

財團法人台灣網路資訊中心公布 2022 年《台灣網路報告》

台灣推動數位轉型三大關鍵：提升資訊素養、鼓勵創新科技、縮短數位落差

財團法人台灣網路資訊中心 (TWNIC) 今日公布 2022 年度《台灣網路報告》調查結果，這項委由台灣資訊社會研究學會進行調查的研究結果顯示，台灣網路使用率與相關應用服務逐年增長，而提升資訊素養、鼓勵創新科技、縮短數位落差，將是影響台灣推動整體數位轉型發展中之三大關鍵議題。

TWNIC 自 2002 年起追蹤、研究台灣整體網路資訊環境發展及變化趨勢，是我國最具公信力且被政府、學術界和產業界長期引用的網路報告。到今年，台灣網路報告已見證台灣 20 年的網路發展。

財團法人台灣網路資訊中心董事暨執行長黃勝雄表示，我們以幾個不同構面來瞭解，資訊的使用不僅是硬體或軟體，而是資訊技能及素養，以及整個台灣社會對資訊環境使用型態的變動，從整體措施去瞭解企業使用型態的變動，尤其在後疫情時代資訊使用型態的改變，去進行必要的數位工具導入。此次討論的主題包括網路素養、創新科技、如何弭平數位落差，希望透過這份報告，在新興議題與數位轉型上提供政府施政上的重要參考。

行政院政務委員唐鳳肯定《台灣網路報告》的研究成果，提供台灣網路使用人口、應用服務內容、前瞻發展議題，替多元創新社會朝數位發展打下堅實基礎。唐鳳表示：「寬頻網路是基本人權，不僅言論自由，還包含集會、結社等自由。只有所有人有順暢的網路環境，發展機會才均等。」在致詞中唐鳳強調即將成立數位發展部明年的策略重點，將包括數據公益、資料民主化、應變韌性等，以創造多元互信的網路環境。

國際網路在進入 2020 後，全球面臨最大的挑戰為「線上與線下融合」，新冠肺炎疫情更加速這樣的趨勢。2022 年度《台灣網路報告》研究的主要目的包含重探網路使用者定義，並首次評估「總是上網」(always online) 族與僅依賴行動上網的「行動依賴」(mobile dependence) 族。對新興科技的使用動機、狀況與滿意度；即時通訊的同溫層現象；台灣民眾對新聞媒體議價法與數位平台應受規範的接受度；以及數位素養現況；與偏鄉在數位轉型上的現況問題探討。



照片圖說：(由左至右) 國立陽明交通大學傳播與科技學系陶振超教授、教育部邁向數位平權推動計畫推動辦公室須文蔚主任、中央研究院社會學研究所吳齊殷研究員、台灣經濟研究院林欣吾副院長、元智大學資訊管理學系曾淑芬教授、國家通訊傳播委員會王維菁委員、財團法人台灣網路資訊中心黃勝雄董事暨執行長、公共電視文化事業基金會胡元輝董事長共同參與本次 2022 年度『台灣網路報告』公布記者會暨焦點座談會。

報告結果顯示，目前台灣民眾的整體上網率為 84.3%，固網寬頻用戶普及率為 65.32%，行動寬頻用戶普及率為 81.47%，5G 使用率為 18.98%。上網率與行動上網普及率皆較去年增長。台灣民眾的上網頻率以一天數次為多，有兩成民眾幾乎一直上網。

國立陽明交通大學傳播與科技學系教授陶振超表示，「整體而言，年齡越低、學歷越高，幾乎一直上網的比例也越高。此外，近兩成國人有唯行動上網現象，以中年族群和國、高中學歷為主。唯行動上網在本次報告定義是僅能透過行動寬頻上網，家中沒有固網寬頻可供上網且沒有其他上網的方式。」

