

# 青年學子網路資訊 尋求行爲及其輔導策略之研究

梁朝雲

教授兼系主任

陳偉如

副教授

元智大學資訊傳播學系

## 摘要

對於涉世未深的青年學子而言，網路科技帶來的不只是豐富多元的資訊交流，更是同儕間競相追尋在真實世界無法企求的感官刺激，同時也將形成個人或群體顛覆行爲的養成溫床。本研究即藉由對青年學子的上網動機與資訊尋求行爲的了解，對政府相關機構提出具體可行的輔導策略，並從學校與業者兩個方向配合實施。專家座談與問卷調查是本研究主要使用的兩種工具。

**關鍵字：**青年學子，網際網路，資訊尋求行爲，輔導策略

## 一、研究目的與背景

對於涉世未深的青年學子而言，網路科技帶來的不只是豐富多元的資訊交流，更是同儕間競相追尋在真實世界無法企求的感官刺激，同時也將可能形成個人或群體顛覆行爲的溫床。在不設限的網路空間漫遊，從資訊內容、群體行爲、個人隱私，乃至網路暴力、色情交易、資訊篩選等，這些普遍受到爭論的議題都須要藉由全民關懷、道德自律與法規政策，三管齊下的作法予以規範，才能盡收實效。歐美各國近年來均有透過行政程序研擬各類法規，為的便是要防止不當資訊或行爲在網路空間的橫行污染。這些現象與節制方法都值得國內關心青年教育的老師、家長及各界人士共同密切觀察與深刻省思。

各先進國家對於防制不當網路使用行爲的研究已行之多年，相關成果及法規亦值得國人參考。有些學者從道德發展的角度來探討網路行爲的養成。他們指出在網路上進行溝通交流通常有欠缺情感的回饋，受創也不會即刻顯現，敢於以言辭冒犯，全然自由的氛圍影響，以及遊戲規則尚未確立等因素，極易觸發偏差行爲，也因此更須

注意對個人財產(含智慧財產)、個人隱私、既有法規、倫常禮節的尊重(註1)。也有法學專家藉由立法的方式來防制孩童在網路上可能受到的傷害；另有學者建議以科技研發來防制取得不當或限制級的資訊，如以blocking或filter軟體來作管制，或者可以讓老師運用網路廣播系統來監視學生端的螢幕(註2)。亦有許多文教團體編寫「教戰手則」，以協助對網路科技陌生的老師及父母，並鼓勵他們要與孩童一起成長(註3)。

本研究基於對上述現象的觀察和反省，希望藉由對青年學子網路資訊尋求行為的了解，探討並提出輔導青年學子使用網路資源的政策建議。具體而言，本研究的主旨有三：

- (一)了解青年學子的上網動機與現況；
- (二)了解青年學子對網路資訊之尋求行為；以及
- (三)從政府、業者、學校三個方向，為決策機構提出網路資源尋求行為之輔導策略。

## 二、文獻分析

「資訊尋求行為」是一個內涵寬廣的學術領域，包括所有個人與組織對於資訊的需求、使用，以及各類型的交換行為。資訊尋求行為可從個人特性的觀點來研究，如使用者的性別、教育程度、職務、所屬組織，以及對所需資訊的價值判斷、獲取的積極度，與取得後之成就感等；此外，資訊尋求行為亦可從個人所屬單位的組織架構與傳播網絡來檢視，而影響組織內的資訊行為的因素包：個人因素、組織架構、環境資源、傳播模式，以及科技應用等。

葉乃靜指出，資訊服務相關機構如圖書館等，近年來越來越重視使用者的研究，因為「唯有先了解使用者的資訊需求、資訊蒐集的管道、對圖書館資訊或服務的滿意程度，再基於這些資訊需求進行資訊蒐集或館藏調整的工作，才能提供切合需要的資源。」(註4)葉乃靜也指出，資訊尋求行為或使用者研究長久以來一直受到系統導向的研究方向所影響，強調「資料」的核心性與重要性，資料的存在即預設了資訊使用的充份與必備條件。在此學術研究的邏輯下，使用者被視為一個被動的接收站，只能就現有提供的資訊加以吸收與利用。

一直等到Brenda Dervin在1977年提出情境導向的替代性研究典範後，資訊是否有意義才轉向由使用者來定義。也就是說，唯有在資訊對使用者有意義的情況下，資訊才能發揮功能。因此，要了解使用者的資訊尋求行為，不能只就該使用者透過哪些管道，使用哪些資源來了解，更應該探討其在哪種情境下，必須找尋資訊？會利用哪些管道尋找？其原因為何？等問題。溫仁助亦指出，當個人在本身擁有的知識不足以解決問題或面對工作的情況下，便可能產生急迫的資訊需求。資訊需求必

註1 D. Armagh, "Safety Net for the Internet: Protecting Our Children," *Juvenile Justice*, 5:1 (1998): 9-15.

註2 P. Wagner, & T. Wagner, "World Wide Web in the Classroom: Access without Adult Materials," *Technology Teacher*, 56: 5 (1997): 22-25.

註3 A. Robertson, The Best of "Parent News": *A Sourcebook on Parenting from the National Parent Information Network* (Champaign, IL: Children's Research Center, 1998).

註4 葉乃靜，〈資訊尋求行為〉〔社論〕，*大學圖書館*，2：3(民國87年)：2--3。

須經過個人對所需資訊的認知過程。這個過程會因為不同的時空而有所變化，使得情境的考量成為資訊系統預測讀者需求行為中不可忽略的重要變數(註5)。

Auster (1982)將「資訊尋求行為」定義為：「Who needs what kind of information and for what reason; how information is found, evaluated, and used; and how these needs can be identified and satisfied?」(誰為了什麼原因而需要哪種資訊？所需資訊如何被尋得？如何被評鑑？與被應用？這些資訊需求如何被界定？又如何被滿足？)(註6)Marchionimi, et al. (1993)亦定義資訊尋求為一種解決問題的活動，而資訊尋求涵蓋了下列影響因素：資訊尋求者、資訊問題、資訊尋求環境、問題的專業領域、檢索資訊的系統，與一組查詢出的資訊(註7)。

就影響資訊尋求行為因素方面，在Marchionimi, et al.之前就有許多的研究，如Mick, et al. (1980)的研究便指出，影響資訊行為的變數可分為：個人特性、工作環境特性，與工作性質。其中個人特性包括：人口變數、專業背景、組織角色、組織功能、對自己工作及專業的態度、對資訊價值的態度等；工作環境特性包括：組織特性、工作團隊、溝通管道；而工作性質則包括：工作與他人的關聯度、與所須資訊的隔離度、專案進行階段、完成工作的條件等因素(註8)。Summers, et al. (1983)亦指出，個人與專業的特性將對個人的資訊行為有重大影響。這些因素包括：職務、年資、經驗、教育、資訊擴散行為、對資訊的態度、是否經常缺乏資訊等。Summers, et al. 另認為，使用者的目的、資訊來源、資訊來源的特性、尋找資訊所遇到的問題，以及使用資訊所遇到的問題等，都會影響到個人的資訊尋求行為(註9)。

Kuhlthau (1991)指出，個人的資訊尋求行為包括三個主要的活動：尋求資訊時所實際採取的行動、資訊尋求所經歷的感覺，以及對資訊尋求過程與尋得內容的看法。這三項活動與資訊尋求者的知識、技能、興趣、過去的生活經驗、可掌握的資訊資源，以及解決問題所面臨的時間壓力等，均有密切的關係(註10)。此外，亦有許多學者將資訊檢索系統的因素一併考量，如Saracevic, et al. (1988)即指出，影響資訊尋求與檢索行為的因素包括：資訊尋求者特性、資訊問題、問題特性、問題分析、檢索者特性、檢索策略、檢索活動、找出資訊的分析、找出資訊與問題的相關性，以及資訊應用性

註5 溫仁助，〈從資訊與資訊需求的定義探討資訊需求和使用的研究方向〉，大學圖書館，2：3(民國87年)：58--71。

註6 E. Auster, "Organizational Behavior and Information Seeking," *Special Libraries*, 73: 3 (1982): 173-182.

註7 G. Marchionimi, S. Dwigins, A. Katz, & X. Lin, "Information Seeking in Full-text End-User-Oriented Search Systems: The Roles of Domain and Search Expertise." *Library and Information Science Research*, 15 (1993): 35-69.

註8 C. Mick, G. Lindsey, & D. Callahan, "Toward Usable User Studies," *Journal of the American Society for Information Science*, 31: 5 (1980): 347-356.

註9 E. Summers, J. Matheson, & R. Conry, "Effect of Personal, Professional, and Psychological Attributes, and Information Seeking Behavior on the Use of Information Sources by Educators." *Journal of the American Society for Information Science*, 34: 1 (1983): 75-85.

