

行政院國家科學委員會補助專題研究報告

專題名稱：當高齡社會遇見資訊社會--老人上網
風險與因應方式之實徵研究

專題研究編號：NSC 101-2410-H-276 -002 -

執行期限：2012.08.01~ 2013.07.31

主持人：黃誌坤

美和科技大學社會工作系

2013.10.31

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫 成果報告

當高齡社會遇見資訊社會--老人上網風險與因應方式之實徵研究

計畫類別： 個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：NSC 101-2410-H-276 -002 -

執行期間：101 年 8 月 1 日至 102 年 7 月 31 日

執行機構及系所：美和科技大學社會工作系

計畫主持人：黃誌坤

計畫參與人員：曹如愛、蔡惠萍、陳羿孥、莊意文

成果報告類型(依經費核定清單繳交)： 精簡報告 完整報告

處理方式：除列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢

涉及專利或其他智慧財產權， 一年 二年後可公開查詢

中 華 民 國 一 百 零 二 年 十 月 三 十 一 日

中文摘要

從最近國內外老人上網調查結果顯示，國內老人上網率仍是偏低(約二成)，且遠低於國外老人的上網率(約六成)，但國內老人上網率已逐年在成長之中。根據研究指出老人若知覺使用網路風險過高，將減少上網意願或中斷上網。有鑑於此，本研究從風險觀點切入，建構老人在網路中可能遇到的風險因素與因應方式，期能對提高老人上網率，以及高齡者網路安全提出建言。具體而言，本研究提出三個研究目的：(一) 建構老人上網之風險內容及因應方式；(二) 調查老人上網風險現況及因應方式；(三) 分析不同背景老人上網風險現況及因應方式差異。本研究採用德懷術及問卷調查法進行資料蒐集。首先，選定 15 位專家學者，經過三次德懷術問卷往返達成共識，建立老人上網之風險內容及因應方式問卷。再以全國會上網的老人為研究對象，進行問卷調查，總計有效樣本 1021 份，進行統計分析及處理。研究結果如下：(一) 建構完成高齡者上網風險與其因應策略指標；(二) 高齡者普遍擔心上網風險，其中以財務風險最不放心，其次是身體風險；(三) 高齡者對於網路風險不善於運用因應策略，以財務風險因應策略使用最少；(四) 教育程度低、年紀大、網齡未滿一年及不常上網的高齡者比較容易害怕網路風險；(五) 教育程度低、年紀大、網齡未滿一年及不常上網的高齡者傾向較少運用策略加以因應；(六) 高齡者上網風險知覺愈高，其風險因應策略使用愈少，容易產生資訊退用；(七) 具有上網購物、網路交友經驗及網齡愈久的高齡者比較會發展上網風險策略加以因應。最後提出建議作為推動老人上網及老人上網安全教育之用。

關鍵字：老人上網、老人上網風險、網路風險、因應方式

英文摘要

Recent surveys showed that the surfing rate of domestic elderly was still low (about 20%) and far less than that of foreign elderly (about 60%), but it gradually increased in recent years. In addition, some study indicated that if elderly people perceive higher internet risks, they reduce or interrupt internet access. For this reason, the objectives of the paper are as follows: (1)to construct the content of the internet risk and the ways of coping for the elderly; (2) to investigate and analyze the status of internet risk and ways of coping for the surfing elderly; (3) to analyze the internet risk and ways of coping due to the different background of the surfing elderly .

For these objectives, Delphi technique and questionnaire survey were employed . The researcher employed Delphi Technique to invite 15 experts to dialogue among them in writer forms back and forth a couple of times to reach an agreement on what internet risk and ways of coping for the senior on the Internet. Furthermore, the researcher investigated 1021 samples, above 55 years old and surfing the Internet, and analysed the status quo of the elderly surfing the Internet by questionnaires. The major result were as follows: 1. The internet risk and ways of coping for the senior includes 4 dimensions, each dimension is composed of 8-16 items, 42 items and 54 items in total separately. 2. The elderly generally worried internet risk and the most is financial risk, followed by physical risk. 3. It is not good for the elderly to cope the internet risk, especially for the financial risk coping strategies. 4. Elderly people, who low levels of education, older, aged less than one year and infrequently access, are easier afraid of Internet risks. 5. The elderly, who are low levels of education, older, aged less than one year and infrequently I access, tend to be less use of coping strategies. 6. The higher internet risk perception the elderly, the less its risk coping strategies used. 7. The elderly, who online shopping, online dating experience and network of elderly age the longer more likely to be good for internet risk strategies.

Keywords : Senior surfing the internet; Internet risk for the elderly; Internet risk; Way of coping.

目錄

中文摘要.....	I
英文摘要.....	II
目錄.....	III
壹、前言.....	1
貳、文獻探討.....	3
參、研究方法與設計.....	8
肆、結果與討論.....	23
伍、結論與建議.....	47
專題研究計畫成果報告自評表.....	49
參考文獻.....	50
附錄一 老人上網風險及因應策略德懷術調查結果(第一回).....	54
附錄二 老人上網風險及因應策略德懷術調查結果(第二回).....	61
附錄三 樂齡者上網風險及因應策略問卷.....	71

壹、前言

一、研究動機

隨著資訊社會的來臨，各國政府皆致力於推動各項消弭數位落差的政策，提供公平數位機會，以達成社會關懷及社會融合的目標。根據 Pew Internet & American Life Project 在 2011 年的美國最新網路調查報告，其中 50-64 歲上網率為 74%，而 65 歲以上的老人上網率已達 42%，與其他年齡層相比，老人上網率雖仍是敬陪末座，但這年來，老人已成為上網成長最快速的族群(Pew Internet & American Life Project, 2011)；在國內，最近的調查是由財團法人台灣網路資訊中心(TWNIC)在 2011 年所進行「臺灣寬頻網路使用狀況調查」顯示，其中 55 歲以上之年齡層上網率為 32.94%，與其他年齡層相比亦屬於最低(財團法人台灣網路資訊中心，2011)。再者，行政院研考會(2010)在 2010 年調查結果指出，51 至 60 歲的上網率為 47.5%，61-64 歲上網率為 33.1%，65 歲以上的長者為 16.3%，而中高齡(51 歲-60 歲)上網人口大幅成長，由 98 年 37.8%成長為 47.5%，成長幅度最大。由上述調查分析，目前老人的上網情形，無論國內或國外，老人仍是各人口群中上網率最低的族群，台灣老人的上網率與國外老人相比，仍有很大的努力空間，但從中高齡上網人口增加趨勢觀之，可預知未來老人上網人口亦將逐年增加，值得重視此現象。