網路使用概況

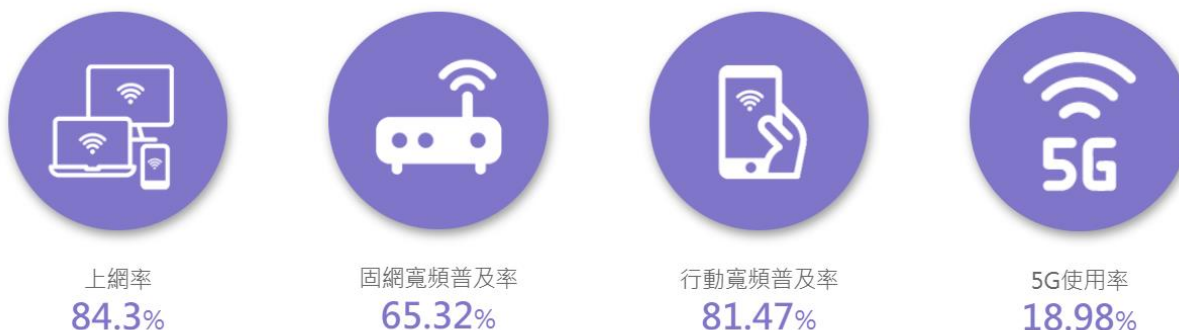


圖 1：今年調查結果顯示，全國民眾個人上網率為 84.3%，仍較 2020 年 83.8% 略高。

至於未上網者沒有使用網路的原因，本次調查發現主要因為「不需要」(70.72%)。高達93.71%的受訪者表示沒有想學習如何上網的意願。且有將近五成五的未上網民眾沒有他人協助處理上網事務。這群人將與當代數位生活形成極大的鴻溝。

三大資訊素養有待提升：數位媒體素養、分享素養、隱私素養

台灣民眾在網路與相關應用的使用率逐年增長，數位平台^{*1}已成為超過半數台灣民眾獲得新聞主要來源。尤其是49歲以下、學歷在大學及以上讀者群，幾乎都轉向數位平台獲取新聞。紙本報紙或雜誌僅剩不到2%。本次調查也發現，台灣民眾僅1.42%近一年有付費使用國內網路新聞^{*2}，比例偏低。此狀況可能導致新聞媒體未有足夠資源完成好品質新聞，影響新聞媒體在民主社會扮演的重要角色。

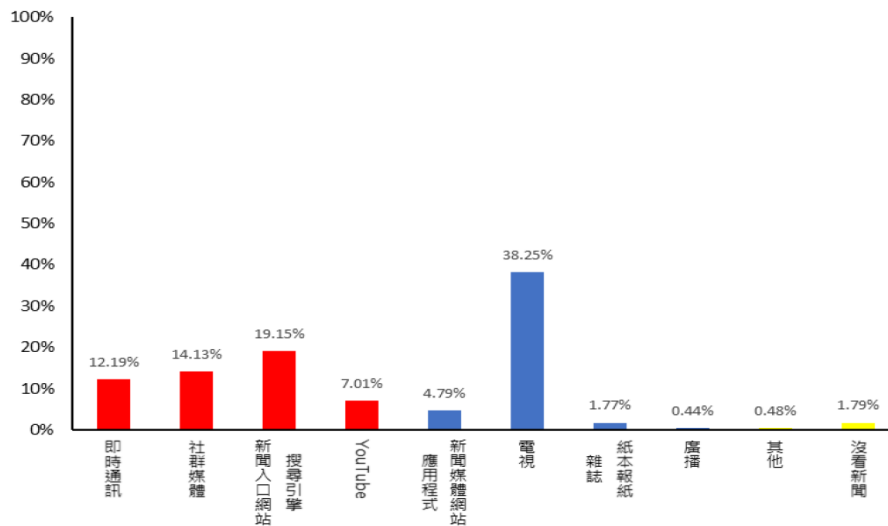


圖 2：電視仍是最多台灣民眾獲得新聞的主要來源，但超過一半仰賴數位平台，高於傳統新聞媒體。

然而調查發現，台灣民眾傾向支持「新聞有價」的概念，51.49%的網路使用者支持數位平台應該付費給新聞媒體。同時超過六成的網路使用者同意「臉書和谷歌的權力過大，所以應該受到政府規範」，但不能侵犯言論自由。