註10 C. Kuhlthau. "Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective." *Journal of the American Society for Information Science*, 42: 5 (1991): 361-371.

等(註11)。Bichteler & Ward (1989)從資訊檢索的觀察出發，點出使用者在透過系統尋找資訊時會遇到一些令人頹喪的事情，諸如：查詢時間過久、實際取得資訊的延誤、資訊品質的不良、違法的資訊來源、外國語言無法辨認等狀況(註12)。

Dalgleish & Hall (2000)亦針對WWW環境，以1.對WWW資訊尋求環境的反應；2.對資訊檢索過程的經歷表達；3.資訊尋求策略；4.對所尋資訊品質的觀感；以及5.對WWW應用於高等教育的看法等五項議題，進行研究並發表大專學生對於使用WWW的資訊尋求行為，以及他們對於所獲資訊的滿意程度，殊值參考(註13)。Choo等人研究指出，人們將Web視為一種用以支持其日常生活的資訊資源，使用型式非常多元，從無特定資訊需求的瀏覽，到正式地檢索資訊以支持其決策運作。這些型式會因使用者資訊需求的特質、資訊尋求的策略，以及資訊使用的目的而異(註14)。Walker另將網路資訊尋求行為分成：尋求能力、尋求行為，和認知行為等三類來進行探討，其中尋求行為又細分為：移動、戰略、策略，和可歸納之慣例等，研究成果發人深省(註15)。而國內學者王秀卿針對網路使用與資訊尋求行為，亦進行了相當精闢的彙整，殊值參考(註16)。

### 三、研究方法與執行過程

本研究採取專家座談與問卷調查等兩項方法交互進行。本研究的執行時程有限，採取專家座談會的形式將會在舟車勞頓與時間彈性上獲致相當成效，諮詢內容包括：資訊尋求行為問卷設計、問卷資料分析與討論、現行法令與輔導政策的研擬與實施等主題。問卷調查的目的在於分析不同青年族群的網路資訊尋求行為，本研究印製書面問卷4,000份，針對台灣各地大專學生施測，因台灣地區各縣市都市化、發展程度以及方向不同，故本研究在取樣上將參考羅啟宏教授之「台灣省鄉鎮發展類型之研究」的分類方式，把台灣地區各地分類，並加上都市化、發展較快速的北、高及新竹市，在從中以隨機抽出各校作為研究的樣本。

本計畫之研究對象係指18歲到25歲之在學大專院校青年，限定對象主因有三，一

---

註11 T. Saracevic, P. Kantor, A. Chamis, & D. Trivison, "A Study of Information Seeking and Retrieving I: Background and Methodology," *Journal of the American Society for Information Science*, 39: 3 (1988): 161-176.

註12 J. Bichteler, & D. Ward, "Information Seeking Behavior of Geoscientists," *Special Libraries*, 80: 3 (1989): 169-178.

註13 A. Dalgleish & R. Hall, "Uses and Perceptions of the WWW in an Information-seeking Environment," *Journal of Librarianship and Information Science*, 32: 3 (2000): 104-116.

註14 C.W. Choo, B. Detlor, & D. Turnbull, "Information Seeking on the Web: An Integrated Model of Browsing and Searching," *Contributed paper of 1999 ASIS annual meeting*, (1999): 9-16.

註15 J.R. Walker, & W.E. Moen, "Identifying and Categorizing Information Seeking Behaviors in the Networked Environment: An Exploratory Study of Young Adults," Final report, funded by University of North Texas Interdisciplinary Ph.D. Program in Information Science (2001).

註16 王秀卿，〈網路使用與資訊尋求行為之文獻探討〉，*大學圖書館*，5：1(民國90年)：144-162。

是這段年齡的在學青年是國內最大宗的網路使用族群，有一定的代表性；二為限定年齡與在學資格以確保研究成果的精準性；三是這個族群即將跨入社會成為主流力量，是了解其行為傾向和協同輔導的重點對象。本研究調查期限將規劃於民國91年3至5月間進行，受測者作答完成後直接由研究群向教師收回問卷，研究群隨後將收回問卷的資料編碼並鍵入，再以統計軟體分析，並著手撰寫報告。在資料分析方面，研究群使用到的統計分析包括：次數分配與交叉分析等方法。除了顯示各變項的分佈情形之外，研究群針對值得探討的項目做交叉分析，討論不同變項對探討主題的影響。

#### 四、結果討論

本研究之受調問卷共回收3,014份，經詳細驗證後，確定有效問卷共2,957份，佔總發放問卷74%，佔總回收問卷98%。在有效樣本中，男女性約各佔一半；學校地點以北高新竹居多，佔46.6%，其次是綜合與工商區，佔37.5%，偏遠與山地最少，僅佔4%。受調學子以大學一年級居多，佔28.7%，其次是大學三年級，佔23.9%；大學部學生佔82.9%，研究生佔15.2%。本研究樣本的主修學科，以「商學／管理／經濟」居多，佔19.6%，其次是「教育／心理」(17.5%)，請參見表1至表4說明。

表1 男女比例

性 別	百分比(%)
女 生	54.6
男 生	45.4
合 計	100.0

表2 區域分佈表

地 區	百分比(%)
北高新竹	46.6
綜合與工商	27.5
新興與服務	14.6
坡 地	7.3
偏遠與山地	4.0
合 計	100.0

表3 年級分佈

年 級	百分比(%)
大學一年級	28.7
大學二年級	16.1
大學三年級	23.9
大學四年級	14.5
研究所一年級	9.3
研究所二年級	6.4
其 他	1.2
合 計	100.0



表4 主修學科分佈

年 級	百分比(%)
商學／管理／經濟	19.6
教育／心理	17.5
文史哲／語文	15.2
工 程	9.9
電機／資訊	9.1
政治／社會	6.7
農業／園藝	4.4
數 理	4.0
設計／建築	3.8
傳 播	3.0
法 律	2.4
醫 藥	2.3
生 物	1.0
其 他	1.0
總 和	100.0

近一半的受調者接觸網際網路已長達4年；其次是2至4年，也有41.6%。根據交叉分析顯示，接觸網際網路的歷史與性別無關，但與教育程度成正相關，請參見表5、表6說明。在每天接觸網際網路方面，各年級間並無很大差距，但男性上網時數較女性多，請參見表7、表8說明。受調者最常上網的地點，分別為學校、家中，及宿舍，其中在校外娛樂場所上網的大學生要比研究生多，而研究生在工作場所上網者則較大學生多；女性在家中上網者較男性多，而男性在校外娛樂場所上網者則顯著地高；在「其他」選項中，被提及最多的是圖書館，請參見表9、表10說明。

表5 性別與接觸網路時間

	女 生			男 生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
4年(含)以上	38.0	2	20.8	48.1	1	21.8	42.6
2年-4年內	44.9	1	24.6	37.6	2	17.0	41.6
1年-2年內	14.0	3	7.7	11.8	3	5.3	13.0
不到1年	3.1	4	1.7	2.6	4	1.2	2.8

表6 年級與接觸網路時間

	大學生			研究生			其 他			合計%
	佔大學生%	排名	佔總人數%	佔研究生%	排名	佔總人數%	佔其他%	排名	佔總人數%	
4年(含)以上	36.7	2	30.5	71.7	1	11.2	76.5	1	0.9	42.6
2年-4年內	45.6	1	37.9	21.4	2	3.3	20.6	2	0.2	41.5
1年-2年內	14.5	3	12.1	5.9	3	0.9	0.0	4	0.0	13.0
不到1年	3.2	4	2.6	1.1	4	0.2	2.9	3	0.0	2.8

表7 性別與每天使用網路時間

	女 生			男 生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
1-4 小時以內	62.3	1	34.1	54.9	1	24.9	59.0
4-9 小時以內	14.3	3	7.8	24.4	2	11.1	18.9
1 小時以下	20.2	2	11.0	11.1	3	5.0	16.1
9 小時(含)以上	3.1	4	1.7	9.6	4	4.3	6.1

表8 年級與每天使用網路時間

	大學生			研究生			其 他			合計%
	佔大學生 %	排名	佔總人數 %	佔研究生 %	排名	佔總人數 %	佔其他 %	排名	佔總人數 %	
1-4 小時以內	60.0	1	50.0	53.6	1	8.4	50.0	1	0.6	58.9
4-9 小時以內	18.2	2	15.1	22.5	2	3.5	23.5	2	0.3	18.9
1 小時以下	16.7	3	13.9	12.9	3	2.0	17.6	3	0.2	16.1
9 小時以上	5.1	4	4.3	10.9	4	1.7	8.8	4	0.1	6.1