首先，針對老人上網率偏低現象分析，目前台灣尚有約八成的老人沒有使用網路經驗。處在「多用網路，少用馬路」的資訊時代，電子化服務已是趨勢，包含網路掛號、上網購買火車票、線上諮詢服務……等，此群長者的部分權益容易受到社會排除，值得關注。長者因網路技能缺乏、教育程度偏低、網頁環境不友善(如網頁階層過多、字體過小等)、網路近用機會缺少等阻礙因素，造成網路使用率偏低(黃誌坤、王明鳳，2007、2009；黃誌坤、陳啟勳、王明鳳，2010；張松露，2007；陳長寬，2004；Livingstone, Couvering & Thumim, 2006)；除了上述原因外，Reisenwitz *et al.*(2007)實徵調查指出，老人若知覺使用網路風險(Internet risk)過高，將減少上網意願及次數；再者，Gatto 與 Tak (2008)亦進一步指出老人因擔心個人資料外洩的風險，會避免從事網路活動。因此，網路風險是另一個是值得探討的阻礙上網因素。

由於高齡者普遍對新科技缺乏好感且較少使用，且對科技持有悲觀的看法(Hill, Beynon-Davies & Williams, 2008; Lenhart, 2000; Modahl, 2000)。因此，長者若想像上網是一件危險行為，將造成老人視網路為畏途。日本作家藤原智美在《暴走老人》一書中，曾細膩觀察日本老人在面對資訊社會時的種種不適應現象，例如，處在資訊社會，溝通方式發生改變，從「面對面」的傳統溝通方式逐漸被「消失身體」的網路溝通方式取代，長者在日常生活因不適應或無法預測這種改變，內心容易產生不確定感及風險感，進而發生許多脫序、失控的行為(黃薇嬪譯，2011)。國內雖缺少老人上網的風險相關調查，但許多網路中毒、網路釣魚(phishing)、網路不實資訊、網路購物詐騙(online shopping scam)等案例報導時有所聞(內政部警政署刑事警察局，2011)，這

些皆容易造成長者對網路形成負面評價的刻板現象，內心產生不安全、不信任感，進而不願輕意嘗試。但「馬路如虎口，網路亦如虎口」，長者擔心網路帶來的風險並非杞人憂天，因此，若能實際瞭解這群尚未接觸網路的老人，其擔心上網可能遇到哪些風險？其因應方式為何？此即成為本研究動機之一。

另一方面，高齡化社會來臨，老人人口逐年增加，老人的識字率亦逐年提升(78%)(內政部，2010)，加上政府鼓勵老人上網政策，使老人上網率亦有所提升，此舉顯示已有許多長者願意突破現況，開始學習上網。老人上網是一種世界趨勢，也為長者帶來了一定的生活便利性。對於這群已在上網的老人，如何讓他們繼續享受上網的樂趣及便利，不受到網路的傷害因而中斷上網亦是友善網路環境的重要指標之一。Gordon Graham 認為科技的運用皆存在著風險因子，面對新科技應採取批判的態度，即承認科技對社會有正面的推力亦存在著潛在的危機(江淑琳譯，2002)。換言之，網路不是萬靈丹，老人因在上網經驗及技能不足，可能易成為網路世界受害的一員。因此，瞭解長輩在上網過程中，可能遇到什麼風險？以及長者如何因應此風險？此亦成為本研究另一個動機。

申請者甫完成的「從優勢觀點看成功老人上網經驗之研究」，訪談 22 位具有成功上網經驗的長者，這些長輩透過本身的各種復元力及內外環境優勢，成功地悠遊於網路與現實生活中，享受網路帶來的生活便利。研究結果意外地發現，縱使這些長者有自己的部落格及不錯的網路經驗，但多數長者仍擔心持續上網的風險及困擾，包含身體的風險(如上網太久造成身體的負荷度)、財務的風險(如使用信用卡購物)、時間的風險(如上網會排擠與家人相處時間)……等等。誠如一位受訪長者所說：「目前針對我們銀髮族的電腦課程，大多說電腦的好處及如何操作的技能，許多副作用或危險的東西，很少提醒我們，以後可以加強這方面」(黃誌坤，2011)。誠然，每個年齡層的人使用網路皆暴露在一定的風險之中，但老人因接觸網路經驗不足、ICT 操作不熟悉及記憶退化等特徵，容易成為受到傷害的一群(Jacoby, Bishara, Hessels & Toth, 2005)。其次，網路對不同族群的風險內容及危害程度可能不同，青少年的風險偏向諸如網路色情、網路霸凌及網路沉迷(Agatston, Kowalski & Limber, 2007; Jaishankar, Shariff & Ramdoss, 2008)等方面，老人因本身的特質及使用資訊的特性異於兒童青少年，例如，有研究指出老人屬於居家服藥(home-based medication)居多，許多長者上網的主要目的之一在於查詢各種藥品資訊或保健產品功能等，因此網路上提供的各種健康或藥品資訊的正確性便相當重要，長者若無法篩選正確資訊，誤信網路上的各種謠言，將形成上網一大風險(Joseph & Stone, 2005; Lahtiranta & Kimppa, 2006)。因此，若能集思廣義，建立長者可能遇到的網路風險內容及因應之道，便成為本研究的動機之一。

綜合而言，國內外研究已漸漸關注老人上網議題，開始致力於建立一個適合高齡者上網的友善環境，以鼓勵長者上網並達成全民共享的資訊社會願景。目前許多研究皆偏向上網對於老人產生的正面效益情形，包含有助於健康資訊的取得及終身學習(Campbell & Nolfi, 2005; Cortner, 2006; Duay, 2007; Girdner, 2003; Watts, 2003)，以及

提升生活便利性、社會參與、社會資本、人際關係、自我形象、自信心等生活品質(曾淑芬, 2006; 蔡琰, 2008; 鍾家寧, 2007; Blit-Cohen & Litwin, 2004; Karavidas, 2003; Mills, 2005; Mukherjee, 2010; Shapira, Bara & Gal, 2007; Xie, 2006), 但對於老人使用網路可能帶來的風險相關研究卻較少提及。因此, 本文欲從風險觀點切入, 建立長者在網路中容易遇到的風險及正確因應方式, 並進一步瞭解未上網的老人其知覺網路具有哪些風險及因應方式, 足以讓他們不想上網, 以及會上網的老人其擔心的網路風險為何? 如何因應? 透過二方的比較, 確實掌握老人上網的風險性, 期能對提高老人上網率, 以及高齡者網路安全教育提出拋磚引玉的貢獻。

