding the Digital Divide*.
- Pettersson, L., Johansson, S., Demmelmaier, I., & Gustavsson, C. 2023. "Disability digital divide: survey of accessibility of eHealth services as perceived by people with and without impairment." *BMC Public Health*, 23(1): 1-13.
- Ramsetty, A., and C. Adams. 2020. "Impact of the digital divide in the age of COVID-19." *Journal of the American Medical Informatics Association*, 27(7): 1147-1148.
- Shin, S. Y., Kim, D., & Chun, S. A. 2021. "Digital divide in advanced smart city innovations." *Sustainability*, 13(7): 4076.
- Vicente, M. R., & López, A. J. 2010. "A multidimensional analysis of the disability digital divide: Some evidence for Internet use." *The Information Society*, 26(1): 48-64.
- Yan, H., & Liu, J. (2016). ICT acceptance behavior of rural digital poverty communities: field reports from China's six provinces and municipalities. *Journal of Library Science in China*, 42(3), 74-90.
- Yu, L. (2006). Understanding information inequality: making sense of the literature of the information and digital divides. *Journal of Librarianship and Information Science*, 38(4), 229-252.
- Yu, L. (2010). How poor informationally are the information poor? Evidence from an empirical study of daily and regular information practices of individuals. *Journal of Documentation*, 66(6), 906-933

附錄

附錄一、問卷修正會議內容

會議時間	會議名稱	會議形式	會議內容
112 年 11 月 1 日	本計畫例行性 內部會議	線上會議	(一) Q1－若回答「0.沒有」不要結束問卷，跳題至 Q6可以連結出「不會使用網路，卻有上網需求的人」，進一步帶出資訊代理人。 (二) Q2－聚焦在「政府的服務」，加上舉例（例如：Line...），刪除問句中的「最近」 (三) Q3－刪除問句中的「最近」，將問句中舉例的部分拉出，成為下一個問題，並以開放題的形式答題 (四) Q5－分解問句、新增問句，使問句能夠呈現「上網使用者困境」與「非網路使用者困境」兩個小面向，可以試著提示受訪者答題 (五) Q6－選項「2.自己解決」後面加註跳題，跳至第11題 (六) Q7－新增選項「4.幾乎都可以解決」，與第8題調換問題順序 (七) Q8－與第7題調換問題順序 (八) Q9－問題修改成《數位發展調查報告》第35題，「0~100分」改成「0~10分」 (九) Q11－修改問句為「會向您求助的人，和您的關係是什麼？」，並與第12題調換問題順序 (十) Q12－與第11題調換問題順序 (十一) Q13－題目修改成與 Q9一樣 (十二) Q16－修改選項，以「開放題」的形式答題，並且修改問句為「您是怎麼學上網的？」 (十三) Q18~20－參考數位發展部的報告，修改問題 (十四) Q21－刪除 (十五) Q23－改以「開放題」的形式，回答同住的情形（同居也算）
112 年 11 月 22 日	本計畫例行性 內部會議	線上會議	(一)G2、G3－若題目數太多，可以刪除此面向的題目 (二)G11－併入 G1 的題目

會議時間	會議名稱	會議形式	會議內容																				
			(三)若與《數位機會調查》一樣的問題，可以刪除 (四)資訊代理人轉介弱勢者的問題刪除 (五)I1－依據前測結果，將受訪者回答開放題之內容進行編碼，再放入選項內，轉化半封閉式問題																				
112 年 12 月 15 日	專家效度會議	實體會議 (會議地點：國立臺北大學民生校區 9F 行政系會議室)	專家效度會議之建議與回覆：																				
			<table><tr><th>建議</th><th>建議回覆</th></tr><tr><td>從數位發展部的預期規劃設計問卷，並應橫向連結其他行政單位/部會的服務，以精進整體政府數位服務</td><td>若選定特定的數位服務可能會限縮受訪者的回答，因此維持目前的題目設計，使用所有單位目前的線上業務</td></tr><tr><td>使用市話調查找到的樣本多為原先便已弱勢的人口群</td><td rowspan="3">目前對新型態弱勢沒有明確的定義，這是我們的研究目的，找出目前未知、隱藏的弱勢，所以暫先不用處理關於新型態弱勢的研究方法。原因在於，沒有明確的母體，沒有樣本上的問題</td></tr><tr><td>新型態弱勢者並非普遍存在的，以普查形式進行易失焦</td></tr><tr><td>市話接觸人口群以年齡層高、女性為主，預估 50 歲以下的樣本與母體差異大</td></tr><tr><td>12 歲的年齡層人口群對於政府服務需求低</td><td>已依照建議更改為 15 歲</td></tr><tr><td>網路使用人口群有 15%是被動接收政府資訊推播（如：地震通知），在問卷架構中會被定義為使用者，但其未必具備相應的數位能力，可參考數位發展調查，限定主動尋求資訊者定義為使用者。</td><td>Q2、Q3 的問句已依照建議修改，將被動接收的語意刪除：</td></tr><tr><td></td><td><table><tr><th>原先題目</th><th>修改後題目</th></tr><tr><td>Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」</td><td>Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」</td></tr><tr><td>Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊</td><td>Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，</td></tr></table></td></tr></table>	建議	建議回覆	從數位發展部的預期規劃設計問卷，並應橫向連結其他行政單位/部會的服務，以精進整體政府數位服務	若選定特定的數位服務可能會限縮受訪者的回答，因此維持目前的題目設計，使用所有單位目前的線上業務	使用市話調查找到的樣本多為原先便已弱勢的人口群	目前對新型態弱勢沒有明確的定義，這是我們的研究目的，找出目前未知、隱藏的弱勢，所以暫先不用處理關於新型態弱勢的研究方法。原因在於，沒有明確的母體，沒有樣本上的問題	新型態弱勢者並非普遍存在的，以普查形式進行易失焦	市話接觸人口群以年齡層高、女性為主，預估 50 歲以下的樣本與母體差異大	12 歲的年齡層人口群對於政府服務需求低	已依照建議更改為 15 歲	網路使用人口群有 15%是被動接收政府資訊推播（如：地震通知），在問卷架構中會被定義為使用者，但其未必具備相應的數位能力，可參考數位發展調查，限定主動尋求資訊者定義為使用者。	Q2、Q3 的問句已依照建議修改，將被動接收的語意刪除：		<table><tr><th>原先題目</th><th>修改後題目</th></tr><tr><td>Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」</td><td>Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」</td></tr><tr><td>Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊</td><td>Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，</td></tr></table>	原先題目	修改後題目	Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」	Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」	Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊	Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，
			建議	建議回覆																			
			從數位發展部的預期規劃設計問卷，並應橫向連結其他行政單位/部會的服務，以精進整體政府數位服務	若選定特定的數位服務可能會限縮受訪者的回答，因此維持目前的題目設計，使用所有單位目前的線上業務																			
			使用市話調查找到的樣本多為原先便已弱勢的人口群	目前對新型態弱勢沒有明確的定義，這是我們的研究目的，找出目前未知、隱藏的弱勢，所以暫先不用處理關於新型態弱勢的研究方法。原因在於，沒有明確的母體，沒有樣本上的問題																			
			新型態弱勢者並非普遍存在的，以普查形式進行易失焦																				
			市話接觸人口群以年齡層高、女性為主，預估 50 歲以下的樣本與母體差異大																				
			12 歲的年齡層人口群對於政府服務需求低	已依照建議更改為 15 歲																			
網路使用人口群有 15%是被動接收政府資訊推播（如：地震通知），在問卷架構中會被定義為使用者，但其未必具備相應的數位能力，可參考數位發展調查，限定主動尋求資訊者定義為使用者。	Q2、Q3 的問句已依照建議修改，將被動接收的語意刪除：																						
	<table><tr><th>原先題目</th><th>修改後題目</th></tr><tr><td>Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」</td><td>Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」</td></tr><tr><td>Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊</td><td>Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，</td></tr></table>	原先題目	修改後題目	Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」	Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」	Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊	Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，																
原先題目	修改後題目																						
Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」	Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」																						
Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊	Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，																						

會議時間	會議名稱	會議形式	會議內容			
				或申辦 政府 服務的時候，最常遇到哪些困難？可否舉例描述一下？」	或申請、辦理 政府 服務的時候，有遇到什麼問題嗎？可否舉例描述一下？」	
			需明確「新型態」之定義，數位落差常是原先的弱勢人口群在資訊科技發展下，其困境被加重，而非發生「新」型態的困境。	目前對新型態弱勢沒有明確的定義，這是我們的研究目的，找出目前未知、隱藏的弱勢		
			開放題過多，電話調查難以操作，若要囊括現況已知的數位弱勢型態，建議設定選項，並額外附加「其他」。	一樣以開放題的方式作答，之後會依據前測的結果，將部分開放題先列出選項，或是合併問題。		
			建議可於前測時使用開放式問句進行，並依據受訪者的回應歸納可條列的選項。	前幾次內部會議已有討論過此做法，未來也會依據前測內容修改問卷題目與選項。		
			問卷題目的用語應盡可能淺顯，以「訪員能否以臺語詢問」為判斷標準。	會請民調公司在電訪進行時處理，將問卷更加口語化、並註記臺語訪問的問句		