表9 性別與最常上網地點

	女 生			男 生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
學校	61.0	1	33.3	62.2	1	28.2	61.6
家中	55.6	2	30.4	51.0	2	23.1	53.5
租屋或宿舍	39.9	3	21.8	37.4	3	16.9	38.8
娛樂場所	2.1	5	1.2	7.3	4	3.3	4.5
工作場所	3.5	4	1.9	4.9	5	2.2	4.1
其他	1.0	6	0.5	0.7	6	0.3	0.9

表10 年級與最常上網地點

	大學生			研究生			其 他			合計%
	佔大學生 %	排名	佔總人數 %	佔研究生 %	排名	佔總人數 %	佔其他 %	排名	佔總人數 %	
學校	58.9	1	49.0	75.7	1	11.8	67.6	1	0.8	61.6
家中	54.8	2	45.6	47.7	2	7.4	41.2	2	0.5	53.5
租屋或宿舍	40.9	3	34.1	27.8	3	4.3	23.5	3	0.3	38.7
娛樂場所	5.3	4	4.4	0.7	5	0.1	0.0	5	0.0	4.5
工作場所	2.7	5	2.3	11.2	4	1.7	17.6	4	0.2	4.2
其他	0.9	6	0.8	0.4	6	0.1	0.0	5	0.0	0.9

對於網路使用目的而言，受調者的前四選項為傳訊溝通、解決課業問題、了解時事新聞，以及蒐集生活資訊，較少的為線上購物。男性在上下載軟體或檔案和玩線上遊戲方面較女性多出許多，而女性在傳訊溝通方面則較男性多；大學生以傳訊溝通(如 email, ICQ等)為首要目的，而研究生則以解決課業問題為主，請參見表 11、表 12 說明。受調者在尋找資訊最常利用的管道，依序為使用搜尋引擎或入口網站、利用圖書館，及和同學朋友討論，較少會選擇使用個人藏書和與親戚家人討論。在利用圖書館方面，女性較男性顯著地多，而會向網友詢問者則是男性偏多；研究生

較大學生更會使用學術資料庫或電子圖書館來解決資訊需求的問題，請參見表13、表14說明。在本調查研究中，使用網路尋找資訊的學科類型以文史哲／語文、教育／心理，以及電機／資訊較多，這與本次受調取樣之學科屬性有關，大學生與研究生在此問項並無顯著差異，請參見表15、表16說明。

表11 性別與使用網路目的

	女 生			男 生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
傳訊溝通	44.0	1	24.2	25.2	2	11.4	35.6
解決課業問題	34.6	2	19.0	27.0	1	12.2	31.2
了解時事新聞	11.7	4	6.5	20.8	3	9.4	15.8
蒐集生活資訊	15.0	3	8.3	15.6	5	7.0	15.3
上下載軟體或檔案	5.4	5	3.0	16.6	4	7.5	10.4
玩線上遊戲	1.8	8	1.0	13.6	6	6.1	7.1
增加學科知識	4.1	6	2.2	7.1	7	3.2	5.4
交友	2.1	7	1.2	5.2	8	2.4	3.5
其他	1.6	9	0.9	1.0	9	0.5	1.3
線上購物	0.9	10	0.5	0.6	10	0.3	0.8

表12 年級與使用網路目的

	大學生			研究生			其 他			合計%
	佔大學生%	排名	佔總人數%	佔研究生%	排名	佔總人數%	佔其他%	排名	佔總人數%	
傳訊溝通	36.6	1	30.4	30.6	2	4.8	28.1	2	0.3	35.5
解決課業問題	30.9	2	25.6	31.3	1	5.0	43.8	1	0.5	31.1
了解時事新聞	14.9	4	12.3	21.0	3	3.3	21.9	3	0.3	15.9
蒐集生活資訊	15.8	3	13.1	12.1	4	1.9	21.9	3	0.3	15.3
上下載軟體檔案	10.9	5	9.0	8.9	6	1.4	6.3	7	0.1	10.5
玩線上遊戲	8.2	6	6.8	1.8	8	0.3	9.4	5	0.1	7.2
增加學科知識	4.4	7	3.6	10.7	5	1.7	9.4	5	0.1	5.4
交友	3.8	8	3.1	2.3	7	0.4	0.0	8	0.0	3.5
其他	1.4	9	1.2	1.1	10	0.2	0.0	8	0.0	1.3
線上購物	0.7	10	0.5	1.4	9	0.2	0.0	8	0.0	0.8

84%的受調者未曾使用過手機或PDA上網，有經驗者所尋求的以娛樂消費、時事新聞、星座算命資訊為主，勾選其他選項者以下載手機鈴聲者居多，請參見表17、表18說明。使用手機上網尋找交友資訊者以男性居多；找尋娛樂消費資訊的大學生較多，而處理金融投資資訊的則是研究生多。從本調查可發現，最常使用網路尋找的資訊類型為新聞時事、生活休閒與聊天交友，大學生在蒐尋聊天交友與影視娛樂類的資訊要比研究生積極。與男性相較，女性以尋找生活休閒和教育學習類資訊為多；男性則以蒐尋新聞時事居多，下載檔案、蒐尋電腦資訊、遊戲、情色類資訊者也不少。以「上下載軟體或檔案」為最常使用目的者，其所尋找的資訊類型亦以電腦資訊、遊戲、情色類最多，請參見表19、表20說明。



表13 性別與尋找資訊的管道

	女 生			男 生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
上網使用搜尋引擎或入口網站	91.6	1	49.7	92.1	1	42.2	91.8
利用圖書館	68.5	2	37.1	50.3	2	23.0	60.2
與同學、學長或朋友討論	43.8	3	23.8	41.8	3	19.1	42.9
利用網路社群、討論區或 BBS 等向網友詢問	21.7	5	11.8	34.6	4	15.8	27.6
使用學術資料庫或電子圖書館	27.9	4	15.1	26.6	5	12.2	27.3
去書店尋找相關書籍雜誌	18.0	6	9.7	18.5	6	8.5	18.2
請教師長或專家	7.9	7	4.3	9.8	7	4.5	8.8
使用線上即時交談軟體，如聊天室、ICQ 等與網友互動	6.6	8	3.6	9.4	8	4.3	7.9
使用個人藏書	4.1	9	2.2	4.7	9	2.2	4.4
與親戚或家人討論	2.9	10	1.6	2.2	10	1.0	2.5
其他	0.2	11	0.1	0.2	11	0.1	0.2

表14 年級與尋找資訊的管道

	大學生			研究生			其 他			合計%
	佔大學生%	排名	佔總人數%	佔研究生%	排名	佔總人數%	佔其他%	排名	佔總人數%	
上網使用搜尋引擎或入口網站	92.3	1	76.3	90.2	1	14.6	83.9	1	1.0	91.8
利用圖書館	61.3	2	50.7	53.9	2	8.7	61.3	2	0.7	60.1
與同學、學長或朋友討論	43.5	3	36.0	41.0	4	6.6	32.3	4	0.4	43.0
利用網路社群、討論區或 BBS 等向網友詢問	29.3	4	24.2	19.4	5	3.1	22.6	6	0.3	27.6
使用學術資料庫或電子圖書館	23.3	5	19.3	46.1	3	7.5	51.6	3	0.6	27.3
去書店尋找相關書籍雜誌	19.1	6	15.8	13.3	6	2.2	25.8	5	0.3	18.2
請教師長或專家	8.2	7	6.8	11.9	7	1.9	3.2	8	0.0	8.7
使用線上即時交談軟體，如聊天室、ICQ 等與網友互動	8.2	7	6.8	6.8	8	1.1	3.2	8	0.0	7.9
使用個人藏書	4.2	9	3.4	5.4	9	0.9	6.5	7	0.1	4.4
與親戚家人討論	2.7	10	2.3	1.4	10	0.2	3.2	8	0.0	2.5
其他	0.2	11	0.2	0.0	11	0.0	0.0	11	0.0	0.2

表15 性別與使用網路尋找學科資訊

	女 生			男 生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
文史哲/語文	26.6	1	14.6	14.5	2	6.5	21.1
教育/心理	21.4	2	11.7	11.7	4	5.3	17.1
電機/資訊	4.3	7	2.3	27.8	1	12.6	15.0
商學/管理/經濟	15.9	3	8.7	10.7	5	4.9	13.6
政治/社會	11.3	5	6.2	12.7	3	5.7	11.9
傳播	11.8	4	6.5	8.3	7	3.8	10.3
設計/建築	5.4	6	2.9	7.3	9	3.3	6.2
數理	3.8	8	2.1	8.2	8	3.7	5.8
工程	1.2	14	0.7	10.4	6	4.7	5.4
醫藥	3.5	9	1.9	3.9	10	1.8	3.7
其他	3.1	10	1.7	3.9	10	1.8	3.5
法律	2.6	11	1.4	3.8	13	1.7	3.1
生物	1.7	13	0.9	3.4	12	1.5	2.5
農業/園藝	2.0	12	1.1	2.0	14	0.9	2.0