二、研究目的

識此, 本研究提出三項研究目的:

1. 建構老人上網之風險內容及因應方式。
2. 調查老人上網風險現況及因應方式。
3. 分析不同背景老人上網風險現況及因應方式差異。

貳、文獻探討

依據上述目的, 以下蒐集整理相關文獻並加以論述分析, 作為本計畫的學理基礎。

一、老人上網與風險分析

「風險」(risk)一詞普遍用以指涉某些令人反感或有害的事件(possible adverse consequences)發生的可能性(probability), 且這種有害事件, 我們通常無法確認它究竟會不會發生(Hansson, 2002:40-41)。換言之, 風險是一種對未來事件的不確定(uncertainty)、有害後果的機率, 而風險知覺(perceived risk)即是對未來事件有害後果的感受程度。當人們對於某件事物感受到的風險愈高, 則傾向減少甚至逃避面對此件事情。

傳統上, 對於風險的層面大致包含了財務、身體、心理及社會等四個方面(Bettman, 1973)。到了資訊社會, 網路應用已成為人們生活的一部分, 許多研究亦針對網路可能帶來的風險進行分析, 以網路購物為例, 網路購物帶來風險層面包含了: (1)財務風險: 如網路購物付了錢卻收不到貨; (2)績效風險: 如購買的產品無法滿足使用者的需求; (3)社會風險: 如買到不好的產品被親朋好友恥笑; (4)心理風險: 如產品無法符合自我形象或理想時所造成的不悅、不愉快感; (5)身體風險: 如瀏覽網站太久造成眼睛、手臂等身體的傷害; (6)時間風險: 如付款後, 要等很久才收到貨(詹琇蓉, 2000, Stone & Gronhaug, 1993)。當人們實際上網時, 可能遇到的風險內容包含了哪些? Liebermann與 Stashevsky(2002)歸納出網路上可能遇到的風險內容: (1)網路刷卡遭竊取; (2)個人資料提供與暴露; (3)接觸色情及暴力資訊; (4)

接觸大量的網路廣告及垃圾信件；(5)網路資訊的不可靠性；(6)缺乏面對面的接觸；(7)網路購物產品不實與詐欺；(8)網路購物忽略人性面；(9)網路沉癮。這此9項風險內容可作為本研究設計老人網路風險的參考。

由此可知，由於網路具有匿名的特性，增加了不實資訊或產品的風險。加上，電腦上的Cookies¹的設計可以追蹤使用者在網路的行為，包含瀏覽哪些網站、看了什麼產品以及其它資訊，可能暴露了使用者的隱私，而網路公司若再以這些所蒐集的個人資料，按個人選擇偏好與常用網站分類寄出大量廣告，則將造成垃圾郵件的風險(Sama & Shoaf, 2002)。因此，身為資訊社會下的網路使用者，應具有基本的網路素養，瞭解可能遇到的風險及因應方式，才能真正發揮網路的優勢。

當高齡社會遇到資訊社會，國內外老人上網率逐年增加，老人遇到網路風險程度是否不同於其他年齡層？老人容易發生哪些網路風險？首先，Jacoby *et al.*(2005)進行實驗研究指出，老人比年輕人容易接受錯誤資訊的暗示，而成為被詐騙的目標。該研究以24位的老人(平均年齡75歲)及24位年輕人(平均年齡19歲)為實驗對象，透過一連串仿造詐騙情境的用語，結果發現老人比年輕人不易辨別一些錯誤的資訊，容易成為詐騙的受害者。該研究亦建議若老人能隨時寫下所接觸的資訊內容，將可以改善記憶老化的問題。

再者，網路生活其實是現實生活的延伸，Lahtiranta與Kimppa(2006)指出由於老人對網路操作經驗比較不足，亦不熟悉ICT的各項操作，容易成為釣魚網站下手的目標，以及詐騙的對象。以最近聯合報報導為例，網路上有個號稱「監理站罰單查詢」的網站，點進系統查詢時，會要求輸入身分證字號和生日，但資料填寫完畢傳送，即沒有下文。換言之，此種山寨版的查詢系統直接架設在私人網站上，網友從私人網站點選，即直接出現查詢系統，一旦填完資料送出後，個人資料早已外洩，想挽回也為時已晚(趙容宣，2011/12/24)。類似案例層出不窮，網路上有不少詐騙集團假冒政府機關、知名企業架設釣魚網站，通常是名稱相仿或網址差一個英文字母，若長者因記憶不佳，很容易被此種魚目混珠的手法騙取個人資料。因此，沒有豐富上網經驗或無法辨識些微差異的長者容易成為此種釣魚網站的獵物。再者，目前網站皆會提供許多線上娛樂性質的小遊戲(quizze)、線上調查問卷(surveys)或中大獎通知(lottery)，此種藉由個人資料換取入場卷的方式，可能讓長者的個人資料外洩，輕則供作商業行銷利益之用，重則成為詐騙財務之非法管道。

其次，老人上網主要目的之一為查詢網路上的健康相關資訊，包含藥品處方資訊或於網路藥局購買藥品(Fox, 2004; Lahtiranta & Kimppa, 2006)，網路購物雖提供長者便利性及成就感，並藉以降低孤獨感(鍾家寧，2007)，但若長者沒有足夠的網路素養及判斷能力，很容易獲得不正確資訊或購買不實藥品，成為另一個健康風險所在。當然亦有研究指出，老人傾向不信任網路上的資料，因此他們很少或不使用網路(Gatto

¹指某些網站為了辨別使用者身份而儲存在用戶端(Client Side)上的小型文字檔案資料。取自維基百科網址: <http://zh.wikipedia.org/zh-tw/Cookie>.