會議時間	會議名稱	會議形式	會議內容																										
			<table><tr><td>Q2 和 Q3：「申辦」可改為「申請和辦理」。</td><td><table><tr><td colspan="2">Q2、Q3 的問句已依照建議修改</td></tr><tr><td>原先題目</td><td>修改後題目</td></tr><tr><td>Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」</td><td>Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」</td></tr><tr><td>Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊或申辦政府服務的時候，最常遇到哪些困難？可否舉例描述一下？」</td><td>Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，或申請、辦理政府服務的時候，有遇到什麼問題嗎？可否舉例描述一下？」</td></tr></table></td></tr><tr><td></td><td></td><td>Q3、Q4、Q6、Q7、Q9、Q12、Q13、Q15、Q16、Q18、Q23、Q24、Q25、Q26、Q28：詢問受訪者困境時，若使用「困難」二字會使受訪者主觀感受認為其指稱強度較高的困境，建議可以口語化的詢問受訪者「有沒有遇到什麼問題？」。</td><td>問句已依照建議修改</td></tr><tr><td></td><td></td><td>Q6、Q15、Q25：建議將「在您周遭的人當中」替換成「在你身旁的人」。</td><td><table><tr><td colspan="2">問句已依照建議修改：</td></tr><tr><td>原先題目</td><td>修改後題目</td></tr><tr><td>Q6：「H2. 在您周遭的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到困難，來找您幫忙解決的？」</td><td>Q6：「H2. 在您身旁的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到問題，來找您幫忙解決的？」</td></tr><tr><td>Q15：「H1. 請問，在您周遭</td><td>Q15：「H1. 在您身旁的人</td></tr></table></td></tr></table>	Q2 和 Q3：「申辦」可改為「申請和辦理」。	<table><tr><td colspan="2">Q2、Q3 的問句已依照建議修改</td></tr><tr><td>原先題目</td><td>修改後題目</td></tr><tr><td>Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」</td><td>Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」</td></tr><tr><td>Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊或申辦政府服務的時候，最常遇到哪些困難？可否舉例描述一下？」</td><td>Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，或申請、辦理政府服務的時候，有遇到什麼問題嗎？可否舉例描述一下？」</td></tr></table>	Q2、Q3 的問句已依照建議修改		原先題目	修改後題目	Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」	Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」	Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊或申辦政府服務的時候，最常遇到哪些困難？可否舉例描述一下？」	Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，或申請、辦理政府服務的時候，有遇到什麼問題嗎？可否舉例描述一下？」			Q3、Q4、Q6、Q7、Q9、Q12、Q13、Q15、Q16、Q18、Q23、Q24、Q25、Q26、Q28：詢問受訪者困境時，若使用「困難」二字會使受訪者主觀感受認為其指稱強度較高的困境，建議可以口語化的詢問受訪者「有沒有遇到什麼問題？」。	問句已依照建議修改			Q6、Q15、Q25：建議將「在您周遭的人當中」替換成「在你身旁的人」。	<table><tr><td colspan="2">問句已依照建議修改：</td></tr><tr><td>原先題目</td><td>修改後題目</td></tr><tr><td>Q6：「H2. 在您周遭的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到困難，來找您幫忙解決的？」</td><td>Q6：「H2. 在您身旁的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到問題，來找您幫忙解決的？」</td></tr><tr><td>Q15：「H1. 請問，在您周遭</td><td>Q15：「H1. 在您身旁的人</td></tr></table>	問句已依照建議修改：		原先題目	修改後題目	Q6：「H2. 在您周遭的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到困難，來找您幫忙解決的？」	Q6：「H2. 在您身旁的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到問題，來找您幫忙解決的？」	Q15：「H1. 請問，在您周遭	Q15：「H1. 在您身旁的人
Q2 和 Q3：「申辦」可改為「申請和辦理」。	<table><tr><td colspan="2">Q2、Q3 的問句已依照建議修改</td></tr><tr><td>原先題目</td><td>修改後題目</td></tr><tr><td>Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」</td><td>Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」</td></tr><tr><td>Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊或申辦政府服務的時候，最常遇到哪些困難？可否舉例描述一下？」</td><td>Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，或申請、辦理政府服務的時候，有遇到什麼問題嗎？可否舉例描述一下？」</td></tr></table>	Q2、Q3 的問句已依照建議修改		原先題目	修改後題目	Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」	Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」	Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊或申辦政府服務的時候，最常遇到哪些困難？可否舉例描述一下？」	Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，或申請、辦理政府服務的時候，有遇到什麼問題嗎？可否舉例描述一下？」																				
Q2、Q3 的問句已依照建議修改																													
原先題目	修改後題目																												
Q2：「B1. 請問您有沒有接觸過以下這些政府網路服務？例如用 Line、FB 或其他網路管道收到政府主動訊息通知、透過網路查詢政府資訊、透過網路申辦政府服務。」	Q2：「B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：天氣預報、即時路況、線上申報、網路報稅、線上繳費……」																												
Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊或申辦政府服務的時候，最常遇到哪些困難？可否舉例描述一下？」	Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，或申請、辦理政府服務的時候，有遇到什麼問題嗎？可否舉例描述一下？」																												
		Q3、Q4、Q6、Q7、Q9、Q12、Q13、Q15、Q16、Q18、Q23、Q24、Q25、Q26、Q28：詢問受訪者困境時，若使用「困難」二字會使受訪者主觀感受認為其指稱強度較高的困境，建議可以口語化的詢問受訪者「有沒有遇到什麼問題？」。	問句已依照建議修改																										
		Q6、Q15、Q25：建議將「在您周遭的人當中」替換成「在你身旁的人」。	<table><tr><td colspan="2">問句已依照建議修改：</td></tr><tr><td>原先題目</td><td>修改後題目</td></tr><tr><td>Q6：「H2. 在您周遭的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到困難，來找您幫忙解決的？」</td><td>Q6：「H2. 在您身旁的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到問題，來找您幫忙解決的？」</td></tr><tr><td>Q15：「H1. 請問，在您周遭</td><td>Q15：「H1. 在您身旁的人</td></tr></table>	問句已依照建議修改：		原先題目	修改後題目	Q6：「H2. 在您周遭的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到困難，來找您幫忙解決的？」	Q6：「H2. 在您身旁的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到問題，來找您幫忙解決的？」	Q15：「H1. 請問，在您周遭	Q15：「H1. 在您身旁的人																		
問句已依照建議修改：																													
原先題目	修改後題目																												
Q6：「H2. 在您周遭的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到困難，來找您幫忙解決的？」	Q6：「H2. 在您身旁的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請政府服務時遇到問題，來找您幫忙解決的？」																												
Q15：「H1. 請問，在您周遭	Q15：「H1. 在您身旁的人																												

會議時間	會議名稱	會議形式	會議內容			
				的人當中，有沒有人曾經在上網找資料或辦事情遇到困難（必要時訪員可說明： <u>和政府沒有關的資訊或服務都算</u> ），然後來找您幫忙解決的？」	當中，有沒有人曾經在上網找資料或辦事情遇到問題（必要時訪員可說明： <u>和政府沒有關的資訊或服務都算</u> ），來找您幫忙解決的？」	
				Q25：「H2.1. 在您周遭的人當中，有沒有人曾經直接到政府機關，或透過電話向政府尋找資訊或申請政府服務時遇到困難，來找您幫忙解決的？（訪員可說明： <u>非透過網路，而是親自到現場或透過電話</u> ）」	Q25：「H2.1. 在您身旁的人當中，有沒有人直接到政府機關或透過電話，向政府尋找資訊、申請服務時遇到問題，來找您幫忙解決的？（訪員可說明： <u>非透過網路，而是親自到現場或透過電話</u> ）」	
			Q32 建議分成兩階段詢問：「你覺得自己跟不跟得上現在的資訊科技？」、「如果跟得上，你給自己打幾分？」。	若回答跟得上資訊科技，卻自己評分為 4 分；若回答跟不上資訊科，卻自己評分為 5 分。避免上述問題發生，因此維持目前問卷的題目設計		
			建議將個人資料放在問卷前端，提供訪員辨識受訪者的背景圖像，以利後續電話調查的問法調整與因應。	維持基本資料放在問卷的最後		
			基本資料可以加上居住地區/戶籍所在，以辨別各縣市政府對數位弱勢的治理策略與重視程度。	電話的前 2 碼區碼即可知道受訪者地區		
			若受訪者為長輩，經常不清楚「上網」的定義，現 A1 的提示較艱澀，建議改為追問「有	追問的部分已依照建議修改： <table><tr><th>原先題目</th><th>修改後題目</th></tr><tr><td>Q1：「A1. 請問您有沒有使用</td><td>Q1：「A1. 請問您有沒有使</td></tr></table>		原先題目
原先題目	修改後題目					
Q1：「A1. 請問您有沒有使用	Q1：「A1. 請問您有沒有使					