表16 年級與使用網路尋找學科資訊

	大學生			研究生			其他			合計%
	佔大學生%	排名	佔總人數%	佔研究生%	排名	佔總人數%	佔其他%	排名	佔總人數%	
文史哲/語文	22.4	1	18.6	14.2	3	2.2	24.2	1	0.3	21.1
教育/心理	17.5	2	14.5	15.0	2	2.4	12.1	5	0.1	17.0
電機/資訊	13.2	4	11.0	23.9	1	3.8	21.2	2	0.2	15.0
商學/管理/經濟	13.5	3	11.2	13.7	5	2.2	12.1	5	0.1	13.5
政治/社會	11.4	5	9.5	14.2	3	2.2	15.2	4	0.2	11.9
傳播	11.3	6	9.4	4.9	8	0.8	6.1	8	0.1	10.3
設計/建築	6.7	7	5.6	4.2	10	0.7	3.0	9	0.0	6.3
數理	5.9	8	4.9	5.5	7	0.9	3.0	9	0.0	5.8
工程	3.8	9	3.1	12.6	6	2.0	18.2	3	0.2	5.3
醫藥	1.0	14	3.3	2.2	12	0.3	3.0	9	0.0	3.7
其他	3.6	10	3.0	2.7	11	0.4	9.1	7	0.1	3.5
法律	2.8	11	2.3	4.6	9	0.7	3.0	9	0.0	3.1
農業/園藝	2.3	13	1.9	0.7	14	0.1	0.0	13	0.0	2.0
生物	2.6	12	2.1	2.2	12	0.3	0.0	13	0.0	2.5

表17 性別與使用手機或PDA上網尋找資訊

	女 生			男 生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
未曾使用過	84.0	1	46.0	84.0	1	38.0	84.0
娛樂消費類資訊	9.8	2	5.3	8.9	2	4.0	9.4
時事新聞類資訊	6.7	3	3.7	6.4	3	2.9	6.6
星座算命類資訊	6.2	4	3.4	5.3	4	2.4	5.8
教育學習類資訊	4.2	5	2.3	3.1	5	1.4	3.7
金融投資類資訊	2.0	6	1.1	2.7	6	1.2	2.3
交友類資訊	1.5	7	0.8	2.7	6	1.2	2.1
其他	0.6	8	0.3	0.6	8	0.3	0.6

表18 年級與使用手機或PDA上網尋找資訊

	大學生			研究生			其 他			合計%
	佔大學生 %	排名	佔總人數 %	佔研究生 %	排名	佔總人數 %	佔其他 %	排名	佔總人數 %	
未曾使用過	83.3	1	69.4	87.4	1	13.6	84.8	1	1.0	84.0
娛樂消費類資訊	10.1	2	8.4	5.3	3	0.8	6.1	2	0.1	9.3
時事新聞類資訊	6.7	3	5.6	6.2	2	1.0	6.1	2	0.1	6.6
星座算命類資訊	6.2	4	5.2	3.5	4	0.6	3.0	5	0.0	5.8
教育學習類資訊	3.8	5	3.1	3.5	4	0.6	3.0	5	0.0	3.7
金融投資類資訊	2.0	7	1.7	3.5	4	0.6	6.1	2	0.1	2.3
交友類資訊	2.1	6	1.8	1.5	7	0.2	3.0	5	0.0	2.1
其他	0.5	8	0.4	0.7	8	0.1	3.0	5	0.0	0.6

表19 性別與最常使用網路尋找的資訊類型

	女 生			男 生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
新聞時事	17.3	2	9.5	24.7	1	11.2	20.6
生活休閒	17.5	1	9.6	11.2	4	5.1	14.7
聊天交友	16.5	3	9.0	9.3	7	4.2	13.2
影視娛樂	14.1	5	7.7	10.8	5	4.9	12.6
教育學習	16.3	4	8.9	6.9	8	3.1	12.1
下載類	6.9	7	3.8	16.2	2	7.3	11.1
電腦資訊類	1.9	11	1.0	12.4	3	5.6	6.6
人文社會	7.3	6	4.0	3.9	10	1.8	5.8
遊戲類	1.5	12	0.8	10.5	6	4.8	5.6
購物消費	3.1	8	1.7	2.3	12	1.1	2.8
商業金融	2.1	10	1.2	3.6	11	1.6	2.8
情色類	0.4	14	0.2	4.7	9	2.1	2.4
醫藥保健	2.5	9	1.4	1.0	13	0.5	1.8
其他	1.1	13	0.6	0.9	14	0.4	1.0

表20 年級與最常使用網路尋找資訊類型

	大學生			研究生			其 他			合計%
	佔大學生 %	排名	佔總人數 %	佔研究生 %	排名	佔總人數 %	佔其他 %	排名	佔總人數 %	
新聞時事	18.0	1	15.0	33.1	1	5.2	40.6	1	0.5	20.6
生活休閒	15.4	2	12.8	11.8	3	1.9	0.0	12	0.0	14.7
聊天交友	14.9	3	12.4	4.7	8	0.7	6.3	4	0.1	13.2
影視娛樂	13.8	4	11.4	6.2	6	1.0	15.6	3	0.2	12.6
教育學習	10.9	6	9.0	17.6	2	2.8	25.0	2	0.3	12.1
下載類	11.7	5	9.7	8.4	5	1.3	3.1	7	0.0	11.1
電腦資訊類	5.8	9	4.8	11.8	3	1.9	3.1	7	0.0	6.7
人文社會	6.2	7	5.1	3.8	9	0.6	3.1	7	0.0	5.8
遊戲類	6.2	7	5.1	2.4	11	0.4	6.3	4	0.1	5.6
購物消費	2.7	10	2.2	3.1	10	0.5	6.3	4	0.1	2.8
商業金融	2.4	11	2.0	4.9	7	0.8	3.1	7	0.0	2.8
情色類	2.4	11	2.0	2.2	12	0.3	0.0	12	0.0	2.3
醫藥保健	2.0	13	1.7	0.9	14	0.1	0.0	12	0.0	1.8
其他	1.0	14	0.8	1.1	13	0.2	3.1	7	0.0	1.0

佔6成以上的受調者最常使用Yahoo 奇摩網站，第二為Google，第三是蕃薯藤。男性選擇Google的比例較女性多，研究生選擇Google者為41.6%，明顯比大學生的19.4%要高，請參見表21、表22說明。當被問及選用搜尋引擎的主因時，分別為「查詢速度快、功能強」、「搜尋結果比較令人滿意」，以及「網站提供完善的分類目錄，對資料查詢有幫助」。因有近9成的受調者使用Yahoo 奇摩和Google，研究者遂針對這群使用者分析其選用理由，結果顯示，不同年級學生選擇Yahoo 奇摩並無顯著差異，男性使用Yahoo 奇摩是因為「搜尋結果較令人滿意」、「網站提供完備週邊服務」，及「資料經常更新」等原因，其比例較女性稍高；而在選擇Google方面發現，男女並無顯著差異，大學生選擇「網站提供完善分類目錄」的比例較研究生高出2倍，可解讀為大學生較研究生依賴網站對資訊內容的分類，請參見表23、表24說明。

表21 性別與最常使用的搜尋引擎

	女 生			男 生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
Yahoo 奇摩	66.6	1	36.5	62.4	1	28.2	64.7
Google	19.8	2	10.8	27.2	2	12.3	23.2
蕃薯藤	5.4	3	3.0	4.4	3	2.0	5.0
PC Home	3.3	4	1.8	2.5	4	1.1	2.9
網擎 Openfind	2.4	5	1.3	2.2	5	1.0	2.3
蓋世引擎 Gais	0.9	6	0.5	0.5	7	0.2	0.7
MSN	0.6	8	0.3	0.6	6	0.3	0.6
其他	0.9	6	0.5	0.3	8	0.1	0.6

表22 年級與最常使用的搜尋引擎

	大學生			研究生			其 他			合計%
	佔大學生%	排名	佔總人數%	佔研究生%	排名	佔總人數%	佔其他%	排名	佔總人數%	
Yahoo 奇摩	68.3	1	57.0	47.0	1	7.2	33.3	2	0.4	64.6
Google	19.4	2	16.2	41.6	2	6.4	48.5	1	0.6	23.1
蕃薯藤	5.1	3	4.2	4.9	3	0.8	3.0	5	0.0	5.0
PC Home	3.0	4	2.5	2.1	5	0.3	6.1	4	0.1	2.9
網擎 Openfind	2.1	5	1.7	3.3	4	0.5	9.1	3	0.1	2.3
蓋世引擎 Gais	0.8	6	0.7	0.2	7	0.0	0	6	0	0.7
MSN	0.6	8	0.5	0.9	6	0.1	0	6	0	0.6
其他	0.8	6	0.6	0	8	0	0	6	0	0.6