& Tak, 2008; Rideout, Neuman, Kitchman & Brodie, 2005)，這或許是老人的因應策略之一：不接觸網路，藉以杜絕所有的網路風險。推測這可能是目前國內仍有八成老人尚未上網的原因之一。

綜合上述，許多長者對於上網仍有疑慮或不信任網路，值得進一步探討這群長者對於網路的風險認知為何。其次，目前已上網的長者的確面臨許多的網路風險，為讓長者能發揮網路正向的功能，享受上網的便利以及不中斷上網，有必要探討這些長者目前擔心哪些風險以及他們如何因應。科技的運用不僅是為了延長生命，更主要應是為了追求更美好的生活品質。許多研究已證實長者使用網路科技有助於日常生活的便利及品質提升。因此，在鼓勵及教導長者的上網之餘，應進一步瞭解長者在使用網路的可能風險或副作用。

二、老人上網風險之因應方式

因應(coping)是指當個人面對壓力情境時，在認知、情緒及行為上所做的改變與努力，以適應個體內外在的需求，而達到身心平衡的狀態(Folkman & Lazarus, 1985)。因應方式的理論大多與壓力研究有關，目前被引用最多的因應方式以Folkman與Lazarus(1984, 1985)所提出的問題焦點因應及情緒焦點因應二種為主：

1. 問題焦點因應：指人們遇到問題時，為改變或適應環境所做的努力，如分析問題成因、擬定解決問題計畫，或尋求社會支持，與別人討論，獲得社會資源等。
2. 情緒焦點因應：指人們遇到問題時，採取壓抑自己情緒的方式，如忽略(假想壓力已消失或解決)、遠離(試著忘記壓力)、自責(認為自己無能)、自我隔離(不與人接觸)、降低緊張(藉由吃喝，使自己快樂)等方式。

當人們知覺事情是可以解決的，便會傾向採取問題焦點的因應方式，反之，則容易採取情緒焦點的因應方式。再者，崔斐韻(2004)研究大學生的資訊焦慮與因應方式的相關性，其以Folkman與Lazarus的因應方式為基礎，歸納國內外學者研究，將因應方式分成四種類型：在問題焦點因應方面分為(1)尋求支持：向專家、親朋好友尋求方法或精神支持，以及(2)問題解決：擬訂計畫，結合內外資源，採取解決問題的行動二種；另在情緒焦點因應方面分為(3)自我調適：暫時拋開煩惱，轉移注意力，以及(4)逃避延宕：以逃避問題或放棄嘗試的方式來應付問題等二種。此四個類型可作為本研究的參考。

未上網的老人其對網路風險認定為何？是否採取逃避延宕的方式加以因應(即拒絕上網)或尋求支持(有人可以協助代理上網，如家人協助網路掛號、網路購買車票等)？而已上網的老人在上網過程遇到風險或阻礙，其因應方式為何？由於目前尚無系統性研究及發現，因此，值得進一步深入調查。

隨著國內外老人上網人口逐漸增加，老人若於網路使用過程中知覺到風險因子，因應老人上網風險最好的方法是獲得適當的教育，使長者具備一定的網路素養。當長者若欲採取問題解決及社會支持的因應方式，目前網路資源是否足以提供長者獲得足夠的網路素養。

在國外網站方面，目前國外許多網站已針對老人可能遇到的風險提供決策策略，以降低網路風險。例如，美國FBI網站²教導老人如何避免網路詐騙，降低網路風險。再者，許多民間網站亦嗅出如何讓老人安心上網的重要性，紛紛針對老人上網安全及減少風險提出預防指南及建議，如Brookdale老人生活網站³或CarePathways網站⁴提出許多預防方式，例如，長者在上網時，若能隨時更新病毒碼及保持系統最新狀態，可以預防許多釣魚網站、詐騙電子郵件及中毒事件等威脅。再者，不要回應來路不明的垃圾郵件或避免填寫需要填寫許多個人資料的線上測驗或遊戲等建議。

反觀國內網站，對於如何因應老人上網風險的網站較為缺乏，目前許多網站大多以兒童的網路安全為主，如兒童福利聯盟網站⁵、奇摩兒童安網計畫網站⁶、趨勢科技兒童網路安全計畫網站⁷……等等，此舉反應出目前台灣兒童及青少年上網人口接近100%，但老人上網人口僅二成左右，因此，尚未嗅到老人上網的風險問題的重要性。台灣目前較重視兒童的網路安全，認為兒童為網路高風險族群，尚未注重老人上網的風險性問題，故缺少針對長者上網風險的因應措施。唯隨著中高齡及高齡上網人口逐年增加，有必要提早加以防範。此外，建立對長者上網可能的風險因子，教導長者正確認識網路，亦有助於鼓勵未上網老人使用網路，在安全無虞的網路環境下，享受網路生活的便利性。

三、 老人上網風險之相關研究

目前國內外政府皆在推動老人友善上網政策，誠如研究計畫背景中敘述，多數研究皆已證實老人上網所帶來的正面效益及優勢。唯對於老人上網所產生的風險分析研究較付之闕如。以下進一步分析國內外在此主題的研究成果。

在國外，由於老人上網人口快速成長，有關老人上網風險的研究已逐漸起步。首先，Reisenwitz *et al.* (2007)曾針對374位已上網的老人進行網路使用現況調查，結果發現當長者有愈多的上網經驗(包含使用網路的頻率、時間，以及網路購物的次數)則對網路的風險知覺亦愈低。換言之，若長者的對於網路的風險知覺愈高，愈不會進行網路活動或網路購物。唯此研究主要目的是以網路行銷為目標，且未針對長者的上網風險內容進行設計，無法得知長者擔心的風險內容及擔心程度等。其次，Liebermann與Stashevsky(2002)進行網路風險調查，以465位成人為研究對象，其研究發現年齡對風險的認定是一種重要變項，年紀較長的成人(35歲以上)比年紀較輕的成人(35歲以下)有較高的網路風險知覺，這些風險包含對於個人資料、色情與暴力、網路購物忽略人性面及網路沉癮四個方面。此研究未針對老人進行研究，但其風險內容設計值得本研究參考。另外，Gatto與Tak (2008)進行老人上網的優勢與阻礙調查研究，發現許

² 網址為 <http://www.fbi.gov/scams-safety/fraud/seniors/seniors>

³ 網址為 <http://www.brookdaleliving.com/Internet-safety-tips-for-seniors.aspx>

⁴ 網址為 <http://www.carepathways.com/elderabuse-internet-fraud.cfm>

⁵ 網址為 <http://www.children.org.tw/safe.php>

⁶ 網址為 <http://www.wretch.cc/blog/ycsrblog>

⁷ 網址為 <http://www.trendmicro.com.tw/micro/internet-safty/index.html>

多長者由於擔心個人資料隱私問題，採取不信任網路，進而不想上網的因應方式，成為老人上網的阻礙之一。該研究指出了個人資料隱私是長者擔心的風險，是否其他風險內容是老人擔心的事情，有必要進一步研究及瞭解。