會議時間	會議名稱	會議形式	會議內容					
			沒有使用臉書或 Line？」	電腦、手機、電視或是平板等 等其他資訊設備上網的經驗？ （不論是透過固網、wifi 或是 4G、5G 等方式連網皆 算）」	用電腦、手機等其他資訊設 備上網的經驗？（必要時訪 員可以說明：有沒有使用過 臉書或 Line？）」			
			Q12 詢問受訪者遇到什麼困難，若受訪者有人協助則不會認定自己有遇到困難，但並非代表困難不存在。	維持目前 Q12 的問句，無法事先設想受訪者遇到的問題是否有被解決，而認定是沒有困難的狀況				
			Q9 問句過於拗口，建議改為「你覺得他們為什麼會有這些問題？」。	問句已依照建議修改				
				<table><tr><th>原先題目</th><th>修改後題目</th></tr><tr><td>Q9：「依照您的觀察，他們之所以會遇到這些困難，有沒有和他們個人的什麼特徵有關？」</td><td>Q9：「依照您的觀察，請問他們為什麼會遇到這些問題呢？」</td></tr></table>	原先題目	修改後題目	Q9：「依照您的觀察，他們之所以會遇到這些困難，有沒有和他們個人的什麼特徵有關？」	Q9：「依照您的觀察，請問他們為什麼會遇到這些問題呢？」
			原先題目	修改後題目				
			Q9：「依照您的觀察，他們之所以會遇到這些困難，有沒有和他們個人的什麼特徵有關？」	Q9：「依照您的觀察，請問他們為什麼會遇到這些問題呢？」				
			Q9 詢問「他們」（複數受助者）的特徵，在操作上難以衡量應該收集的程度（哪一個人？或要列出多少受助者？），建議替換成「最有印象的」。	Q7 已詢問受訪者協助對方時，「最有印象的困難」是什麼。另外，更改 Q7 的問句：				
				<table><tr><th>原先題目</th><th>修改後題目</th></tr><tr><td>Q7：「II. 他們主要是遇到哪些困難？可否請您列舉幾個最有印象的例子？」</td><td>Q7：「II. 他們主要是遇到哪些狀況呢？可否請您列舉一、兩個最有印象的例子？」</td></tr></table>	原先題目	修改後題目	Q7：「II. 他們主要是遇到哪些困難？可否請您列舉幾個最有印象的例子？」	Q7：「II. 他們主要是遇到哪些狀況呢？可否請您列舉一、兩個最有印象的例子？」
			原先題目	修改後題目				
			Q7：「II. 他們主要是遇到哪些困難？可否請您列舉幾個最有印象的例子？」	Q7：「II. 他們主要是遇到哪些狀況呢？可否請您列舉一、兩個最有印象的例子？」				
Q3 建議將「收到政府主動通知」刪除，現在曾使用網路申辦政府服務的人數已有 6 至 7 成，若提示得宜（如：線上報稅或繳稅），受訪者則易理解，利於研究收集到更多切合研究目的的樣本。	Q3 的問句已依照建議修改，將「收到政府主動通知」語句刪除；提示也依照建議加註：							
	<table><tr><th>原先題目</th><th>修改後題目</th></tr><tr><td>Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊或申辦政府服務的時候，最常遇到哪些困難？可否舉例描述一下？」</td><td>Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，或申請、辦理政府服務的時候，有遇到什麼問題嗎？可否舉例描述一下？」</td></tr></table>	原先題目	修改後題目	Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊或申辦政府服務的時候，最常遇到哪些困難？可否舉例描述一下？」	Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，或申請、辦理政府服務的時候，有遇到什麼問題嗎？可否舉例描述一下？」			
原先題目	修改後題目							
Q3：「E1. 在您印象中，您透過網路接收或取得政府資訊或申辦政府服務的時候，最常遇到哪些困難？可否舉例描述一下？」	Q3：「E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，或申請、辦理政府服務的時候，有遇到什麼問題嗎？可否舉例描述一下？」							
Q3 建議訪員提供的網路服務								

會議時間	會議名稱	會議形式	會議內容					
			更加明確，可以參考數位發展調查的提示項，如：日常網路服務包含線上購物、通訊軟體。 Q3 建議舉例說明政府提供的網路服務，以利受訪者對照其經驗。					
			建議詢問服務使用經驗時限定時間區段。 建議詢問服務使用經驗時限定時間區段（例如過去三年、過去五年…等）。	暫不增加時間區段，若受訪者使用的線上政府服務超出限定的時間區段，受訪者可能無法回答問題。之後會依據前測的結果修改問卷，判斷是否需增加時間區段。				
			Q11、Q14、Q20、Q32 所稱「資訊科技」的定義應更明確，提供訪員一致的解釋說法。	問句已依照建議修改： 維持問句「資訊科技」的描述，註記臺語詢問時，詢問受訪找「手機、電腦技術」：				
				<table><tr><th>原先題目</th><th>修改後題目</th></tr><tr><td>「資訊科技的進步很快，如果 0 分代表完全趕不上，10 分代表完全能跟上科技潮流……」</td><td>「資訊科技（註：以臺語詢問時，用「手機、電腦技術」）的進步很快，如果 0 分代表完全趕不上，10 分代表完全能跟上科技潮流……」</td></tr></table>	原先題目	修改後題目	「資訊科技的進步很快，如果 0 分代表完全趕不上，10 分代表完全能跟上科技潮流……」	「資訊科技（註：以臺語詢問時，用「手機、電腦技術」）的進步很快，如果 0 分代表完全趕不上，10 分代表完全能跟上科技潮流……」
			原先題目	修改後題目				
「資訊科技的進步很快，如果 0 分代表完全趕不上，10 分代表完全能跟上科技潮流……」	「資訊科技（註：以臺語詢問時，用「手機、電腦技術」）的進步很快，如果 0 分代表完全趕不上，10 分代表完全能跟上科技潮流……」							
Q12 前建議先詢問受訪者「平時上網都在做什麼？」。	問句已依照建議修改，增加問句：							
	<table><tr><th>原先題目</th><th>修改後題目</th></tr><tr><td>「E2. 請問您平常上網的時候，最常遇到哪些困難？可否請您舉例描述一下？」</td><td>「E2. 請問您平常上網都在做什麼事情？」 「E2.1. 請問您平常上網的時候，最常遇到哪些問題呢？可否請您舉例描述一下？」</td></tr></table>	原先題目	修改後題目	「E2. 請問您平常上網的時候，最常遇到哪些困難？可否請您舉例描述一下？」	「E2. 請問您平常上網都在做什麼事情？」 「E2.1. 請問您平常上網的時候，最常遇到哪些問題呢？可否請您舉例描述一下？」			
原先題目	修改後題目							
「E2. 請問您平常上網的時候，最常遇到哪些困難？可否請您舉例描述一下？」	「E2. 請問您平常上網都在做什麼事情？」 「E2.1. 請問您平常上網的時候，最常遇到哪些問題呢？可否請您舉例描述一下？」							

會議時間	會議名稱	會議形式	會議內容		
			Q34、Q35、Q36、Q38 建議參考中央研究院的基本資料問卷題項，如：社會意向調查。	維持目前問卷設計所參考的《108 年個人家戶數位機會調查報告》問卷	
			Q35「行業」改為「職業」，並擴充選項，以利研究提高對於受訪者的圖像描繪。	已依照建議修改題目，將「行業」改為「職業」，問卷題目修改自《臺灣選舉與民主化調查》總統滿意度電訪問卷	
				<table><tr><th>原先題目</th><th>修改後題目</th></tr><tr><td>K5. 請問您目前有沒有工作？從事什麼行業？（15 歲以下不詢問） 1.農、林、漁、牧業 2.礦業及土石採取業 3.製造業 4.電力及燃氣供應業 5.用水供應及污染整治業 6.營建工程業 7.批發及零售業 8.運輸及倉儲業 9.住宿及餐飲業 10.出版影音及資通訊服務業 11.金融及保險業 12.不動產業 13.專科、科學及技術服務業 14.支援服務業 15.公共行政及國防；強制性社會安全 16.教育業 17.醫療保健及社會工作服務業 18.藝術、娛樂及休閒服務業 19.其他服務業 20.家管 21.學生 22.在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者 23.退休 24.其他 25.不知道/拒答</td><td>K5. 請問您從事什麼職業？（15 歲以下不詢問） ☐（1）民代 ☐（2）政府行政主管 ☐（3）公營事業主管 ☐（4）民營事業主管 ☐（5）民營事業公司負責人（自營商人），有僱用人 ☐（6）民營事業公司負責人（自營商人），沒有僱用人 ☐（7）政府部門研究人員（科學家） ☐（8）私人部門研究人員（科學家） ☐（9）公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） ☐（10）非公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） ☐（11）會計師 ☐（12）公立教育機構教師 ☐（13）私立教育機構教師 ☐（14）法官、書記官、檢察官、司法官 ☐（15）律師 ☐（16）宗教工作者 ☐（17）藝術工作者（演員、</td></tr></table>	原先題目
原先題目	修改後題目				
K5. 請問您目前有沒有工作？從事什麼行業？（15 歲以下不詢問） 1.農、林、漁、牧業 2.礦業及土石採取業 3.製造業 4.電力及燃氣供應業 5.用水供應及污染整治業 6.營建工程業 7.批發及零售業 8.運輸及倉儲業 9.住宿及餐飲業 10.出版影音及資通訊服務業 11.金融及保險業 12.不動產業 13.專科、科學及技術服務業 14.支援服務業 15.公共行政及國防；強制性社會安全 16.教育業 17.醫療保健及社會工作服務業 18.藝術、娛樂及休閒服務業 19.其他服務業 20.家管 21.學生 22.在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者 23.退休 24.其他 25.不知道/拒答	K5. 請問您從事什麼職業？（15 歲以下不詢問） ☐ （1）民代 ☐ （2）政府行政主管 ☐ （3）公營事業主管 ☐ （4）民營事業主管 ☐ （5）民營事業公司負責人（自營商人），有僱用人 ☐ （6）民營事業公司負責人（自營商人），沒有僱用人 ☐ （7）政府部門研究人員（科學家） ☐ （8）私人部門研究人員（科學家） ☐ （9）公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） ☐ （10）非公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） ☐ （11）會計師 ☐ （12）公立教育機構教師 ☐ （13）私立教育機構教師 ☐ （14）法官、書記官、檢察官、司法官 ☐ （15）律師 ☐ （16）宗教工作者 ☐ （17）藝術工作者（演員、				

會議時間	會議名稱	會議形式	會議內容		
					表演工作者、攝影師) ☐ (18) 文字工作者(作家、記者、劇作家) ☐ (19) 公營事業工程師(機師) ☐ (20) 民營事業工程師(機師) ☐ (21) 職業運動專業人士 ☐ (22) 政府單位與公營事業部門職員 ☐ (23) 民營事業職員 ☐ (24) 買賣業務人員 ☐ (25) 服務、餐旅人員(含攤販、個人服務、計程車司機) ☐ (26) 農林漁牧 ☐ (27) 政府單位與公營事業部門勞工 ☐ (28) 民營事業勞工 ☐ (29) 學生 ☐ (30) 軍警調查局人員 ☐ (31) 家管(沒有做家庭代工) ☐ (32) 家管(有做家庭代工) ☐ (33) 家裡有事業，有幫忙但未領薪水
			Q37 應說明同住家人數是否有包含自己。	已依照建議修改問句：	
				原先題目	修改後題目
				「K7. 請問目前與您同住在一起的大概有多少人？」	「K7. 請問包含您在內，目前與您同住在一起的有多少人？」