表23 最常使用Yahoo奇摩的理由 (以性別區分)

	女 生			男 生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
查詢的速度快、功能強	36.6	1	20.6	36.2	1	15.8	36.4
網站提供完善的分類目錄	33.2	2	18.7	31.6	3	13.8	32.5
搜尋結果比較令人滿意	29.6	3	16.7	34.1	2	14.9	31.6
其他	26.5	4	15.0	20.7	4	9.0	24.0
提供完備的週邊服務	8.0	5	4.5	12.3	5	5.4	9.9
網站資料經常更新	6.5	6	3.7	11.5	6	5.0	8.7

表24 最常使用Google的理由(以年級區分)

	大學生			研究生			其他			合計%
	佔大學生 %	排名	佔總人數 %	佔研究生 %	排名	佔總人數 %	佔其他 %	排名	佔總人數 %	
搜尋結果較令人滿意	66.7	1	46.6	69.3	1	19.2	68.8	1	1.7	67.5
查詢的速度快功能強	65.6	2	45.8	60.9	2	16.9	56.3	2	1.4	64.1
網站提供完善的分類目錄	26.6	3	18.6	13.4	3	3.7	6.3	3	0.2	22.4
網站資料經常更新	7.1	4	5.0	7.8	4	2.2	6.3	3	0.2	7.3
提供完備的週邊服務	4.2	5	2.9	1.7	6	0.5	0		0	3.4
其他	2.9	6	2.0	3.4	5	0.9	0		0	2.9

將「選用的搜尋引擎」與「選用該搜尋引擎的原因」進行交叉分析的結果顯示，使用者選用Yahoo奇摩的主因是查詢速度快且功能強，而選用Google、蕃薯藤、Openfine、MSN等引擎的原因均為搜尋結果較令人滿意。排名第二的Google選用主因是搜尋結果令人滿意，且查詢速度快；選用MSN的原因，除了搜尋結果令人滿意外，選擇「提供完備周邊服務」者亦佔3成，這與MSN有提供線上交談服務有關。此外，在選用搜尋引擎的原因勾選「其他」者佔有相當高的比例(18.4%)，經分析發現，這些「其他」的原因多為「已設為首頁」和「使用習慣」。

受調學子認為自身最須加強的資訊尋求能力分別為：學科專業知識(49.7%)、語文閱讀能力(44.5%)，以及電腦基礎技能(39.3%)。男性選擇要加強學科專業知識及語文閱讀能力的比例，較女性高；而女性在電腦基礎技能和對資料庫或搜尋引擎的認識需求上，則較男性高。男性選擇「其他」者較女性多，研究生也比大學生多，且多數都填寫「無加強的必要」。此外，大學生覺得自己最須要加強「電腦基礎技能」的比例亦較研究生來得高，請參見表25、表26說明。

表25 性別與最須要加強的資訊尋求能力

	女生			男生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
學科專業知識	46.9	1	25.6	53.0	1	24.0	49.6
語文閱讀能力	38.6	3	21.1	51.5	2	23.3	44.5
電腦基礎技能	44.3	2	24.2	33.2	3	15.0	39.3
對資料庫或搜尋引擎的認識	35.2	4	19.2	26.5	5	12.0	31.3
資訊需求的釐清	28.7	5	15.7	26.7	4	12.1	27.8
其他	0.8	6	0.4	1.7	6	0.8	1.2

表26 年級與最須要加強的資訊尋求能力

	大學生			研究生			其他			合計%
	佔大學生 %	排名	佔總人數 %	佔研究生 %	排名	佔總人數 %	佔其他 %	排名	佔總人數 %	
學科專業知識	50.4	1	41.9	47.5	2	7.5	32.4	2	0.4	49.7
語文閱讀能力	43.9	2	36.5	47.9	1	7.5	38.2	1	0.4	44.5
電腦基礎技能	42.9	3	35.6	21.0	5	3.3	29.4	3	0.3	39.9
對資料庫或搜尋引擎的認識	31.6	4	26.3	29.3	3	4.6	26.5	4	0.3	31.2
資訊需求的釐清	28.5	5	23.7	24.5	4	3.8	26.5	4	0.3	27.9
其他	1.0	6	0.8	2.4	6	0.4	2.9	6	0.0	1.2



受調學子上網最常遇到的困難為：「網站內容貧乏，找不到資料」，佔52.7%，其次是「垃圾資訊太多」(46.0%)、「網路速度太慢」(33.3%)及「擔心中毒」(29.4%)。其中，女性認為網站內容貧乏、不知如何尋找、網路速度太慢、擔心中毒等是困難者，比男性高；而男性選擇垃圾資訊太多、語文障礙、連線品質不佳、擔心隱私問題的比例，較女性高。大學生在擔心中毒和自己沒有方便可使用的電腦和

表27 性別與上網搜尋資訊時最常遇到的困難

	女 生			男 生			合計 %
	佔女生 %	排 名	佔總人數 %	佔男生 %	排 名	佔總人數 %	
網站內容貧乏，找不到資料	57.0	1	31.1	47.7	2	21.6	52.7
垃圾資訊太多	43.8	2	24.0	48.6	1	22.0	46.0
網路速度太慢	36.9	3	20.2	29.1	3	13.2	33.3
擔心中毒	31.8	4	17.4	26.4	5	12.0	29.4
有語文上的障礙	21.3	6	11.6	28.4	4	12.9	24.5
不知如何尋找	24.7	5	13.5	20.2	7	9.1	22.7
連線品質不佳	16.7	7	9.1	22.9	6	10.4	19.5
擔心隱私問題	11.6	9	6.3	14.2	8	6.5	12.8
不會使用線上資料庫	12.9	8	7.0	11.2	10	5.1	12.1
上網費用太高	9.9	10	5.4	11.3	9	5.1	10.5
沒有方便可用的電腦和網路	8.5	11	4.6	7.1	11	3.2	7.9
不易撥通	5.8	12	3.2	5.0	13	2.3	5.5
自己使用的電腦過於陳舊	5.2	13	2.9	5.2	12	2.4	5.2
其他	1.8	14	1.0	1.8	14	0.8	1.8

表28 年級與上網搜尋資訊時最常遇到的困難

	大學生			研究生			其 他			合計 %
	佔大學生 %	排 名	佔總人數 %	佔研究生 %	排 名	佔總人數 %	佔其他 %	排 名	佔總人數 %	
網 站 內 容 貧 乏，找不到資料	54.9	1	45.6	41.0	2	6.4	55.9	2	0.7	52.7
垃圾資訊太多	45.2	2	37.6	49.2	1	7.7	61.8	1	0.7	46.1
網路速度太慢	33.8	3	28.1	30.9	3	4.9	29.4	3	0.3	33.3
擔心中毒	30.4	4	25.3	24.8	5	3.9	23.5	4	0.3	29.5
有語文障礙	24.4	5	20.3	26.4	4	4.1	17.6	6	0.2	24.6
不知如何尋找	23.4	6	19.5	18.7	6	2.9	23.5	4	0.3	22.7
連線品質不佳	19.8	7	16.4	18.3	7	2.9	14.7	7	0.2	19.5
擔心隱私問題	12.4	9	10.3	14.4	8	2.3	14.7	7	0.2	12.7
不會使用線上 資料庫	13.2	8	11.0	6.8	10	1.1	11.8	9	0.1	12.2
上網費用太高	10.4	10	8.6	11.5	9	1.8	5.9	10	0.1	10.5
沒有方便可用 的電腦和網路	8.6	11	7.2	4.4	11	0.7	0	13	0	7.8
不易撥通	5.7	12	4.7	4.4	11	0.7	2.9	12	0.0	5.4
使用電腦過於 陳舊	5.4	13	4.5	4.1	13	0.7	5.9	10	0.1	5.2
其他	1.8	14	1.5	2.2	14	0.3	0	13	0	1.8

網路，都比研究生高；但在擔心隱私問題上，比例則顯著比研究生低；研究生對於不會使用線上資料庫的比例明顯得比大學生要低。當受調者遇到以上困難時，除了加強個人能力外，有60.6%會向他人尋求協助，其次為更換使用其他搜尋引擎，約佔5成，再來便是加裝防毒軟體更新病毒碼，佔近3成。女性上網遇到困難時，選擇向他人尋求協助和更換搜尋引擎的比例高於男性；男性則是在使用線上翻譯軟體、汰換或升級個人電腦設備、去網咖上網，以及更換網路連線服務公司等，則高於女性。大學生會借用他人電腦和去網咖的比例，明顯地高於研究生，請參見表27至表30說明。