在國內，這些年來，老人上網人口雖有增加，但對老人上網風險似乎尚未受到學術界的重視，目前對於老人上網的阻礙層面，偏向網頁設計、近用性的友善性情形調查(黃誌坤，2009；黃誌坤、王明鳳，2007、2009；黃誌坤等，2010，張松露，2007；陳長寬，2004)，對於老人上網可能遇到的風險性尚缺少相關研究。其次，國內網路風險的研究以網路購物為主，探討包含顧客層面在購買網路商品可能擔心的風險(詹琇蓉，2000)，以及消費者透過網路資訊搜尋規劃自助遊行的風險(傅豐玲、周逸衡、李國志，2004)，雖未針對長者的網路風險，但可作為本研究的參考。

綜合而言，國外許多網頁雖已重視老人上網的風險並提出因應策略，但仍缺乏有系統針對已上網及未上網的老人對於風險的感受，國內對於網路風險研究仍偏向商業氣習，大多從管理觀點，期望提升網路購物人潮為目的。有鑑於此，本研究從教育的預防觀點出發，期望先建構一份針對長者上網的風險內容及因應方式，再透過實際調查，瞭解不同背景的長者其覺知的網路風險及因應方式，作為未來實務界鼓勵長者上網及進行高齡者上網安全等社會教育宣導的參考。

參、研究方法與設計

為達成研究目的，本研究利用德懷術(Delphi technique)與問卷調查法(questionnaire survey)進行研究資料蒐集。首先，利用德懷術專家諮詢，對如何建構老人上網可能遇到的風險內容及因應措施表示意見，完成第一個目的。再者，利用問卷調查法調查，以瞭解老人的網路風險現況與風險因應方式，完成第二、第三個目的。

德懷術是藉書面問卷往返於被諮詢調查者相互間，及其與研究者之間的訪問研究，亦是另類的專家會談，兼具專家會議、訪問與問卷調查的功能，並取問卷調查、訪問法之長，又能避免其短，適合用在調查主題新穎，又有不同面向，非外人知曉，而專家學者又見仁見智的議題(林生傳，2003:182)。資訊社會及高齡化社會的來臨，國內外對於建立老人上網風險及因應措施的相關實徵文獻不多，且此為新興且跨專業領域的議題，為達成共識，故採用德懷術進行主題意見的蒐集及建構。

首先，蒐集及閱讀國內外對於老人上網風險、素養及因應方式相關研究，以編製初步的結構式德懷術問卷；接著，藉由德懷術建構的老年人上網風險內容及因應措施設計為問卷，實際進行調查。調查對象以65歲以上且識字的老人為主，並針對目前會上網及不會上網的老年人進行對目前上網可能遇見的風險如財務風險、績效風險、社會風險、心理風險、身體風險，及時間風險等層面內容表示意見。

一、德懷術問卷設計與實施

研究者首先廣泛蒐集文獻資料，作為研究之理論依據，並從中歸納出四分層面，分別為：(1)財務風險與因應策略；(2)績效風險與因應策略；(3)社會心理風險與因應策略；(4)身體風險與因應策略。德懷術問卷的編製，由研究者根據上列項目，依據之前所研閱的各類文獻進行歸納分析並撰寫問卷問題，請學者專家對問卷內容提出建議並提出開放性意見。問卷係用來會商整理專家樣本對建構老年人上網風險內容及因應措施之看法。共分三次進行，在每一次進行之後，將意見彙集整理為下一次問卷，再分送實施。

(一)選擇對象

由於本研究涵蓋了成人教育、老人福利、社會工作、資訊教育等，因此在德懷術的專家名單選擇上十分多元且謹慎，邀請到對老人教育、老人福利、資訊教育、老人代表等有深入瞭解且廣具代表性的專家學者與實務工作者參與。本研究初步的德懷術調查名單來自上述社會各層面之傑出人士，透過對其學術研究與工作成果之瞭解，並評估其參與本研究之適合度，初步先選定30名專家學者，透過電子郵件、電話及書面徵詢等方式，再做更進一步的聯繫與洽商，選取時間、意願及相關條件能夠配合者，結果確定有15位學者專家願意參與本研究，作為「德懷術諮詢」之專家。現將

參與本研究之「德懷術諮詢」專家名單依編號、姓名及職稱等資料，如表 3-1。

表 3-1 德懷術的專家名單

編號	姓名	職稱	專長領域
1	王子裕文	國立高雄大學通識中心助理教授	日本高齡教育
2	謝穎慧	慈濟大學人類發展學系助理教授	老人社會福利
3	林麗惠	國立中正大學高齡教育所副教授	成人教育、高齡學習
4	林哲瑩	亞洲大學社會工作系助理教授	老人社會福利
5	李百麟	國立屏東教育大學諮商輔導學系副教授	老人心理健康與評量
6	彭武德	高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系助理教授	老人資訊科技
7	何哲生	屏東長青學苑志工隊長	老人社會工作實務
8	鍾秀琴	臺南市樂齡學習示範中心主任	老人社會工作實務
9	蕭明輝	內政部南區老人之家主任	老人社會工作實務
10	陳怡欣	屏東市長青學苑講師	銀髮族電腦教學實務
11	林昭民	高雄市長青學苑講師	銀髮族電腦教學實務
12	李明蓮	新北市電腦課程講師	銀髮族電腦教學實務
13	孫光裕	屏東縣長青學苑講師	銀髮族電腦教學實務
14	張嘉慶	高雄市長青學苑講師	銀髮族電腦教學實務

15	張富彥	高雄市長青學苑講師	銀髮族電腦教學實務
----	-----	-----------	-----------

(二)實施

本諮詢問卷共進行三回合，實施情形如下：

1. 第一回合實施

第一次德懷術問卷於一百零二年二月三日郵寄給選定的十五位專家，預定於一百零二年二月二十日收回。逾期未收到的問卷，則分別去電催覆，至一百零二年三月五日全數回收完畢。

2. 第二回合實施

對於回收的第一次德懷術問卷，首先針對問卷內容進行統計分析，再歸納整理各專家所提供之修訂意見與開放意見，將其加入第一次德懷術問卷中，形成第二次的德懷術問卷。並於一百零二年三月三十日寄出第二次德懷術問卷。並檢附第一次德懷術問卷之統計分析結果與各專家本身第一回合作答之問卷影印本，以供填答之參考與依據，預定於一百零二年四月十五日回收。對逾期未收回之問卷，則分別以電話催覆，至一百零二年四月二十日全數完成回收。