會議時間	會議名稱	會議形式	會議內容	
			Q38 若遇受訪者堅持回答自己是「臺灣人」，需思考編碼方式。	維持目前的問卷設計，若受訪者回答「臺灣人」，則將其回答歸類至「(7) 其他」之選項
			Q7 中的 I1.1 漏字應更正為「找」不到。	已依照建議更正漏字
			建議問句修正得更加口語化，並應縮減題目數量，以降低拒訪率。	依據前測後的建議修改，再刪減題目數量，以及修正問句使其更加口語化
113 年 1 月 4 日	問卷前測之施測結果討論會議	實體會議 (會議地點：趨勢民調公司 12F 會議室)	(一) Q3-E11 (困難內容) 與 E12 (困難來源與業務項目) 對調，先問受訪者困難的來源與業務項目，再問受訪者困難內容是什麼，並且業務項目與困難必須相連結與呼應。 (二) Q3-困難來源與業務項目更改為選項的方式，方便讓訪員勾選與紀錄。 (三) Q4B-問題「為什麼找他們幫忙？」多數皆回答「就年輕人比較懂」，暫先不修改與變動。 (四) Q6-I11 (困難內容) 與 I12 (困難來源與業務項目) 對調，先問受訪者困難的來源與業務項目，再問受訪者困難內容是什麼，並且業務項目與困難必須相連結與呼應。 (五) Q6-困難來源與業務項目更改為選項的方式，方便讓訪員勾選與紀錄。 (六) Q6-做完200份問卷時，將受訪者回答的內容轉變為選項，方便訪員詢問與紀錄。 (七) Q10A-將問題標示為「複選題」，並且請訪員追問「是否還有做其他事情？」。 (八) Q10B-E21 (困難內容) 與 E22 (困難來源與業務項目) 對調，先問受訪者困難的來源與業務項目，再問受訪者困難內容是什麼，並且業務項目與困難必須相連結與呼應。 (九) Q10B-困難來源與業務項目更改為選項的方式，方便讓訪員勾選與紀錄。 (十) Q10B-若受訪者回答「政府的服務」，可以將答案歸類至 Q3。 (十一) Q11B-問題「為什麼找他們幫忙？」多數皆回答「沒原因」，暫先不更改與變動。 (十二) Q12-原先問題「找資料或辦事情」會限制受訪者的思考範圍，修改問題為「在您身旁的人當中，有沒有曾經在上網遇到困難時(必要時訪員可說明：和政府沒有關係的資訊或服務都算)，來找您幫忙解決的例如：線上課程、找資料、網路買賣東西，或其他事情？」。 (十三) Q13-I11 (困難內容) 與 I12 (困難來源與業務項目) 對調，先問受訪者困難的來源與業務項目，再問受訪者困難內容是什麼，並且業務項目與困難必須相連結與呼應。 (十四) Q13-困難來源與業務項目更改為選項的方式，方便讓訪員勾選與紀錄。	

會議時間	會議名稱	會議形式	會議內容
			(十五) Q13－可能會發生與 Q12重複回答的情形，訪員可能需多注意受訪者的回答。 (十六) Q15－受訪者回答時會發生頓點的情形，且多數受訪者的回答屬於傳統的數位落差。 (十七) Q17－追問的內容放入題目內直接提示，題目修改為「請問您從來沒有上網過的主要原因是什麼？不知道如何上網？沒有可以上網的設備？家裡沒網路？不會打字？看不懂文字？眼睛看不清楚？或是其他原因。」。 (十八) Q27－若受訪者回答自己學會，請訪員追問受訪者「是從哪裡學會的？用什麼方式學會的？」，藉此瞭解受訪者的學習管道。 (十九) Q32－家管與退休者可能會認為自己沒有收入來源，因此選項增加「無收入」。

附錄二、問卷題目修正表

主面向	次面向	修正後題目	調整說明
A.網路使用經驗	A1	A1. 請問您有沒有使用電腦、手機等其他資訊設備上網的經驗？ （若受訪者說沒有，訪員請追問：有沒有使用過臉書或 Line 呢？回答有的就算有）	使用更白話的網路應用程式，讓受訪者更了解題目所要傳達的意思。
	A2	A2. 請問您從來沒有上網過的主要原因是什麼？有人是不知道如何上網，有人是沒有上網設備？有人是家裡沒有網路或不需要？有人是身體不方便【上述三個請隨機排列】...等。請問您是什麼原因？	題目中增加提示，讓受訪者更容易構想出沒有上網的原因為何。
B.數位政府服務使用經驗	B1	B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：預約疫苗、查公車或路況、網路報稅、繳罰款、查實價登錄..等等。	修正題目內文字，參考數位機會調查問卷結果，使內容提示更明確。
C.實體政府服務使用經驗	C1	C1. 除了前面所說透過網路的方式之外，請問您是否有直接到現場或透過電話，向政府機關查詢資料或申請、辦理服務的經驗？（自己或他人代勞都可） C1.2. 請問您是否有直接到現場或透過電話，向政府機關查詢資料或申請、辦理服務的經驗？（自己或他人代勞都可）	修正題目內文字，以及增加 C1.2.問句，配合不同的受訪者（數位政府服務使用者、日場網路使用者、實體政府使用者）增加文字的敘述，使語句更加順暢。
D.使用非屬政府線上服務經驗	D1	原題目刪除（上網經驗調查）	考量問卷篇幅，在次面向 E2 直接詢問受訪者日常網路使用哪些服務。
	D2	原題目刪除（上網從事哪些事）	
E.網路服務使用困境	E1	E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，或申請、辦理政府服務的時候，有遇到什麼問題或困難嗎？可否舉例描述一下？ 開放題，請訪員追問以下兩個問題： ● E11（困難來源與業務項目）：是在哪一個政府機關的資料或服務遇到問題（困難）呢？ ● E12（困難內容）：問題（困難）的內容是什麼？（請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：找不到想要的服務或資訊？沒有憑證（如自然人憑證）無法線上申請和辦理服務？……）【複選題】	修改面向的名稱，將網路服務（無論是數位政府服務、日常網路服務）的使用困境整合成「網路服務使用困境」。再依次面向區分「數位政府服務」和「日常網路服務」。另，原先為開放式題目，依據前測結果變更為半開放式題目。 E1 題目為詢問受訪者在使用「數位政府服務」時，在哪項業務（E11）上遇到何種困

主面向	次面向	修正後題目	調整說明
	E2	E2. 請問您平常上網都在做什麼事情？【複選題】 E2.1. 請問您平常上網的時候，最常遇到哪些問題或困難呢？可否請您舉例描述一下？ 開放題，請訪員追問以下兩個問題： ● E21（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？ ● E22（困難內容）：問題（困難）的內容是什麼？	難（E12）。 另，E1 題目刪除被動接收政府資訊，指探討「主動」接收政府資訊時，所遇到困境；再者，「申辦」文字改為「申請、辦理」。 增加 E2 題目，詢問受訪者日常網路使用的狀況。 增加 E2.1. 題目，詢問受訪者在使用「日常網路服務」時，在哪些服務上遇到何種困難。
F.實體政府服務使用困境	F1	F1. 請問您（到現場或打電話）向政府查詢資料或申請、辦理服務時，有遇到什麼問題（或困難）嗎？可否稍微描述一下？ 開放題，請訪員追問以下兩個問題： ● F11（困難來源與業務項目）：是在哪一個政府機關的資料或服務遇到問題（或困難）呢？ ● F12（困難內容）：問題（困難）的內容是什麼？（請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：不知道如何申辦想要的服務？不知道要找哪個機關或單位申辦服務？與機關的服務時間配合不上？……等）	分解原 F1 之題目，增加 F11 題目，先詢問受訪者在哪些業務上遇到困難；增加 F12 題目，再詢問受訪者遇到什麼樣的困境。 另，原先為開放式題目，依據前測結果變更為半開放式題目。
G.困境求助網絡	G1	G1. 在您遇到這些問題時，通常都是怎麼解決？ G1.1. 有找人幫忙嗎？若有的話，您最常找誰？為什麼找他們？	刪除原題目，題目語句更改為，先詢問受訪者遇到困難是如何解決。 增加 G1.1. 題目，若受訪者在 G1 回答「找人解決」的話，進一步追問尋求幫助的對象是誰。另，原先為開放式題目，依據前測結果變更為半開放式題目。
	G2	刪除原題目（是否順利解決自身的困境？）	考量問卷篇幅
	G3	刪除原題目（幫「協助者」評分）	考量問卷篇幅
H.協助困境經驗	H1	H1. 在您身旁的人當中，有沒有人曾經在上網遇到問題時（必要時訪員可說明：和政府沒有關的資訊或服務都算），來找您幫忙解決的？	增加提示的敘述，幫助受訪者構想其幫助他人使用網路服務的經驗。