表29 性別與解決上網搜尋資料困難之道

	女生			男生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
向他人尋求協助	64.5	1	35.2	56.0	1	25.4	60.6
更換使用其他搜尋引擎	49.7	2	27.1	43.0	2	19.5	46.6
加裝防毒軟體或更新病毒碼	28.8	3	15.7	27.2	3	12.3	28.1
使用線上翻譯軟體	16.6	5	9.1	23.9	4	10.9	20.0
汰換或升級個人電腦設備	14.6	6	8.0	20.8	5	9.5	17.4
借用他人電腦設備	17.6	4	9.6	17.1	6	7.8	17.4
去網咖上網	7.3	7	4.0	14.4	7	6.5	10.5
更換網路連線服務公司	5.7	8	3.1	8.7	8	4.0	7.1
其他	0.8	9	0.4	1.4	9	0.6	1.1

表30 年級與解決上網搜尋資料困難之道

	大學生			研究生			其他			合計%
	佔大學生%	排名	佔總人數%	佔研究生%	排名	佔總人數%	佔其他%	排名	佔總人數%	
向他人尋求協助	60.4	1	50.2	61.9	1	9.7	58.8	1	0.7	60.6
更換使用其他搜尋引擎	47.5	2	39.5	42.5	2	6.7	47.1	2	0.5	46.7
加裝防毒軟體或更新病毒碼	28.6	3	23.8	26.0	3	4.1	17.6	4	0.2	28.1
使用線上翻譯軟體	19.3	4	16.1	24.1	4	3.8	14.7	5	0.2	20.0
汰換或升級個人電腦設備	17.9	6	14.9	14.9	5	2.3	20.6	3	0.2	17.5
借用他人電腦設備	18.6	5	15.4	11.2	6	1.7	14.7	5	0.2	17.4
去網咖上網	11.4	7	9.5	6.3	8	1.0	2.9	8	0.0	10.5
更換網路連線服務公司	7.0	8	5.8	7.2	7	1.1	8.8	7	0.1	7.1
其他	1.0	9	0.8	1.3	9	0.2	2.9	8	0.0	1.1

將「上網搜尋資訊最常遇到的困難」與「自己最須加強的資訊尋求能力」兩項交叉分析後顯示，當使用者面臨不知如何尋找、網站內容貧乏、連線品質不佳、擔心中毒、上網費用太高、擔心隱私問題等困難時，認為自己最須要加強的均為「學科專業知識」；當使用者不知如何尋找時，希望加強「對資料庫或搜尋引擎的認識(含資料查詢技巧)」的比例也很高；當使用者遇到語文障礙時，認為最須要加強的則是語文閱讀(65.3%)；若當使用者不會使用資料庫時，認為須加強對資料庫或搜尋引擎的認識(55.2%)。由此可知，使用者所面臨的困難與認為自己須加強的能力呈現

正相關。將「上網搜尋資訊時最常遇到的困難」與「解決方式」(除了加強個人能力外)兩項進行交叉分析後發現,多數在上網遇到困難時,最常見的解決方式均為尋求他人協助(60.7%),其次則為更換使用其他引擎(46.7%);當遇到語文障礙時,38.6%的使用者會採用使用線上翻譯軟體來解決;若遇到沒有方便可用的電腦網路或電腦過於陳舊時,分別有48.9%與39.1%的使用者會借用他人電腦來因應。

表31 性別與解決上網尋求資訊之道

	女 生			男 生			合計 %
	佔女生 %	排 名	佔總人數 %	佔男生 %	排 名	佔總人數 %	
加強網路基礎建設	56.9	1	31.1	68.1	1	30.9	62.0
降低網路連線費率	39.4	3	21.5%	40.3	2	18.3	39.8
增加資料查詢或資訊資源利用課程	40.2	2	21.9	29.2	4	13.3	35.2
增設電腦硬體設備	29.5	4	16.1	33.9	3	15.4	31.5
電腦加裝資訊過濾軟體	23.5	5	12.8	18.4	7	8.4	21.2
設置網站內容評選獎,獎勵優良網站	20.8	6	11.4	18.6	5	8.4	19.8
制定網路安全相關法令	19.2	7	10.5	18.6	6	8.4	18.9
放寬網路加密機制	14.3	8	7.8	16.4	8	7.4	15.3
建立網路內容分級制度	12.5	9	6.9	11.1	9	5.0	11.9
其他	1.5	10	0.8	1.9	10	0.9	1.7

表32 年級與解決上網尋求資訊之道

	大學生			研究生			其他			合計 %
	佔大學生 %	排 名	佔總人數 %	佔研究生 %	排 名	佔總人數 %	佔其他 %	排 名	佔總人數 %	
加強網路基礎建設	61.8	1	51.4	62.4	1	9.8	68.8	1	0.8	62.0
降低網路連線費率	40.1	2	33.4	38.9	2	6.1	31.3	2	0.3	39.8
增加資料查詢或資訊資源利用課程	36.1	3	30.0	31.0	3	4.9	28.1	3	0.3	35.2
增設電腦硬體設備	32.0	4	26.6	29.7	4	4.7	28.1	4	0.3	31.6
電腦加裝資訊過濾軟體	21.7	5	18.1	18.6	5	2.9	18.8	5	0.2	21.2
設置網站內容評選獎,獎勵優良網站	20.6	6	17.1	15.7	7	2.5	15.6	6	0.2	19.8
制定網路安全相關法令	19.2	7	16.0	17.9	6	2.8	12.5	8	0.1	18.9
放寬網路加密機制	15.9	8	13.2	11.8	8	1.9	15.6	7	0.2	15.3
建立網路內容分級制度	12.3	9	10.2	10.0	9	1.6	3.1	9	0.0	11.8
其他	1.4	10	1.2	3.1	10	0.5	0	10	0	1.7

當受調者上網遇到困難時,最希望政府或學校能加強網路基礎建設(62%),其次是降低網路連線費率(39.8%),以及增加資料查詢或資訊資源利用等課程(35.2%)和增設電腦硬體設備(31.5%)。其中女性選擇增加資料查詢課程和電腦加裝過濾軟體的比例較男性高;男性則是在加強網路基礎建設、增設電腦硬體設備等兩項比女性多。大學生選擇設置網站內容評選獎和獎勵優良網站者,高於研究生。將「上網所遇困難」與「希望政府學校採取措施」這兩項交叉分析後顯示,無論遇到任何困難,都

會希望政府學校加強網路基礎建設。當使用者面臨不知如何尋找、不會使用資料庫、語文障礙、網站內容缺乏等困難時，多數會希望增加資料查詢的課程；而當使用者遇到不易撥通、網路速度太慢、無電腦網路、電腦過於陳舊等問題時，多數受調者則會反應希望增設電腦硬體設備，請參見表31、表32說明。

表33 性別與色情或暴力訊息來源

	女 生			男 生			合計%
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
不相識的人傳來	47.2	1	26.2	40.3	1	17.9	44.2
親朋好友傳來的	27.2	2	15.1	25.9	2	11.5	26.6
視窗自動跳出的	18.2	3	10.1	18.6	3	8.3	18.4
自己找到的	2.3	5	1.3	13.4	4	6.0	7.2
其他	5.1	4	2.8	1.8	5	0.8	3.6
合計	100		55.5	100		44.5	100

表34 年級與色情或暴力訊息來源

	大學生			研究生			其 他			合計
	佔大學生%	排名	佔總人數%	佔研究生%	排名	佔總人數%	佔其他%	排名	佔總人數%	
不相識人傳來	43.0	1	35.7	48.8	1	7.8	64.5	1	0.7	44.2
親朋好友傳來	25.5	2	21.2	32.7	2	5.2	12.9	3	0.1	26.5
視窗自己跳出來	20.2	3	16.7	9.8	3	1.6	16.1	2	0.2	18.5
自己找到	7.5	4	6.2	6.1	4	1	3.2	4	0	7.2
其他	3.8	5	3.2	2.6	5	0.4	3.2	4	0	3.6
合計	100		82.9	100		15.2	100		1.2	100

表35 性別與色情或暴力訊息之處理方式

	女 生			男 生			合計
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
直接殺掉不看	70.8	1	38.7	52.1	1	23.6	62.3
欣然接受,看後刪除	28.3	2	15.5	38.9	2	17.6	33.1
封鎖寄件者	13.9	3	7.6	13.5	4	6.1	13.7
深入相關網頁探究	3.8	6	2.1	13.9	3	6.3	8.3
欣然接受並傳他人	4.7	5	2.5	11.3	5	5.1	7.6
欣然接受並予收藏	1.7	8	0.9	11.4	5	5.2	6.1
回信請他不要再寄	4.8	4	2.6	6.1	7	2.8	5.4
其他	1.9	7	1.0	1.3	9	0.6	1.6
上網號召網友抵制	1.1	9	0.6	1.9	6	0.9	1.5
向相關單位檢舉	1.0	10	0.6	1.5	8	0.7	1.2