中央研究院社會學研究所研究員吳齊殷表示，在本次調查中發現，網路數位同溫層與假訊息是人類社會根深蒂固的問題，人類社會的運作，是因為能互相信任，但是當這個社會彼此不信任時，就很難運作。研究中也指出，網路科技的日新月異使我們連結更加緊密，但信任卻沒有增加，這些都是當代社會要思考的問題，期望未來持續關注類似的現象，才能找出解決方案。

過去 20 多年調查發現，早期數位落差主要偏重基礎建設問題，隨著更多人擁有數位設備後，發現網路社會出現的數位落差依舊存在，而「數位素養」是更深層的數位落差，台灣民眾在面對新興科技的使用心態、目的，才是數位社會發展最終要注意的問題。

調查也發現，台灣民眾數位素養的廣度與深度有待提升。有超過四成受訪者，認為分享與自己看法一致的訊息較為重要。此狀況讓假新聞/假訊息/不實訊息流竄更為容易，高達 47% 民眾表示對自己沒有信心是否能確實查證新聞真假。再加上即時通訊軟體在台灣滲透率相當高，使用率高達 83.98%，遠高於免費影音娛樂 (72.82%)，甚至高於社群媒體使用率 (70.47%)。即時通訊軟體是台灣重要的人際溝通管道，但其封閉性及民眾對意見衝突採逃避策略使得即時通訊軟體易形成同溫層，而強化偏見。這將導致難以促進理性溝通的民主審議，此現象值得政府單位在推行公共政策時關注。

公共電視文化事業基金會董事長胡元輝認為，網路使用者用什麼方式獲取資訊，關鍵在「數位平台」，不實訊息也會透過這些平台傳播。他說，牛津大學曾做過一項調查，發現四成受訪者最擔憂的是網路上的假訊息，上述結果與本次調查相呼應。

胡元輝說，對不實新聞處理，基本上可多管齊下，包括政府角色、業者角色等，「我們不希望政府成為真理裁決者，透過立法裁決真假，但經過這段時間發現，我們在尊重言論自由的同時，不得不針對這部分進行管制。」胡元輝表示，就像歐盟議會通過數位服務法，政府可透過立法，讓業者懂得如何發揮他們的公共責任，包括申訴機制、與第三方合作，對有害訊息進行標記等，如此建構一套完整機制，從而接受社會監督。

國家通訊傳播委員會委員王維菁指出，過去她曾針對社群新聞研究發現，平台使用者對平台新聞正確與真實性，有 60.8% 調查者表示懷疑，46.3% 對碰到假新聞，會採取進一步行動，包括查證、向平台檢舉、提出質疑等，顯示出台灣民眾有一定的媒體素養。



圖 3：無論是查證假新聞信心、資訊分享素養及隱私素養都有超過四成台灣民眾仍有待加強。

同時，台灣民眾隱私素養不足，特別是年輕與年長者、學歷在高中職及以下。隨著各式數位裝置，特別是手機的普及，不知不覺中數位足跡與真實世界足跡皆被紀錄。提高民眾個人資料保護的意識，也就是隱私素養，也應被關注。

疫後新常態，台灣民眾對創新科技或數位工具維持保守

疫情的確改變台灣民眾的生活及工作方式。本次調查顯示，台灣民眾因應疫情採取遠距工作(Work from Home)或遠距教學 (Remote Learning) 的比例共 21.6%，包含遠距工作 15.91%與遠距教學 5.68%。此外，相較於 2020 年民眾遠距工作的比例為 2.54%，顯示在疫情影響之下，遠距工作仍持續增加，且增加幅度高於一成。但有超過六成受訪者認為遠距工作/教學效率降低，疫情過後不希望持續。