主面向	次面向	修正後題目	調整說明
		例如線上課程、找資料、網路買賣東西【上述三個隨機排列】，或其他事情.....。	
	H2	H2. 在您身旁的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請、辦理政府服務時遇到問題，來找您幫忙解決的？	修改問句語句，使其更為白話、淺顯易懂。
	H3	H3. 依照您的觀察，請問他們為什麼會遇到這些問題呢？	修改問句語句，使其更為白話、淺顯易懂。
	H4	H4. 請問，向您求助的人，和您的關係是什麼？	原先為開放題，依據前測結果以及數位發展調查問卷更改為半開放式題目。
	H5	刪除原題目（幫「求助者」評分）	考量問卷篇幅
	I1	I1. 他們主要是遇到哪些問題呢？可否請您列舉一、兩個最有印象的例子？ 開放題，請訪員追問以下兩個問題： ● I11（困難來源與業務項目）：是在哪一個政府機關的資料或服務遇到問題（困難）呢？ ● I12（困難內容）：問題（困難）的內容是什麼？（請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：找不到想要的服務或資訊？沒有憑證(如自然人憑證)無法線上申請和辦理服務？……)【複選題】	增加 I11 問句，先詢問受訪者辦理何項業務遇到困難；增加 I12 問句，再詢問受訪者遇到什麼樣的困難。另，原先為開放式題目，依據前測結果變更為半開放式題目。
K.基本資料	K2	K2. 資訊科技（註：以臺語詢問時，用「手機、電腦技術」）的進步很快，如果 0 分代表完全趕不上，10 分代表完全能跟上潮流，請問您會為您自己打幾分？	增加臺語問句，並修改語句，使其更為淺顯易懂。
	K4	K4. 請問您目前的教育程度是什麼？	修改原先問句為，「目前」的教育程度。
	K5	K5. 請問您從事什麼職業？	修該原先問句的「行業」為「職業」。
	K6	K6. 請問您一個月的收入大概是多少？	增加「無收入」之選項。
	K7	K7. 請問包含您在內，目前與您同住在一起的有多少人？	修改問句語句，提示受訪者「包含自己」。
	K10	K10. 請問，您的戶籍縣市？	
	K11	K11. 請問，您的居住縣市？（訪員依照電話勾選）	

附錄三、問卷題目(定稿)

【新型態數位弱勢盤點與資訊代理網絡】

住宅電話

開 場 白	您好，這裡是__***民調中心__，我們接受數位發展部的委託，正在進行【政府網路服務】的研究，有幾個問題想耽誤您一點時間請教您。請問您年滿 15 歲了嗎？（若還沒：可否請家裡面 15 歲以上的家人來聽電話？我們想請教他一些問題，謝謝。） ※如需洽詢或確認，請撥（02）2939-3091 轉 67525、67526 數位治理研究中心。
-------------	---

題號	題目
Q1	A1. 請問您有沒有使用電腦、手機等其他資訊設備上網的經驗？ （若受訪者說沒有，訪員請追問：有沒有使用過臉書或 Line 呢？回答有的就算有） ☐（1）沒有（跳至 Q17） ☐（2）很少 ☐（3）偶爾 ☐（4）常常 ☐（98）不知道（問卷結束） ☐（96）拒答（問卷結束）
Part I—數位政府服務網路使用者	
Q2	B1. 請問您有沒有透過網路查詢政府資訊，或是申請、辦理政府服務的經驗？例如：預約疫苗、查公車或路況、網路報稅、繳罰款、查實價登錄..等等。 ☐（1）沒有（跳至 Q10） ☐（2）很少 ☐（3）偶爾 ☐（4）常常
Q3	E1. 在您的印象中，您透過網路查詢政府資訊，或申請、辦理政府服務的時候，有遇到什麼問題或困難嗎？可否舉例描述一下？ 開放題，請訪員追問以下兩個問題： ● E11（困難來源與業務項目）：是在哪一個政府機關的資料或服務遇到問題（困難）呢？【下述封閉式選項於正式訪問的第一、二天結束之後，再依前兩天結果歸類產出】 ☐（1）護照查詢及申辦 ☐（2）兵役查詢 ☐（3）戶政查詢申辦（例如：國民身分證、戶籍謄本..等） ☐（4）不動產交易實價查詢 ☐（5）地政查詢/申辦（例如：土地謄本..等） ☐（6）購買/修繕房屋補貼申請 ☐（7）租屋補貼申辦 ☐（8）高速公路局路況查詢 ☐（9）監理系統（例如：罰單繳納/查詢） ☐（10）雲端（電子）發票/載具查詢或申辦（含兌獎） ☐（11）報繳稅系統（例如：所得稅、營業稅..等） ☐（12）家電節能補助查詢/申辦 ☐（13）公司、商業及工廠（商工）登記/查詢 ☐（14）勞保/勞退查詢或申辦 ☐（15）健保相關查詢或申辦 ☐（16）機（汽）車節能補助查詢或申辦 ☐（17）市（縣）生育補助查詢或申辦 ☐（18）市（縣）公車查詢（例如：路線、班次）

題號	題目
	☐ (19) 農業天災補助查詢或申辦 ☐ (20) 疫苗預約或查詢 ☐ (21) 社會住宅申請/查詢系統 ☐ (22) 各醫院的門診預約/查詢系統 ☐ (23) 水費查詢/繳費/申辦 ☐ (24) 電費查詢/繳費/申辦 ☐ (94) 其他：_____ ☐ (98) 沒有/不知道/忘記了 (受訪者回答後，請訪員盡力追問，還有嗎？) ● E12 (困難內容)：問題(困難)的內容是什麼？(請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：找不到想要的服務或資訊？沒有憑證(如自然人憑證)無法線上申請和辦理服務？)【複選題】 ☐ (1) 資料輸入過於複雜(例如：程序繁瑣、欄位太多等) ☐ (2) 介面不夠直覺/不夠友善/不好操作(不好用) ☐ (3) 找不到所需要的資料/資訊 ☐ (4) 找不到正確的申請網址/網站(找不到哪裡可以網路申辦) ☐ (5) 不確定找到的資料或線上服務是否是正確的(不知是否是假網址、不知是否是正確資訊) ☐ (6) 檔案過大(或格式不符)無法上傳(例如：照片、資料等) ☐ (7) 眼睛不好 ☐ (8) 讀卡機相關困難(例如：沒有讀卡機、不會使用..等) ☐ (9) 網路問題(例如：速度卡卡、沒有網路等) ☐ (10) 資料難以閱讀/理解(例如：資料或資訊難以理解、文字不夠直白) ☐ (11) 憑證相關/登入困難(例如：沒有自然人憑證、自然人憑證申請麻煩、雙重認證機制麻煩等) ☐ (12) 找不到對應窗口(例如：單位轉來轉去、問題不知道找人處理) ☐ (13) App 安裝/操作困難 ☐ (14) 語言障礙(例如：英文看不懂) ☐ (15) 擔心遭到詐騙 ☐ (16) 資安疑慮 ☐ (94) 其他：_____ ☐ (98) 沒有/不知道/忘記了 (若明確/堅持沒有遇到任何問題，或是不知道/忘記有遇到問題，直接跳至 Q5)
Q4	G1. 在您遇到這些問題時，通常都是怎麼解決？ ☐ (94) 其他：_____ ☐ (98) 沒有/不知道/忘記了 (若直接回答沒有找其他人幫忙，則下題跳過，直接跳至 Q5) G1.1. 有找人幫忙嗎？若有的話，您最常找誰？為什麼找他們？ ☐ (1) 自己摸索 ☐ (2) 小孩 ☐ (3) 父母 ☐ (4) 朋友 ☐ (5) 同事 ☐ (6) 鄰居 ☐ (7) 老師 ☐ (8) 同學 ☐ (9) 撥打 1999 ☐ (94) 其他，_____ (請訪員盡力追問，回答不出來再隨機排列提示，例如：家人、鄰居、老師、或是撥打 1999 等……)
Q5	H2. 在您身旁的人當中，有沒有人曾經在透過網路尋找政府資訊或申請、辦理政府服務時遇到問題，來找您幫忙解決的？ ☐ (1) 沒有(跳至 轉折語 2-1) ☐ (2) 有，很少 ☐ (3) 有，一些 ☐ (4) 有，很多

題號	題目
Q6	I1. 他們主要是遇到哪些問題呢？可否請您列舉一、兩個最有印象的例子？開放題，請訪員追問以下兩個問題： ● I11（困難來源與業務項目）：是在哪一個政府機關的資料或服務遇到問題（困難）呢？【下述封閉式選項於正式訪問的第一、二天結束之後，再依前兩天結果歸類產出】 ☐（1）外交部領事事務局的護照查詢及申辦系統 ☐（2）內政部役政司的兵役查詢系統 ☐（3）內政部戶政司的戶政申辦系統（國民身分證、戶籍謄本、國籍申辦等） ☐（4）內政部不動產交易實價查詢系統 ☐（5）內政部地政司的地政申辦系統 ☐（6）內政部的購買/修繕房屋系統 ☐（7）內政部營建署的租屋補貼系統 ☐（8）交通部高速公路局路況查詢系統 ☐（9）交通部公路局的監理系統（罰單繳納/查詢） ☐（10）財政部的發票查詢系統 ☐（11）財政部的繳稅系統 ☐（12）經濟部能源局的家電節能補助系統 ☐（13）經濟部的商業登記/查詢系統 ☐（14）勞動部勞保局的勞保/勞退系統 ☐（15）衛福部健保局的健保系統 ☐（16）環境部機車節能補助系統 ☐（17）地方政府的生育補助系統 ☐（18）地方政府公車查詢系統 ☐（19）地方政府農業天災補助系統 ☐（20）地方政府衛生局的疫苗預約系統 ☐（21）地方政府的社會住宅申請/查詢系統 ☐（22）各醫院的門診預約/查詢系統 ☐（23）自來水公司的水費查詢系統 ☐（24）臺灣電力公司的電費查詢系統 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （受訪者回答後，請訪員盡力追問，還有嗎？） ● I12（困難內容）：問題（困難）的內容是什麼？（請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：找不到想要的服務或資訊？沒有憑證（如自然人憑證）無法線上申請和辦理服務？……）【複選題】 ☐（1）資料登入過於複雜（程序繁瑣、欄位太多等） ☐（2）介面不夠直覺友善 ☐（3）檔案過大無法上傳（照片、資料等） ☐（4）眼睛不好 ☐（5）讀卡機相關問題 ☐（6）網路不順暢 ☐（7）資料太過於繁雜/文字不夠直白 ☐（8）憑證相關/登入困難 ☐（9）找不到對應窗口 ☐（10）App 安裝/操作問題 ☐（11）閱讀障礙（英文看不懂） ☐（12）擔心遭到詐騙 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則直接跳至 Q8）