3. 第三回合實施

在回收第二次的德懷術問卷後，首先針對第二回合問卷之內容（含原第一回合問卷題項、修正意見、開放意見與其他意見等）題項進行統計分析，再分別依下列標準針對問卷進行修改、增加與篩選：(1)每一題項平均數低於2(填答計分方式，1表「不重要」，2表「重要」，3表「很重要」)，則將該題自問卷中刪除；(2)修正意見部分：每一題項若有11位專家以上(超過專家總數三分之二)勾選贊成的選項，則將該題項加以修改、合併或刪除後，在列入第三回合的問卷中；(3)開放意見部分：每一題項若有11位以上勾選贊成的選項，則將該題項增加列入第三回合的問卷中；(4)其他意見部分：每一題項若有11位以上勾選贊成的選項，則針對該意見增設題項或調整原問卷之題項，再列入第三回合的問卷中。

透過上述的標準進行討論與評估，分析整理專家在第二回合德懷術所提供的意見，對問卷中的題項作適當地修改、增加或刪除，編製新題號，亦將原題號加刮號標示於新題號之後，最後形成第三回合的德懷術問卷。第三次的德懷術問卷共分為4個層面：財務風險11題、因應策略16題；效益風險8題、因應策略12題；身體風險8題、因應策略10題；社會心理風險15題、因應策略16題，總共網路風險42題項、因應策略54題項。問卷於一百零二年五月五日寄出，並檢附第二次德懷術問卷之統計分析結果、各專家本身第二回合作答之問卷影印本等資料，作為填答時的參考依據。原預定將於一百零二年五月二十日回收問卷，但至原預定之截止日為止，第三回合之德懷術問卷仍有部分尚未回收，旋即開始針對未回收之問卷以電話、簡訊及電子郵件等方式進行催覆，到一百零二年五月三十日終於全數回收完畢。

本項德懷術調查實施嚴謹，受訪學者專家均能充分合作，積極表示意見，研究者

亦極為珍惜大家的意見，故問卷經三次均能全數回收。於完成第三次德懷術問卷之回收後，即針對問卷內容進行統計分析，並將其結果加以歸納整理，分別列出各題項之眾數(Mo)、平均數(μ)、標準差(SD)、排序(R)、差異係數(CV)，以利進一步分析。

(三)德懷術資料處理與分析的標準

本研究對於德懷術資料處理與分析的準則如下：

1. 指標重要性評定方面

(1)平均數：平均數是呈現各意見的重要性數值。由於本研究所採用之德懷術調查問卷係三點量表設計，本研究以平均數大於或等於 2($M \geq 2$)，表示「重要」，做為保留的標準。

(2)眾數：眾數是指資料中出現次數最多的數值，若眾數趨於高分，則代表最多數的專家均認同指標的重要性。研究將眾數為「2」以上，代表該指標是重要的，代表專家認為指標是「重要」或「非常重要」。

2. 指標一致性檢定方面

(1)標準差：標準差主要用來呈現各意見被評等之離散情形。本研究從標準差的高低來檢核專家們對於指標題項的意見是否於一致，本研究以指標題項之標準差得分小於 1 時($SD < 1$)，顯示具有一定的專家共識。

(2)差異係數：將標準差除以平均數得到差異係數，此差異係數可用來解決不同層面因題目不同而標準差之間無法比較的情形。差異係數可以用來比較各層面的專家共識是否達成，本研究中差異係數愈小，表示專家的共識已漸達成。

二、問卷編製及施測

本節針對問卷編製、預試及施測對象作說明。

(一)問卷編製及項目分析、信效度分析

本問卷的設計乃根據文獻探討結果與三次德懷術專家諮詢結果編製而成，有一定的專家效度。問卷定名為「樂齡者上網風險評估及因應策略」問卷，共分成三部份，第一部份為個人基本資料及上網行為，包含性別、年齡、教育程度、上網購物及網路交友等；第二部份為上網風險評估，此部份分成四個層面：(1)財務風險(2)效益風險(3)身體風險(4)社會心理風險。本量表採用 Likert 四點量表，得分愈高表示老人知覺目前上網環境的風險愈高，反之則對上網風險愈低；第三部分為因應策略，此部份分成四個層面，(1)財務風險因應策略；(2)效益風險因應策略；(3)身體風險因應策略；(4)社會心理風險因應策略。因應策略得分愈高，表示使用此策略的頻率愈高，反之則愈低。編製完成後，為瞭解其適當性與可用性，乃進行預試。預試過程中，針對回收問卷進行項目分析、效度分析及信度分析。分述如下：預試對象乃於北部、中部及南部各一個縣市的長青中心，抽取共 300 名 65 歲以上會上網的長者，收回問卷 250 份，扣除無效問卷，得有效問卷 220 份。問卷收回後進行項目分析及信效度分析。首先，求得各題的相關係數及決斷值(CR)，選擇決斷值達顯著水準的題目。接著進行

信效、效度分析，經主成份分析及最大變異數(varimax)正交轉軸分析，得到各分量表的因素分析結果，選取因素負荷量大於.40的題目，以Cronbach α 係數考驗問卷的內部一致性。在上網風險方面，各分量表的 α 係數值介於.93至.95間，量表題目共計42題，整理如表3-2。在因應策略方面，分量表的 α 係數值介於.91至.96間，量表題目共計54題，整理如表3-3。由表3-2與3-3所示，顯示本問卷有良好的信、效度。

表 3-2 樂齡者上網風險評估之項目分析與信效度分析

項目 層面	預試題 號	決斷值 (CR)	因素負荷量	解釋變異量	α 係數	正式問卷
財務 風險	1	16.499	.813			1
	2	18.509	.856			2
	3	16.031	.815			3
	4	6.668	.431			4
	5	17.971	.853			5
	6	19.316	.804	62.6%	.94	6
	7	18.975	.855			7
	8	17.796	.807			8
	9	19.747	.798			9
	10	22.458	.797			10
	11	21.852	.782			11
效益 風險	1	19.431	.788			1
	2	19.798	.869			2
	3	21.731	.871			3
	4	21.205	.870			4
	5	22.151	.837	71.2%	.94	5
	6	25.218	.881			6
	7	23.326	.849			7
	8	18.886	.778			8
身體 風險	1	11.979	.613			1
	2	18.977	.780			2
	3	19.026	.855			3
	4	20.837	.871			4
	5	22.711	.894	69.2%	.93	5
	6	21.177	.889			6
	7	23.034	.890			7
	8	20.463	.827			8
社	1	22.10	.723		.95	1

會
心
理
風
險

2	24.091	.768	61.5%	2
3	12.697	.518		3
4	25.428	.853		4
5	23.976	.849		5
6	9.930	.483		6
7	26.548	.873		7
8	25.872	.870		8
9	24.413	.828		9
10	22.701	.847		10
11	23.451	.845		11
12	21.721	.832		12
13	20.789	.788		13
14	18.013	.762		14
15	21.990	.796		15