即便新興科技如 AI 人工智慧產品與服務、5G、行動支付等發展日新月異，台灣民眾對新興科技的態度與決策相對保守。本次報告將民眾區分為四種新興科技使用者類型：抱持悲觀觀望者達 35.47%，樂觀猶豫者 26.3%，先驅者 17.37%，跟風者 3.91%。此結果突顯出台灣在推行新興科技使用時會面臨的困境，因為多數民眾對於新興科技抱持著尚未發展成熟，而遲遲未採取使用行動。目前台灣 5G 網路使用率僅約 19%；使用物聯網、家庭智慧裝置比例也僅有 10%，與他國相比比例偏低。

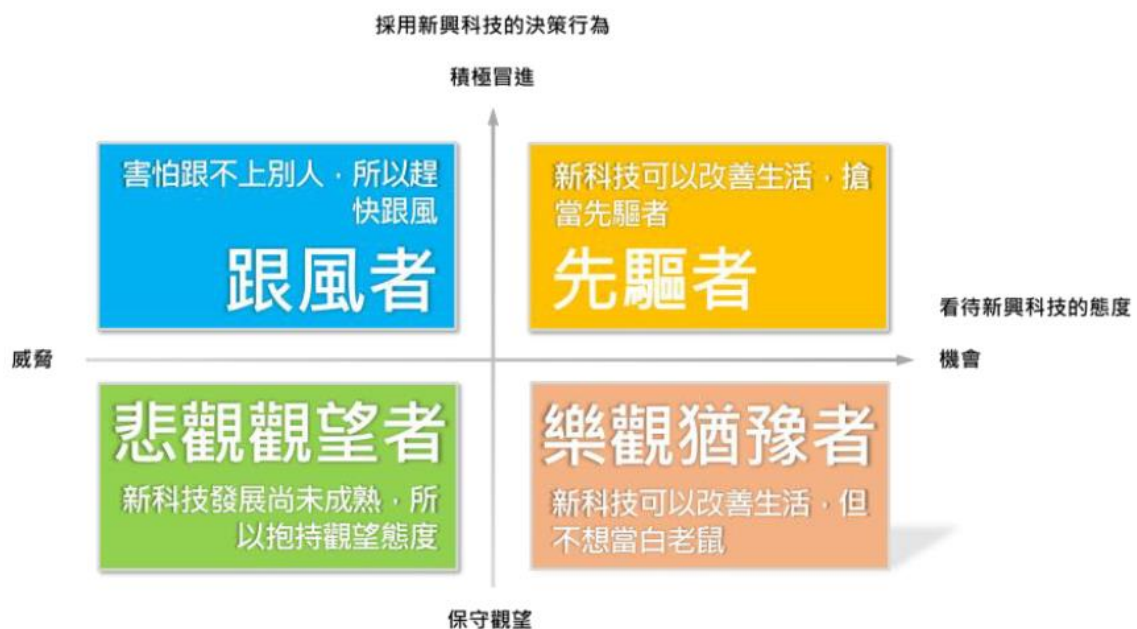


圖 4：四種新興科技使用者類型。台灣以悲觀觀望者為多，占比 35.5%。

在新興科技的使用上，儘管調查顯示，過半數 (52.48%) 民眾在過去一個月，曾使用「智慧手環 / 手錶」、「聊天機器人」、「數位語音助理」或「AI 股票基金期貨軟體」等其中一項 AI 相關科技，但僅

「數位語音助理」有 42.75%，顯見 AI 科技等人工智慧科技產品，在台灣仍有普及空間。本次調查也試圖勾勒台灣民眾在使用人工智慧產品與服務時的信任程度，結果顯示，民眾對 AI 的信任感意見紛紜，儘管在「人工智慧所表達的內容容易理解」、「人工智慧能減少偏見與歧視」認同的受訪者超過五成，但在「人工智慧能被完善監督管理」、「人工智慧能保障人身財產安全」兩項指標上，同意者並未過半。此結果反應台灣民眾對人工智慧產品服務在保障個資、人身與財產等個人福祉上憂慮與不安，建議專責機關從政策、法律、教育等方向思考，完備 AI 科技在倫理上的監管能力。