題號	題目
Q7	I2. 您都怎麼幫他們？有成功幫忙解決嗎？ （請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：幫助他們申請網路？教導他們如何上網？幫他們申請服務？……） ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則直接跳至下題）
Q8	H3. 依照您的觀察，請問他們為什麼會遇到這些問題呢？【複選題】 ☐（1）對新科技或上網不熟 ☐（2）沒有上網設備（例如：沒手機、沒電腦等） ☐（3）沒有網路 ☐（4）不會打字（例如：不會拼音、不知如何換輸入法） ☐（5）看不懂文字（例如：文盲） ☐（6）眼睛看不清楚（例如：老花） ☐（7）身體不方便（例如：肢體有缺陷、視障..等） ☐（8）不會說中文（例如：外籍人士） ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （請訪員盡力追問，回答不出來再隨機排列提示，例如：對新科技或上網不熟？沒有上網設備？沒有網路？不會打字？看不懂文字？眼睛看不清楚？身體不方便？不會說中文？....還是什麼？ （若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則直接跳至下題）
Q9	H4. 請問，向您求助的人，和您的關係是什麼？ ☐（1）小孩 ☐（2）祖父母 ☐（3）父母 ☐（4）朋友 ☐（5）同事 ☐（6）鄰居 ☐（7）老師 ☐（8）同學 ☐（9）撥打 1999 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （請訪員盡力追問，回答不出來再隨機排列提示，例如：家人、鄰居、朋友....） （若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則接續 轉折語 2）
Part II—非數位政府服務網路使用者	
轉折語 2： 前面是請教有關您使用政府網路服務的狀況，接下來想詢問您日常網路使用的情形。 轉折語 2-1： 接下來想詢問您日常網路使用狀況的問題。	
日常網路使用問題	
Q10	E2. 請問您平常上網都在做什麼事情？【複選題】 ☐（1）網路或行動銀行 ☐（2）股票買賣 ☐（3）看社群平臺（臉書、Threads、IG、Twitter 推特 X、小紅書、TikTok 抖音、Line、WeChat 微信、Telegram、微博等） ☐（4）看影音平臺（Youtube、Netflix 網飛、Disney+、HBO、FriDay、Apple TV+、MOD 等） ☐（5）看新聞 ☐（6）叫外送 ☐（7）網路購物 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （訪員可隨機排列提示，例如：網路或行動銀行、股票買賣、看臉書 IG 或是 Line、叫外送、看新聞……） （受訪者回答後，請訪員盡力追問，還有嗎？）

題號	題目
	E2.1. 請問您平常上網的時候，最常遇到哪些問題或困難呢？可否請您舉例描述一下？ 開放題，請訪員追問以下兩個問題： ● E21（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？ 【下述封閉式選項於正式訪問的第一、二天結束之後，再依前兩天結果歸類產出】 【複選題】 ☐（1）看網路新聞 ☐（2）求職網站的求職功能 ☐（3）租屋網站的房屋資訊 ☐（4）醫院或診所網站的看診進度 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （受訪者回答後，請訪員盡力追問，是否還有在其他網站遇到問題？） ● E2.2（困難內容）：問題（困難）的內容是什麼？（請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：找不到想要的資料？不會操作網站（如新聞、線上購物、地圖導航、看診掛號……）？不會使用社群媒體或電子郵件？不會使用視訊軟體？……）【複選題】 ☐（1）不會使用視訊 ☐（2）線上課程不會使用 ☐（3）資料登入過於複雜（程序繁瑣、欄位太多等） ☐（4）介面不夠直覺友善 ☐（5）檔案過大無法上傳（照片、資料等） ☐（6）眼睛不好 ☐（7）讀卡機相關問題 ☐（8）網路不順暢 ☐（9）資料太過於繁雜/文字不夠直白 ☐（10）憑證相關/登入困難 ☐（11）找不到對應窗口 ☐（12）App 安裝/操作問題 ☐（13）閱讀障礙（英文看不懂） ☐（14）擔心遭到詐騙 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （若明確/堅持沒有遇到任何問題，或是不知道/忘記有遇到問題，直接跳至 Q12）
Q11	G1. 在您遇到這些問題時，通常都是怎麼解決？ ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （若直接回答沒有找其他人幫忙，則下題跳過，直接跳至 轉折語 3） G1.1. 有找人幫忙嗎？若有的話，您最常找誰？為什麼找他們？ ☐（1）自己摸索 ☐（2）小孩 ☐（3）父母 ☐（4）朋友 ☐（5）同事 ☐（6）鄰居 ☐（7）老師 ☐（8）同學 ☐（9）撥打 1999 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （請訪員盡力追問，回答不出來再隨機排列提示，例如：家人、鄰居、老師、或是撥打 1999 等……）
轉折語 3：前面是請教有關您自己的狀況，接下來想請教您周遭其他人的狀況。	
Q12	H1. 在您身旁的人當中，有沒有人曾經在上網遇到問題時（必要時訪員可說明：和政府沒有關的資訊或服務都算），來找您幫忙解決的？例如線上課程、找資料、網路買賣東西【上述三個隨機排列】，或其他事情……。 ☐（1）沒有（跳至 轉折語 4-1） ☐（2）有，很少 ☐（3）有，一些 ☐（4）有，很多

題號	題目
Q13	I1. 他們主要是遇到哪些問題呢？可否請您列舉一、二個最有印象的例子？ 開放題，請訪員追問以下兩個問題： ● I11（困難來源與業務項目）：是在哪一類的資料或服務遇到問題（困難）呢？ 【下述封閉式選項於正式訪問的第一、二天結束之後，再依前兩天結果歸類產出】 ☐（1）外交部領事事務局的護照查詢及申辦系統 ☐（2）內政部役政司的兵役查詢系統 ☐（3）內政部戶政司的戶政申辦系統（國民身分證、戶籍謄本、國籍申辦等） ☐（4）內政部不動產交易實價查詢系統 ☐（5）內政部地政司的地政申辦系統 ☐（6）內政部的購買/修繕房屋系統 ☐（7）內政部營建署的租屋補貼系統 ☐（8）交通部高速公路局路況查詢系統 ☐（9）交通部公路局的監理系統（罰單繳納/查詢） ☐（10）財政部的發票查詢系統 ☐（11）財政部的繳稅系統 ☐（12）經濟部能源署的家電節能補助系統 ☐（13）經濟部的商業登記/查詢系統 ☐（14）勞動部勞保局的勞保/勞退系統 ☐（15）衛福部健保局的健保系統 ☐（16）環境部機車節能補助系統 ☐（17）地方政府的生育補助系統 ☐（18）地方政府公車查詢系統 ☐（19）地方政府農業天災補助系統 ☐（20）地方政府衛生局的疫苗預約系統 ☐（21）地方政府的社會住宅申請/查詢系統 ☐（22）各醫院的門診預約/查詢系統 ☐（23）自來水公司的水費查詢系統 ☐（24）臺灣電力公司的電費查詢系統 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （受訪者回答後，請訪員盡力追問，是否還有在其他網站遇到問題？） ● I12（困難內容）：問題（困難）的內容是什麼？（請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：找不到想要的資料？不會操作網站（如新聞、線上購物、地圖導航、看診掛號……）？不會使用社群媒體或電子郵件？不會使用視訊軟體？……）【複選題】 ☐（1）資料登入過於複雜（程序繁瑣、欄位太多等） ☐（2）介面不夠直覺友善 ☐（3）檔案過大無法上傳（照片、資料等） ☐（4）眼睛不好 ☐（5）讀卡機相關問題 ☐（6）網路不順暢 ☐（7）資料太過於繁雜/文字不夠直白 ☐（8）憑證相關/登入困難 ☐（9）找不到對應窗口 ☐（10）App 安裝/操作問題 ☐（11）閱讀障礙（英文看不懂） ☐（12）擔心遭到詐騙 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則直接跳至 Q15）

題號	題目
Q14	I2. 您都怎麼幫他們？有成功幫忙解決嗎？ （請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：幫助他們申請網路？教導他們如何上網？教導他們操作社群媒體或網站？……） ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則直接跳至下題）
Q15	H3. 依照您的觀察，請問他們為什麼會遇到這些問題呢？【複選題】 ☐（1）對新科技或上網不熟 ☐（2）沒有上網設備 ☐（3）沒有網路 ☐（4）不會打字 ☐（5）看不懂文字 ☐（6）眼睛看不清楚 ☐（7）身體不方便 ☐（8）不會說中文 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （請訪員盡力追問，回答不出來再隨機排列提示，例如：對新科技或上網不熟悉？沒有上網設備？沒有網路？不會打字？看不懂字？眼睛看不清楚？身體不方便？不會說中文？……） （若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則直接跳至下題）
Q16	H4. 請問，向您求助的人，和您的關係是什麼？ ☐（1）小孩 ☐（2）祖父母 ☐（3）父母 ☐（4）朋友 ☐（5）同事 ☐（6）鄰居 ☐（7）老師 ☐（8）同學 ☐（9）撥打 1999 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則直接跳至轉折語 4）
轉折語 4： 前面請教您的題目都和網路有關。 接下來，我們想詢問您使用實體政府服務的問題。 （跳至 Q18 的 C1）	
轉折語 4-1： 接下來，我們想請教您有關實體政府服務的問題。 （跳至 Q18 的 C1）	
Part III－實體政府服務使用者	
不使用網路的原因	
Q17	A2. 請問您從來沒有上網過的主要原因是什麼？有人是不知道如何上網，有人是沒有上網設備？有人是家裡沒有網路或不需需要？有人是身體不方便【上述三個請隨機排列】...等。請問您是什麼原因？ ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （接續跳答 Q18 的 C1.2）
Q18	C1. 除了前面所說透過網路的方式之外，請問您是否有直接到現場或透過電話，向政府機關查詢資料或申請、辦理服務的經驗？（自己或他人代勞都可） ☐（1）沒有（跳至 Q21） ☐（2）很少（接續作答 Q19） ☐（3）偶爾（接續作答 Q19） ☐（4）常常（接續作答 Q19） C1.2. 請問您是否有直接到現場或透過電話，向政府機關查詢資料或申請、辦理服務的經驗？（自己或他人代勞都可） ☐（1）沒有（跳至 Q21） ☐（2）很少 ☐（3）偶爾 ☐（4）常常