* $p < .05$

表 3-3 樂齡者上網風險因應策略之項目分析與信效度分析

項目 層面	預試題 號	決斷值 (CR)	因素負荷量	解釋變異量	α 係數	正式問卷
財務 風險 因應 策略	1	21.619**	.676			1
	2	31.471**	.741			2
	3	15.649**	.585			3
	4	25.610**	.788			4
	5	23.480**	.775			5
	6	25.545**	.779			6
	7	28.115**	.779			7
	8	27.862**	.799			8
	9	27.387**	.834	63.39%	.96	9
	10	28.032**	.832			10
	11	19.823**	.856			11
	12	19.852**	.852			12
	13	20.517**	.870			13
	14	19.324**	.851			14
	15	20.498**	.835			15
	16	18.774**	.834			16
效益 風險 因應 策略	1	34.977**	.834			1
	2	38.738**	.854			2
	3	40.059**	.847			3
	4	41.141**	.853			4
	5	34.627**	.806			5
	6	35.073**	.817			6
	7	33.215**	.793	66.91%	.96	7
	8	28.042**	.756			8
	9	36.837**	.836			9
	10	36.259**	.822			10
	11	32.047**	.807			11
	12	35.357**	.786			12

項目 層面	預試題 號	決斷值 (CR)	因素負荷量	解釋變異量	α係數	正式問卷
身體 風險 應 策 略	1	16.949**	.456			?
	2	24.492**	.615			2
	3	28.113**	.624			3
	4	21.489**	.804			4
	5	23.102**	.857	57.37%	.91%	5
	6	23.795**	.803			6
	7	22.172**	.711			7
	8	22.191**	.860			8
	9	22.354**	.872			9
	10	24.829**	.855			10
社會 心理 風 險 應 策 略	1	29.210**	.795	62.34%		1
	2	36.002**	.824		2	
	3	40.158**	.843			3
	4	41.451**	.860			4
	5	34.272**	.803			5
	6	30.984**	.834			6
	7	27.264**	.812			7
	8	34.301**	.821		.96	8
	9	32.515**	.807	9		
	10	29.524**	.832			10
	11	28.238**	.805			11
	12	26.474**	.786			12
	13	23.006**	.682			13
	14	27.727**	.727			14
	15	24.485**	.678			15
	16	25.465**	.691			16

** $p < .01$

(二)問卷施測對象

本研究以全國 55 歲以上、識字，且目前已會上網或正在學習上網的老年人為母群體。目前老人會上網的比率約莫為 20%(行政院研考會，2012)，為有效抽取該樣本，乃採用「分層隨機叢集抽樣」方式進行抽樣。首先，以全國 23 縣市(不包含金門及連江縣)為第一層，透過網路蒐集各縣市的政府管轄的單位如長青中心、長青學苑、樂齡學習中心及社區大學，民間單位如老人機構、協會、教會及救國團辦理銀髮族電腦班等聯絡方式，再由各縣市隨機抽取三個單位，每個單位作為一個叢集共 70 個單位，接著以電話及公文說明本問卷的目的，並詢問是否願意幫忙施測，扣除拒絕及無意願的單位 30 個，總共施測 40 個單位，每個單位採取叢集抽樣方式，依機構長者已學會使用電腦網路人數的 1/10 比率為樣本數，郵寄 20 至 60 份不等的問卷數。為提高長者填答的意願，本問卷除附上公文、回郵信封外，亦贈送填答者指甲刀、保溫杯作為回饋。問卷於 102 年 6 月 2 日寄出，至 102 年 7 月 20 日回收完畢。問卷抽樣情形如表 3-4。共發出 1300 份，回收 1123 份，扣除填答不完整等無效問卷，有效問卷共計有 1021 份，有效率達 78.6%。

表 3-4 問卷抽樣單位

區域	施測單位	發出問卷量	回收份數	有效問卷
南區	屏東長青中心	55	54	50
	內埔文康中心	20	19	14
	屏東基督教醫院	25	21	21
	屏東長青學苑	25	23	33
	屏東市永光里社區	35	31	31
	高雄市長青學苑	70	70	44
	屏東縣新埤鄉老人會	20	19	19
	鹽埔樂齡中心	50	47	45
	台南市中西區 進學樂齡學習中心	20	20	20
	台南開元國小	25	25	23
	臺南教會	30	30	23
	台南市麻豆區真理大學	30	30	28
	小計	405	389	351

北區	基隆市中華國小	35	35	32
	中壢市樂齡樂齡學習中心	30	30	28
	財團法人鄭碧娥文教基金會	30	30	30
	苗栗造橋國小	30	30	21
	苗栗後龍學習中心	10	10	10
	桃園青平高中	20	16	13
	苗栗頭份學習中心	35	35	33
	台北市中和社區	10	10	10
	新竹市北區樂齡學習中心	90	87	74
	松山樂齡學習中心	30	30	29
	新竹市香山樂齡學習中心	30	30	30
	桃園復興鄉樂齡學習中心	10	10	10
	苗栗縣西湖樂齡學習中心	30	30	30
	小計	390	383	350
中區	台中教會	20	15	15
	台中市大里樂齡學習中心	30	30	23
	台中市大甲樂齡學習中心	30	30	30
	台中木棉花關懷協會	30	29	29
	豐原長青學苑	100	97	86
	小計	210	201	183
東區	花蓮縣政府教育處	50	50	45
	臺東縣政府教育處	50	50	44
	臺東鹿野	15	15	13
	花蓮吉安鄉	35	35	35
	小計	150	150	137

合計	1,155	1,123	1,021
----	-------	-------	-------

研究對象個人背景變項分配情形，如表 3-5 所示。女性佔 623 人(60.9%)，男性 394 人(38.7%)；年齡方面，以 55-59 歲的長者最多 362 人(35.5%)，其次依序是 60-64 歲 269 人(26.3%)、65-69 歲 181 人(17.7%) 及 70 歲以上 190 人(18.6%)；教育程度方面，以高中職 317 人(31.0%) 及大專以上 307 人(30.1%) 為最多，其次依序國小 198 人(19.4%)、國中 189 人(18.5%)；在居住形態方面，以與家人同住(二人以上) 661 人(64.7%) 為最多，獨居 85 人(8.3%) 為最少；長者上網頻率以每天上網 343 人(33.6%) 最多，網齡以 1 年內 303 人(29.7%) 為最多；在購物及交友經驗方面，以未有網路購物 692 人(67.8%)，以及未有網路交友 814 人(79.7%) 為主。綜合上述，在本次的抽樣中，55 歲以上會上網的長者，在教育程度偏向教育程度高者，惟已漸漸普及到國中小程度長者，再者每天上網的長者不在少數，他們的興趣與目的較少在網路購物及網路交友方面。