台灣經濟研究院副院長林欣吾表示認同這份報告中談及科技應用的調查結果，台灣人要在非常實用的狀況下，新興科技才會普及化。林欣吾指出，政府對科技普及推動方式，大多從所謂「廠商的先進前瞻技術」開始推動，回應產業的需求，然而有多少資源是為了讓民眾有容易取得的科技，是政府目前在政策制定需要關注的重點。



圖 5：台灣民眾使用人工智慧服務及產品的情況仍不普遍，僅數位語音助理服務有較高使用率。

網路應用使用率增長，但數位落差尚待消弭

本次調查發現，台灣民眾最常使用的網路應用服務為「觀看免費的網路影音、直播或收聽音樂」，高達七成三 (72.82%)，其次為「買東西」，為 51.3%。其他應用服務的使用均未達五成。其中值得關注的是，台灣民眾在網路金融服務應用的使用情形，以行動支付使用率而言，相較於 2020 年行動支付使用率為 21.64%，2022 年已增加至 34.27%，躍升為第四高的網路應用服務。另一方面，我國民眾在持有加密貨幣上已有 2.01% 的使用率，後續趨勢值得持續觀察。整體而言，在網路金融服務應用的人口年齡分布以 30-39 歲比率最高。

然而報告也發現年齡 70 歲及以上、具有小學及以下學歷的台灣民眾，是網路近用率與應用服務使用力的數位弱勢族群。因此，本調查建議應朝「數位幫手」的政策著手，針對這群民眾提供必要的網路諮詢服務或協助，避免這群數位落差的民眾因認為網路不需要、沒有學習網路的意願、缺乏網路近用

能力而錯過網路所帶來的經濟與社會優勢。

從區域來看，報告發現真正的數位資源落差並非在原民部落的偏鄉，而是在那些缺乏各類政府資源補助、非屬原民部落或非離島的偏遠鄉鎮地區。原民部落的資訊基礎建設充足，但能否提出符合偏鄉民眾需求的數位服務內容和注重使用者體驗的服務設計，才是使其持續使用和產生實際成效的重要關鍵。

教育部邁向數位平權推動計畫推動辦公室主任須文蔚則認為，台灣關心的數位落差，一直只看數位近用，如無線網路使用率等，但數位落差不僅是過去強調的城鄉落差，而慢慢有年齡、教育層面問題，如台灣過於侷限「空間」產生的落差，許多資源往偏鄉走，反而是台北不少老齡人口並未真正得到數位資源。須文蔚並表示，政府多年來推動數位落差，但並未建構數位幫手，故疫情下，許多老齡人口不會使用遠距門診，不知道如何用網路查詢 PCR 檢測結果，以致疫情期間工作量皆落在基層人員身上。若能提升銀髮族數位素養與能力，台灣或可改善內需逐漸萎縮狀況。

更應注意的是，偏鄉地區或數位弱勢族群的數位素養落差。當專業新聞內容的弱化，對於缺乏多元管道接收公共議題資訊的他們將造成更不利的影響。報告建議在虛擬環境中開創新型態數位服務，一方面可以解決數位機會不平等的問題，也可以帶動數位服務產業的新發展。期盼未來政府在提升數位落差上，除解決偏鄉民眾使用數位裝置上的困難，還可包含創新科技應用與其他素養能力的提升。

如需閱讀完整報告，請至 <https://report.twinc.tw>。

研究方法

此次調查主要結合市話與手機雙底冊的全國代表性樣本進行問卷調查，加上深度訪談、質化分析，及歷年台灣調查相關資料，調查範圍包含 6 都和 16 個縣市。調查時間為民國 111 年 2 月 14 日至民國 111 年 3 月 15 日；住宅電話調查完成 1,113 份成功樣本，手機電話調查完成 1,115 份成功樣本。以單純隨機抽樣 (simple random sampling) 理論估算，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差約為正負 2.94 個百分點。

*1: 包含搜尋引擎或新聞入口網站、社群媒體、即時通訊與 YouTube 等。

*2: 包含訂閱制或會員制的網路新聞服務，如數位訂閱、混合數位與印刷內容的訂閱、針對特定文章、應用程式 APP 或電子版進行一次性的付費。

。