題號	題目
Q19	F1. 請問您（到現場或打電話）向政府查詢資料或申請、辦理服務時，有遇到什麼問題（或困難）嗎？可否稍微描述一下？ 開放題，請訪員追問以下兩個問題： ● F11（困難來源與業務項目）：是在哪一個政府機關的資料或服務遇到問題（或困難）呢？【下述封閉式選項於正式訪問的第一、二天結束之後，再依前兩天結果歸類產出】 ☐（1）交通部監理所換發行照或駕照 ☐（2）鄉鎮市區公所申請社會補助 ☐（3）財政部國稅局申報營業稅或所得稅 ☐（4）戶政事務所換發身分證 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （受訪者回答後，請訪員盡力追問，是否還有在其他服務遇到問題？） ● F12（困難內容）：問題（困難）的內容是什麼？（請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：不知道如何申辦想要的服務？不知道要找哪個機關或單位申辦服務？與機關的服務時間配合不上？……等） （若明確/堅持沒有遇到任何問題，或是不知道/忘記有遇到問題，直接跳至 Q21） ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了
Q20	G1. 在您遇到這些問題時，通常都是怎麼解決？ ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （若直接回答沒有找其他人幫忙，則下題跳過，直接跳至 轉折語 5） G1.1. 有找人幫忙嗎？若有的話，您最常找誰？為什麼找他們？ ☐（1）自己摸索 ☐（2）小孩 ☐（3）父母 ☐（4）朋友 ☐（5）同事 ☐（6）鄰居 ☐（7）老師 ☐（8）同學 ☐（9）撥打 1999 ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （請訪員盡力追問，回答不出來再隨機排列提示，例如：家人、鄰居、老師、或是撥打 1999 等……）
轉折語 5：前面是請教有關您自己的狀況，接下來想請教您周遭其他人的狀況。	
Q21	H2.1. 在您身旁的人當中，有沒有人直接到政府機關或透過電話，向政府尋找資訊、申請、辦理服務時遇到問題，來找您幫忙解決的？（訪員可強調：不是透過網路，而是親自到現場或透過電話） ☐（1）沒有（跳至 Q26） ☐（2）有，很少 ☐（3）有，一些 ☐（4）有，很多
Q22	I1. 他們主要是遇到哪些問題呢？可否請您列舉一、二個最有印象的例子？ 開放題，請訪員追問以下兩個問題： ● I11（困難來源與業務項目）：是在哪一個政府機關的資料或服務遇到問題（或困難）呢？【下述封閉式選項於正式訪問的第一、二天結束之後，再依前兩天結果歸類產出】

題號	題目
	☐ (1) 交通部監理所換發行照或駕照 ☐ (2) 鄉鎮市區公所申請社會補助 ☐ (3) 財政部國稅局申報營業稅或所得稅 ☐ (4) 戶政事務所換發身分證 ☐ (94) 其他：_____ ☐ (98) 沒有/不知道/忘記了 (受訪者回答後，請訪員盡力追問，是否還有在其他服務遇到問題？) ● I12 (困難內容)：問題(困難)的內容是什麼？(請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：不知道如何申辦想要的服務？不知道要找哪個機關或單位申辦服務？與機關的服務時間配合不上？……等) ☐ (94) 其他：_____ ☐ (98) 沒有/不知道/忘記了 (若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則直接跳至 Q24)
Q23	I2. 您都怎麼幫他們？有成功幫忙解決嗎？ (請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：帶他們到政府機關申請服務或補貼？幫他們聯絡政府機關的人員？請里長協助幫忙申請？……) ☐ (94) 其他：_____ ☐ (98) 沒有/不知道/忘記了 (若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則直接跳至下題)
Q24	H3. 依照您的觀察，請問他們為什麼會遇到這些問題呢？ (請訪員盡力追問，回答不出來再隨機排列提示，例如：身體不方便行動？看不懂字？眼睛看不清楚？不會說中文？……) ☐ (94) 其他：_____ ☐ (98) 沒有/不知道/忘記了 (若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則直接跳至下題)
Q25	H4. 請問，向您求助的人，和您的關係是什麼？ ☐ (1) 小孩 ☐ (2) 祖父母 ☐ (3) 父母 ☐ (4) 朋友 ☐ (5) 同事 ☐ (6) 鄰居 ☐ (7) 老師 ☐ (8) 同學 ☐ (9) 撥打 1999 ☐ (94) 其他：_____ ☐ (98) 沒有/不知道/忘記了 (若回答不出來／拒答，或是忘記了／沒印象，則直接跳至下題)
Q26	J1. 若有機會讓您向政府提供建議。請問您最希望上網就可以查到哪些政府的資訊，或是做到哪些目前無法透過網路就可以完成的事情？ (請訪員盡力追問，回答不出來再提示，例如：車籍地址變更、社福服務相關申請(如急難救助、身心障礙領表鑑定、身心障礙停車證、身心障礙免牌照稅、身心障礙年金請領、托育養護)、辦理護照……) ☐ (94) 其他：_____ ☐ (98) 沒有/不知道/忘記了
轉折語 6：最後，想要詢問您一些個人的基本資料	

題號	題目
Q27	K1. 請問您都是怎麼學習手機使用、學習上網與學習電腦的？ 註：若為非網路使用者，則跳過此題 （請訪員盡力追問，回答不出來再隨機排列提示，例如：學校課程的安排？家人或鄰居的指導？自己學會？.....） ☐（94）其他：_____ ☐（98）沒有/不知道/忘記了 （若回答「自己學會」，請訪員盡力追問，是從哪裡學？用什麼方式學會？）
Q28	K2. 資訊科技（註：以臺語詢問時，用「手機、電腦技術」）的進步很快，如果 0 分代表完全趕不上，10 分代表完全能跟上科技潮流，請問您會為您自己打幾分？ 答：_____分。
Q29	K3. 請問您是民國幾年出生的？ 答：民國_____年。
Q30	K4. 請問您目前的教育程度是什麼？ ☐（1）國中（或國中以下） ☐（2）高中（高職） ☐（3）專科 ☐（4）大學 ☐（5）研究所（碩、博士） ☐（6）自修
Q31	K5. 請問您從事什麼職業？ ☐（1）民代 ☐（2）政府行政主管 ☐（3）公營事業主管 ☐（4）民營事業主管 ☐（5）民營事業公司負責人（自營商人），有雇用人 ☐（6）民營事業公司負責人（自營商人），沒有雇用人 ☐（7）政府部門研究人員（科學家） ☐（8）私人部門研究人員（科學家） ☐（9）公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） ☐（10）非公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員） ☐（11）會計師 ☐（12）公立教育機構教師 ☐（13）私立教育機構教師 ☐（14）法官、書記官、檢察官、司法官 ☐（15）律師 ☐（16）宗教工作者 ☐（17）藝術工作者（演員、表演工作者、攝影師） ☐（18）文字工作者（作家、記者、劇作家） ☐（19）公營事業工程師（機師） ☐（20）民營事業工程師（機師） ☐（21）職業運動專業人士 ☐（22）政府單位與公營事業部門職員 ☐（23）民營事業職員 ☐（24）買賣業務人員 ☐（25）服務、餐旅人員（含攤販、個人服務、計程車司機） ☐（26）農林漁牧 ☐（27）政府單位與公營事業部門勞工 ☐（28）民營事業勞工 ☐（29）學生 ☐（30）軍警調查局人員 ☐（31）家管（沒有做家庭代工） ☐（32）家管（有做家庭代工） ☐（33）家裡有事業，有幫忙但未領薪水 ☐（34）家裡有事業，有幫忙但有領薪水

題號	題目
	☐ (35) 失業者 ☐ (36) 退休者 ☐ (37) 其他 ☐ (38) 拒答
Q32	K6. 請問您一個月的收入大概是多少？ ☐ (1) 無收入 ☐ (2) 未達三萬元 ☐ (3) 三萬元以上，未達五萬元 ☐ (4) 五萬元以上，未達十萬元 ☐ (5) 十萬元以上
Q33	K7. 請問包含您在內，目前與您同住在一起的有多少人？ 答：_____人。
Q34	K8. 請問您是哪裡人？客家、閩南、大陸各省或是原住民、新住民？ ☐ (1) 客家人 ☐ (2) 閩南人 ☐ (3) 大陸各省 ☐ (5) 原住民住民 ☐ (6) 新住民 ☐ (7) 其他
Q35	K9. 請問，您的性別？（訪員判斷不出才問） ☐ (1) 男性 ☐ (2) 女性
Q36	K10. 請問，您的戶籍縣市？ ☐ (1) 新北市 ☐ (2) 臺北市 ☐ (3) 桃園市 ☐ (4) 臺中市 ☐ (5) 臺南市 ☐ (6) 高雄市 ☐ (7) 宜蘭縣 ☐ (8) 新竹縣 ☐ (9) 苗栗縣 ☐ (10) 彰化縣 ☐ (11) 南投縣 ☐ (12) 雲林縣 ☐ (13) 嘉義縣 ☐ (14) 屏東縣 ☐ (15) 臺東縣 ☐ (16) 花蓮縣 ☐ (17) 澎湖縣 ☐ (18) 基隆市 ☐ (19) 新竹市 ☐ (20) 嘉義市 ☐ (21) 金門縣 ☐ (22) 連江縣 ☐ (23) 拒答
Q37	K11. 請問，您的居住縣市？（訪員依照電話勾選） ☐ (1) 新北市 ☐ (2) 臺北市 ☐ (3) 桃園市 ☐ (4) 臺中市 ☐ (5) 臺南市 ☐ (6) 高雄市 ☐ (7) 宜蘭縣 ☐ (8) 新竹縣 ☐ (9) 苗栗縣 ☐ (10) 彰化縣 ☐ (11) 南投縣 ☐ (12) 雲林縣 ☐ (13) 嘉義縣 ☐ (14) 屏東縣 ☐ (15) 臺東縣 ☐ (16) 花蓮縣 ☐ (17) 澎湖縣 ☐ (18) 基隆市 ☐ (19) 新竹市 ☐ (20) 嘉義市 ☐ (21) 金門縣 ☐ (22) 連江縣