受調者表示，在網路上獲取暴力或色情訊息的管道以「不相識者傳來」的最多，佔4成4，這可能與網站經營者對於會員資料的保密觀念不足有關。另透過親朋好友互傳的比例也相當高，佔26.6%。男性自己會主動尋找相關訊息的比率較女性高出許多，大學生與研究生在此問項上差異不大。至於對這些訊息的處理方式，有62.3%會直接刪除；次者則為看後刪除(33.1%)。若單以接受與否來分，則有6成的受

調者會接受；會主動抵制訊息來源者只佔2成。當接獲色情或暴力訊息時，有7成的女性會直接刪除；男性雖也以直接刪除居多，但在看後刪除、深探究竟、看後傳送他人，及看後收藏等選項比例較女性高出許多。就顯著性分析發現，大學生會直接刪除者比研究生多，研究生選擇看後傳送他人者則較大學生多，請參見表33至表36說明。

表36 年級與色情或暴力訊息之處理方式

	大學生			研究生			其他			合計
	佔大學生 %	排名	佔總人數 %	佔研究生 %	排名	佔總人數 %	佔其他 %	排名	佔總人數 %	
直接殺掉不看	44.9	1	37.2	39.9	1	6.4	58	1	0.7	62.3
欣然接受，看後刪除	23.5	2	19.5	24.1	2	3.9	12	3	0.1	33.1
封鎖寄件者	9.6	3	7.9	10.0	3	1.6	20.0	2	0.2	13.7
深入相關網頁探究	6.1	4	5.0	5.3	6	0.8	2.0	5	0	8.3
欣然接受並傳他人	5.1	5	4.2	7.4	4	1.2	2.0	5	0	7.6
欣然接受並予收藏	3.8	7	3.1	3.9	7	0.6	4.0	4	0	6.1
回信請他不要再寄	4.1	6	3.4	5.9	5	0.9	0	8	0	5.4
其他	1.1	8	0.9	0.9	9	0.1	0	8	0	1.6
上網號召網友抵制	1.1	8	0.9	1.7	8	0.3	0	8	0	1.5
向相關單位檢舉	0.8	9	0.7	0.9	9	0.1	2.0	5	0	1.2
合計	100		82.8	100		16	100		1.2	

本研究受調者網路交友的工具主要為一般網站或BBS所設立的聊天室(71.8%)，選擇ICQ等傳呼系統者有49.2%，比例第三者則是透過社群交友的方式(21.1%)。相較於男性，有較多的女性會使用ICQ來交友（佔總人數28.5%）；而「有透過社群交友經驗」的男性也多於女性。各年級間對此問項並無顯著差異。有超過七成五的受調者表示不曾有網路受騙的經驗，有經驗者最常遇到的則是感情受騙(8.8%)，其次是購買瑕疵品(6.7%)及帳號被盜用(6.4%)等。男性在錢財與非錢財（如祕笈、寶物、受驚嚇等）的損失經驗都較女性多；而大學生與研究生在此問項亦無顯著差異。根據本研究結果顯示，有超過一半的受調者表示不曾有過不當的網路行為（又以近六成女性居多）。而在未經許可轉貼文章、未經許可下載他人檔案、拷貝非法影音檔案，及傳散非法影音檔案等不當行為上，男性都比女性多。研究生拷貝非法影音檔案者較大學生多，但未達顯著標準，請參見表37至表42說明。

表37 性別與網路交友經驗

	女生			男生			合計
	佔女生%	排名	佔總人數%	佔男生%	排名	佔總人數%	
有進入聊天室交談經驗	72.3	1	39.6	71.2	1	32.2	71.8
有ICQ等傳呼系統經驗	52.1	2	28.5	45.7	2	20.7	49.2
有透過社群交友經驗	20.1	3	11.0	22.2	3	10.0	21.1
未曾有過	13.3	4	7.3	15.0	4	6.8	14.1
有透過擇偶網站經驗	5.1	5	2.8	5.6	5	2.5	5.3
其他	4.3	6	2.3	4.3	6	1.9	4.3



表38 年級與網路交友經驗

	大學生			研究生			其 他			合計
	佔大學生 %	排 名	佔總人數 %	佔研究生 %	排 名	佔總人數 %	佔其他 %	排 名	佔總人數 %	
有進入聊天室交談經驗	29.8	1	24.9	29.0	1	4.4	34.6	1	0.4	71.8
有ICQ等傳呼系統經驗	12.5	2	10.4	14.1	2	2.2	9.6	2	0.1	49.2
有透過社群交友經驗	8.3	3	7.0	9.6	3	1.5	7.7	3	0.1	21.1
未曾有過	8.3	3	7.0	9.6	3	1.5	7.7	3	0.1	14.1
有透過擇偶網站經驗	3.1	5	2.6	3.7	5	0.6	3.8	5	0.0	5.3
其他	2.7	6	2.3	1.5	6	0.2	3.8	5	0.0	4.3
合計	100		86.3	100		15.4	100		1.1	

表39 性別與網路受騙經驗

	女 生			男 生			合計
	佔女生%	排 名	佔總人數%	佔男生%	排 名	佔總人數%	
未曾有過	76.3	1	42.0	74.6	1	33.6	75.5
有感情受騙經驗	9.3	2	5.1	8.3	3	3.7	8.8
有購買產品瑕疵經驗	6.7	3	3.7	6.7	5	3.0	6.7
有帳號被盜用經驗	4.8	5	2.6	8.4	2	3.8	6.4
有錢財損失經驗	5.2	4	2.8	6.9	4	3.1	6.0
有非錢財損失經驗 (如祕笈、寶物、驚嚇等)	4.4	6	2.4	6.2	6	2.8	5.2
有性騷擾或性侵害經驗	4.4	6	2.4	3.5	7	1.6	4.0
其他	1.1	8	0.6	1.4	8	0.6	1.2
合計	100		54.8	100		45.2	100

表40 年級與網路受騙經驗

	大學生			研究生			其 他			合計
	佔大學生 %	排 名	佔總人數 %	佔研究生 %	排 名	佔總人數 %	佔其他 %	排 名	佔總人數 %	
未曾有過	75.9	1	63.0	74.4	1	11.8	67.6	1	0.8	75.5
有感情受騙經驗	8.9	2	7.4	8.3	3	1.3	11.8	2	0.1	8.8
有購買產品瑕疵經驗	6.7	3	5.5	6.8	4	1.1	8.8	3	0.1	6.7
有帳號被盜用經驗	6.4	4	5.3	6.1	5	1.0	8.8	3	0.1	6.4
有錢財損失經驗	6.1	5	5.1	15.1	2	0.9	0	5	0	6.0
有非錢財損失經驗 (如祕笈、寶物、驚嚇等)	5.5	6	4.6	3.9	7	0.6	0	6	0	5.2
有性騷擾或性侵害經驗	3.9	7	3.3	4.2	6	0.7	2.9	7	0	4.0
其他	1.0	8	0.8	2.2	8	0.3	5.9	8	0.1	1.2
合計	100		83.0			15.8			1.2	100

表41 性別與不當網路行爲

	女 生			男 生			合 計
	佔女生 %	排 名	佔總人數 %	佔男生 %	排 名	佔總人數 %	
未曾有過	58.1	1	31.8	40.3	1	18.2	50.1
未經許可轉貼他人文章 (或照片、個人資料等)	26.1	2	14.3	32.1	3	14.5	28.8
拷貝非法影音檔案	18.5	3	10.2	35.9	2	16.2	26.4
未經許可下載他人管制 性檔案或軟體	11.2	4	6.2	23.1	4	10.4	16.6
傳散非法影音檔案	7.8	5	4.3	18.4	5	8.3	12.6
上網進行人身攻擊	2.5	7	1.4	6.0	6	2.7	4.1
上網散發不實或不當資訊	3.2	6	1.8	4.9	7	2.2	4.0
冒名或盜用他人帳號傳訊	2.1	8	1.1	4.8	8	2.2	3.3
販售非法影音檔案	1.6	9	0.9	4.7	9	2.1	3.0
侵入他人資料庫並更動資料	0.7	11	0.4	3.4	10	1.6	1.9
藉由網路進行詐欺行爲	0.9	10	0.5	2.0	11	0.9	1.4
其他	0.2	12	0.1	0.5	12	0.2	0.3
合計	100		54.8	100		45.2	100