附錄四、電話訪問記錄報告

電訪日期：1/19-1/21、1/24-1/25、1/27-2/4

撥號紀錄：

從2024年01月19日 到2024年02月04日 專案:新型態數位弱勢盤點 接觸紀錄表(外撥通數)																	
	整體	1月19日	1月20日	1月21日	1月24日	1月24日	1月25日	1月27日	1月28日	1月29日	1月30日	1月31日	2月1日	2月2日	2月3日	2月4日	
	件數	件數	件數	件數	件數	件數	件數	件數	件數	件數	件數	件數	件數	件數	件數	件數	件數
訪問成功	1142	42	131	28	4	58	80	162	157	88	58	73	78	84	99	0	
1:忙線	337	15	33	6	2	20	18	50	41	23	19	22	22	49	17	0	
2:無人接聽	8190	323	1007	215	29	388	496	1220	1197	531	376	614	467	772	554	1	
3:傳真機	866	28	121	22	4	50	53	109	125	72	49	57	56	72	48	0	
4:住宅答錄機	5	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	
5:非住宅電話	597	27	97	17	4	38	38	78	78	39	36	32	36	35	42	0	
6:空號	271	14	31	7	1	17	17	40	32	23	19	20	17	16	17	0	
7:電話故障	17	0	1	0	0	2	1	4	3	1	0	1	2	1	1	0	
8:暫停使用	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
9:電話改號	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10:勿干擾	3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
受訪者本人約訪	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
非受訪者本人約訪	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
訪員自行約訪	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
01 中止訪問"非住宅電話。"	619	26	113	17	2	21	39	80	61	43	36	45	44	34	58	0	
02 中止訪問"無合格受訪者。"	35	1	1	1	2	2	4	2	5	4	1	2	4	4	2	0	
03 中止訪問"配額已滿"	4	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
04 中止訪問"因受訪者生理心理障礙，無法進行訪問"	44	3	2	1	0	2	0	8	8	5	2	5	3	3	2	0	
05 中止訪問"語言不通（客語），無法進行訪問"	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	
06 中止訪問"語言不通（原住民等．．），無法進行訪問"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
07 中止訪問"語言不通（新移民、外國人等．．），無法進行訪問"	18	1	3	3	0	2	1	1	2	0	1	2	0	1	1	0	
08 中止訪問"原因不明，甚麼都沒說就掛電話"	1500	50	224	36	5	75	99	188	223	114	95	125	77	118	71	0	
13 中止訪問"對這個主題沒興趣或不清楚"	1084	36	111	19	9	53	70	162	141	82	77	76	83	91	74	0	
14 中止訪問"已接受過類似訪問"	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
15 中止訪問"覺得被侵犯個人隱私反對電話調查"	44	0	13	0	0	3	1	11	2	1	2	2	2	7	0	0	
16 中止訪問"太忙，現在沒時間"	1013	40	106	29	6	53	67	169	149	63	57	77	62	74	61	0	
總外撥件	15797	606	1996	401	68	786	984	2288	2225	1091	830	1156	954	1362	1049	1	

附錄五、專家（焦點）座談提綱—數位弱勢盤點

一、研究背景：

隨著資通訊科技的進步，愈來愈多的政府服務可以透過網路申辦，例如**申請津貼、申請補助、疫苗登記、領取快篩、長照服務、衛生醫療、辦理稅務、租屋購屋補助、獎助學金**等。但是，即便在網路與手機相對普及的當代社會，仍有部分民眾無法自行上網申辦政府的服務，而需要仰賴他人的協助及幫忙，成為所謂的數位弱勢者。換句話說，當政府在追求數位優化（**optimization**）或轉型（**transformation**）的同時，無意間也加劇了數位落差的問題，使得數位平權的議題再度受到關注。因此，如何弭平各式各樣的數位落差，進而讓每一位民眾都能夠享受到科技所帶來的便利，即數位服務之普及性及公平性，便成為維繫良善數位治理的關鍵。

因之，本計畫延續過去數位落差研究的核心，聚焦於改善數位弱勢者族群的問題，但，更進一步探索、辨識因政府數位優化或轉型而所產生的「**新型態數位弱勢者**」，並嘗試提出具體的改善策略及方案，以增進我國數位平權之實踐。

二、座談提綱：

- (一)、根據您的印象，平常會因電腦、手機或網路等使用問題來尋求您協助的民眾，是不是社會上所認知的弱勢族群（例如年長者、身心障礙者、經濟弱勢、偏鄉居民、原住民或新住民等）？或者是家庭關係發生問題者（例如獨居、單親、家暴、隔代教養、家中有多位身障人士或家中遭逢重大變故等）？請您舉些例子跟我們分享？
- (二)、承上，這些來尋求您協助的民眾，大多是遭遇到哪類型的數位問題（例如沒有智慧型手機或電腦而無法上網申辦事情？不會操作**App**或網頁？還者是有其他身心上的困難？）
- (三)、相對於過去幾年，按照您的經驗與觀察，當前國內是否有所謂的「**新型態數位弱勢者**」？他們又與傳統界定的弱勢族群或家庭問題者又有何區別？
- (四)、最後，根據您的判斷，「**新型態數位弱勢者**」形成的原因為何？您覺得未來政府可以做哪些事情或提供什麼服務來幫助這些民眾，進而促進國內數位平權的推動？

附錄六、專家（焦點）座談—臺中公車 App

一、研究背景：

隨著資通訊科技的進步，愈來愈多的政府服務可以透過網路申辦，例如申請津貼、申請補助、疫苗登記、領取快篩、長照服務、衛生醫療、辦理稅務、租屋購屋補助、獎助學金等。然而，當政府在追求數位優化（optimization）或轉型（transformation）的同時，無意間也加劇了數位落差的問題，使得數位平權的議題再度受到關注。因此，如何弭平各式各樣的數位落差，進而讓每一位民眾都能夠享受到科技所帶來的便利，即數位服務之普及性及公平性，便成為維繫良善數位治理的關鍵。

本計畫除了延續過去數位落差研究的核心之外，更進一步透過全國性的調查，辨識出若干項民眾認為政府亟需改善與優化的數位服務。是以，本場次主要聚焦於公車動態資訊（查詢）服務，並選定臺中市政府的「**臺中公車 App**」作為討論案例，擬透過使用者與權責機關的互動，促進我國公車動態資訊（查詢）服務的優化或轉型，以增進我國數位平權之實踐。

二、座談提綱：

（一）使用者端

1. 請問您從什麼時候開始搭乘臺中市公車？
2. 請問您平常搭乘臺中市公車的頻率為何？您選擇搭乘公車的主要考量又是什麼？（如在不同階段有不同的使用頻率，請舉例說明）
3. 根據您的印象，在搭乘公車的過程，您最常遇到哪些問題？請您舉些例子跟我們分享？
4. 請問您搭乘臺中市公車時，是否會使用「**臺中公車 App**」來查詢公車到站時間？若非，您是通常使用什麼方法來查詢公車資訊？
5. 相較於其他 App，請問您認為「**臺中公車 App**」的優點跟缺點各是什麼？以及您對於「**臺中公車 App**」的未來期待又是什麼？

（二）權責機關端

1. 請您簡單地介紹「**臺中公車 App**」的特色及未來規劃，以及說明貴機關通常如何取得/回應使用者的反饋。
2. 請您簡要地回覆與會之使用者們所提及的使用心得與建議。

附錄七、專家（焦點）座談—勞工退休金網路服務

一、研究背景

隨著資訊與通訊科技的快速發展，以及因應各項社會需求的壓力，政府推動數位轉型的速度因之加劇，而解決數位落差的重要性也隨之提升。本計畫先前已透過焦點座談會及電話調查盤點遭受數位困境的弱勢群體，及其在政府數位轉型過程中所面臨的困難類型。彙整資料後，擇定勞動部勞工保險局的**勞工退休金網路服務**為討論議題，進行數位政府服務流程及平臺改善的設計。

勞工退休金與所有勞工的權益息息相關，勞保局提供多項業務的查詢及試算網路服務，方便民眾跨裝置使用。然而，個人帳號登入時遇到困難、勞退試算系統介面不易理解等問題，仍使部分民眾無法享受到網路服務所帶來的便利。

二、座談提綱

（一）使用者端／資訊代理人端

1. 請您分享勞保局網路服務系統的使用經驗，以及您最常使用的服務內容。
2. 根據您的經驗，使用勞保局網路服務系統時，使用者會遇到哪些問題？請您舉例說明。
3. 依據您的使用經驗，請問您認為勞保局網路服務系統的優缺點為何？以及您認為可以如何改善？

（二）網頁設計專家端

1. 請您簡單地介紹 UI/UX 網頁設計的應用範疇，並請您針對與會者提出的問題，給予網頁設計的改善建議。
2. 請就目前的提出的設計建議，從障礙者友善的角度給予回饋。