表42 年級與不當網路行爲

	大學生			研究生			其 他			合 計
	佔大學生 %	排 名	佔總人數 %	佔研究生 %	排 名	佔總人數 %	佔其他 %	排 名	佔總人數 %	
未曾有過	49.9	1	41.5	51.4	1	8.0	47.1	1	0.6	50.1
未經許可轉貼他人文章 (或照片、個人資料等)	29.7	2	24.7	24.9	3	3.9	26.5	3	0.3	28.8
拷貝非法影音檔案	25.6	3	21.3	30.2	2	4.7	35.3	2	0.4	26.4
未經許可下載他人管制性 檔案或軟體	16.7	4	13.9	17.4	4	2.7	5.9	5	0.1	16.7
傳散非法影音檔案	12.5	5	10.4	14.3	5	2.2	8.8	4	0.1	12.7
上網進行人身攻擊	4.4	6	3.7	2.9	9	0.4	0	11	0	4.1
上網散發不實或不當資訊	3.8	7	3.1	5.1	6	0.8	5.9	5	0.1	4.0
冒名或盜用他人帳號傳訊	3.2	8	2.6	4.2	7	0.7	5.9	5	0.1	3.3
販售非法影音檔案	2.9	9	2.4	3.5	8	0.6	2.9	8	0.0	3.0
侵入他人資料庫更動資料	2.0	10	1.7	2.2	10	0.3	0	11	0	1.9
藉由網路進行詐欺行爲	1.3	11	1.1	1.5	11	0.2	2.9	8	0.0	1.4
其他	0.2	12	0.2	0.4	12	0.1	2.9	8	0.0	0.3
合計	100		83.2	100		15.6	100		1.2	100

## 五、網路行為輔導方案

以下研究者即就政府、學校，以及業者等三個層面來說明，執行青年輔導網路行為方案應注意的事項：

### (一) 政府

政府應有常設機關或工作小組來因應網路行為的相關問題，並可考量以稅賦優待或資金協助來支持優良網站的設置，這些鼓勵措施應是一種持續的政策。這些網站的內容可提供青年所極須的學習資源、生活資訊，以及時事新聞資訊。政府另應協同民間團體、教育機構、家長代表、青年代表等共同討論出一個多數人可以接受的網路規範（包括網路禮節、網路法規、內容分級等），做為教育輔導青年的準據。此外，在不妨礙言論與媒體報導自由的前提下，政府對網路內容應有所管理，制定合宜的內容分級制度，再配合資訊檢索技術和過濾軟體的研發與應用，以技術手段來輔助教育及社會層面方案的推動。政府另應規劃更多資源以強化國內的資訊基礎建設，以及配套的人文教育，諸如本研究受調者所抱怨的網路塞車、上網收費過高、電腦設備老舊不足等問題，都是政府須持續關注並付諸改善的重要工作。除了投資建設外，國家資訊資源管理的民營化，如電信自由化等，都應加速進行，讓市場機制自然運轉，以防止壟斷並提升服務品質。

### (二) 學校

除了須將資訊科技應用列為必修學科之外，教師在學生最初接觸網路的課堂間，安排網路禮節、網路規範的內容，並與學生溝通網路世界可能會對青年造成哪些影響，應該如何面對等等。諸如感情受騙、購買瑕疵品、帳號被盜用、錢財損失，以及非錢財（如祕笈、寶物、受驚嚇等）之損失等上網受害情事，都應在授課時加以提示。而諸如未經許可轉貼文章、未經許可下載他人檔案、拷貝非法影音檔案、傳散非法影音檔案、販售非法影音檔案、冒名或盜用他人帳號、上網散發不實或不當資訊、上網進行人身攻擊、侵入他人資料庫並更動資料，以及上網進行詐欺等不當的網路行為，授課教師亦應詳細告知其可能促犯之刑責。此外，資訊科技的課程內容還應包括對自己資訊需求的認識，以及對資訊檢索和蒐尋引擎的瞭解。

學校是青年學子使用電腦與上網蒐尋資訊的重要地點，各級學校都應積極改善校園的資訊使用環境，學校首長也應強化自身對資訊資源管理的知能，更專業地來處理資訊環境的設計建置、軟硬體的採購使用，以及專業教師與技術人員的延聘任用。本研究結果顯示，男性在網路上的活動力確實較為多元而旺盛，因此，行為輔導機制亦應考量到性別所產生的差異，諸如兩性之喜好、態度、立場、經驗、處理方式、語言能力，以及技術能力，都有許多差異，輔導重點與方法便須要因應調整。學校輔導課程的安排須加入輔導網路行為的項目，內容可包括自我價值建立、自我認知加強、性教育、人際關係等與網路世界相互結合的議題。資訊教師可以協同輔導老師協助電腦相關社團的成立，以學生團隊來協助教導學弟妹。此外，若是

希望能協助解決學生在網路交友方面所遇到的問題，教師便須瞭解最常發生網交的「地點」及管道，對症下藥才能見其功效。

### (三) 業者

歐美國家多以電腦科技來因應網路不當資訊，其中運用最多的是過濾軟體，可惜國內尚未有本土版的軟體被研發出來，國內業者與政府宜多所配合，或政策支持，致力於資訊過濾軟體的研發與設計。歐美先進國家另一種因應網路不當資訊的方法是，實施網路內容的分級制度，建議政府能多委請學者專家分析國外法規與實施現況，研擬出一套適合於國內環境與文化特質的網路內容分級制度。此外，須建議國內網站業者應要發揮自省自律的社會良心，確實負起會員資料保密與不當資訊管制的社會責任。即使是消極地在商言商，相關業者也應當能體認這些「潛在顧客」的觀點，違逆操作將產生抵制，也將進一步導致自身經營的全盤失敗。

國內業者應該針對其經營的網站或免費網頁的內容進行定期檢查，以杜絕色情暴力資訊夾雜其中；另一方面，業者也應針對會員進行身份認證，以防止青少年接觸到不當的網路資訊。網站業者應可提供更多元、更新穎的學習資源、生活資訊，以及時事新聞給使用者；而強化網站的資訊檢索功能、提升資訊檢索品質與資訊服務速度，並豐富網站的資訊內容，都是刻不容緩的要務。此外，無線上網的技術與機制發展已漸臻成熟，在此方面的內容創新與服務提供，將會是下一波競爭激烈的戰場。在青年學子上網蒐尋資訊的管道更多元化的同時，所引發的應是另類的使用行為與習慣，業者基於商機及對消費者的瞭解，不妨也可多做一些市場研究。此外，家庭也是學生上網的重要場所，對於業者而言，如何整合資源（如無線電視台與廣播電台推動數位電視與數位廣播後之狀況）以開發潛在市場，亦是可思考、著力之處。

## 六、未來研究

以下研究者謹提供幾點值得後續研究的方向：除了應用量化分析外，相關研究亦可採用質化方法，針對特定族群進行長期追蹤，預期將能獲取更豐富的描述與更深入的剖析。本研究在輔導策略方面並沒有進行實際的法規研擬，以及輔導方式的實證，這兩方面值得進行更深入的研討。相關研究也可從政府政策面切入，來探討政府對於此一輔導方案的看法，其中可探討現有的網路環境、相關單位目前的網路政策、網路法規的制定與困難、要執行輔導方案所須要的配套措施，進行一系列的深入探討。

科技面是另一個可以切入的面向，研究者可從資訊檢索、系統設計，以及應用軟體在保護青少年、資訊管制的發展及可行性上著手，深入進行研究。政府亦可將民間團體、各級學校、父母等作為研究的重點，探討這些單位和人們實際執行行為輔導方案時會遇到哪些狀況，他們還需要哪些教育、設備等。至於網路的危害部分，本研究只探討比較嚴重而受到矚目的網路色情、網路暴力，以及智慧財產權侵

犯等問題，其他多元網路犯罪的問題，將待未來的研究多所著墨。

附記：本研究蒙國科會科教處補助執行，原計畫名稱為「青年學子網路資訊尋求行為及其輔導之道」，計畫編號為NSC90-2520-S-155-001，特此註明以表研究者感謝之意。



# Research on the Young Adults' Online Information Seeking Behavior

**Chaoyun Liang**

Professor and Chairman

**Wei-Ju Chen**

Associate Professor

Department of Information Communication, Yuan Ze University

Taoyuan, Taiwan, R.O.C.

---

## *Abstract*

*The aim of this research is twofold: first, to explore the young adults' online information seeking behavior; second, to provide feasible coaching approaches for the government. On the basis of these analyses, this research will provide the policy guides from diverse perspectives including government, school, and business settings. Expert discussion and questionnaire investigation are the major methods used in this research project.*

**Keywords :** *Young adult; Internet; Information seeking behavior; Coaching approaches*

---