表 3-5 老人背景變項次數分配表

(N=1021)

項目	人數(%)	排序	項目	人數(%)	排序
性別			上網頻率		
男	394(38.7)	2	每天	343(33.6)	1
女	623(60.9)	1	2-3 天	196(19.2)	3
遺漏值	4 (.4)		4-5 天	124(12.1)	4
年齡			一星期以上	305(29.9)	2
55-59 歲	362(35.5)	1	遺漏值	53(5.2)	
60-64 歲	269(26.3)	2	網齡		
65-69 歲	181(17.7)	4	1 年內	303(29.7)	1
70 歲以上	190(18.6)	3	1-3 年	241(23.6)	3
遺漏值	19 (1.9)		3-5 年	130(12.7)	4
教育程度			5 年以上	289(28.3)	2
國小以下	198(19.4)	3	遺漏值	58(5.7)	
國(初)中(含肄業)	189(18.5)	4	上網購物經驗		
高中職(含肄業)	317(31.0)	1	有	316(31.0)	2
大學(專)以上	307(30.1)	2	否	692(67.8)	1
遺漏值	5(.5)		遺漏值	13(1.3)	
目前居住型態			網路交友		
獨居	85(8.3)	3	有	195(19.1)	2
僅與配偶住	258(25.3)	2	否	814(79.7)	1
與家人同住(二人以上)	661(64.7)	1	遺漏值	12(1.2)	
其他	11(1.1)	4			
遺漏值	6(.6)				

三、研究架構及資料處理

本研究在了解目前老人上網的風險與因應策略，研究架構如圖 3-1。有關本研究架構的研究途徑及資料處理方式，說明如下：

- (1)A、B 及 C 部分以次數分配、百分比以及排序方式，探討目前高齡者背景、上網風險、因應策略情形。
- (2)D、E 部分以 t 檢定、單因子變異數分析方式，探討不同背景老人對於目前上網風險評估與因應策略是否有差異。
- (3)F 部分以簡單積差相關、多元迴歸分析，探討老人上網風險與因應策略之相關，並從上網風險去預測可能使用的因應策略。

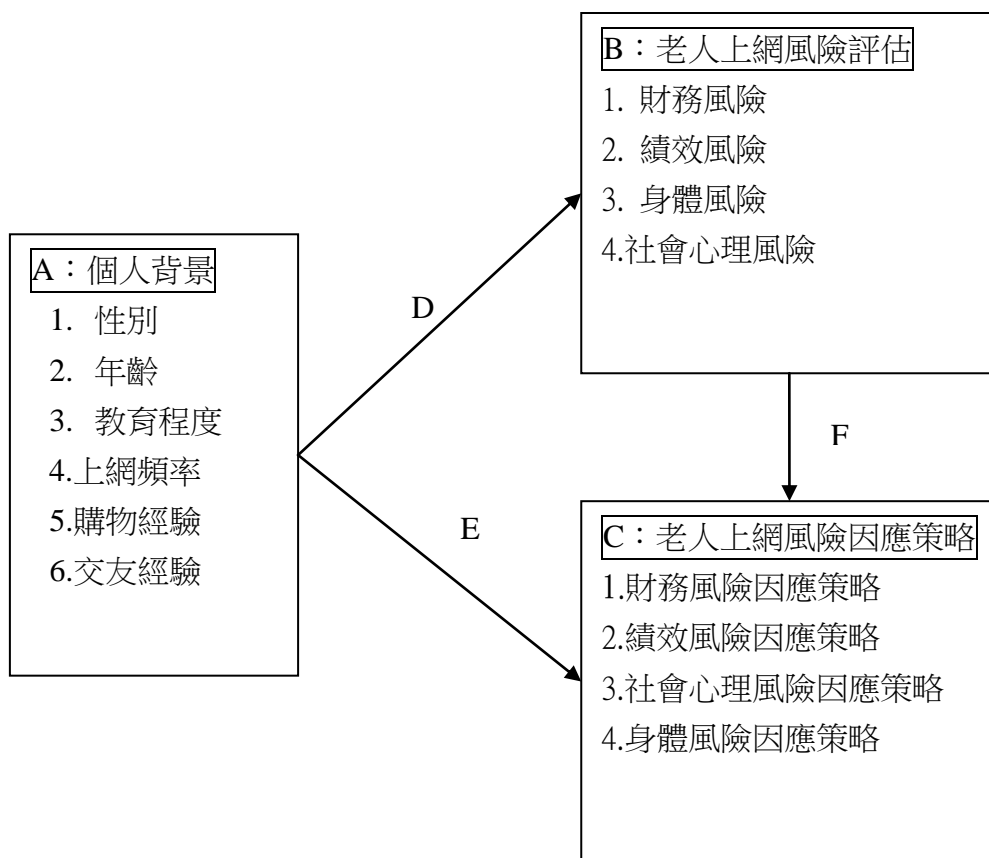


圖 3-1 研究架構圖

肆、結果與討論

一、德懷術調查結果

本研究共實施三次德懷術問卷調查，經由文獻探討、論述分析與研究小組討論之結果，產生第一回合之「樂齡者上網風險評估及因應策略」德懷術問卷，發送予參與本專案之德懷術專家學者進行填答，後針對其所提出之建議與結果進行修正與增刪，以為下一回合問卷內容之依據。對於第一回合與第二回合之德懷術調查結果，置於附錄一與附錄二當中以供參考。茲經由本專題研究小組對前二次的結果完成分析，並綜合理各專家學者所提見解，修訂成為「樂齡者上網風險評估及因應策略第三回合諮詢調查—德懷術問卷」。第三回合問卷分成四個層面，共計五十一題，如表 4-1 所示。表 4-1 乃根據第三回合統計結果，刪除平均數未達 2 的題目(達 2 表示「重要」)，修正意見題目採納平均數為 0.8(表示 80%的專家學者贊成)以上者，並詳細呈現每一題項調查之結果(含各選項之次數分配、平均數、眾數、標準差、排序)。經過三次德懷術問卷調查結果獲得共識，老人上網風險分成四個層面：(1)財務風險，計有 11 題；(2)效益風險，計有 8 題；(3)身體風險，計有 8 題；(4)社會心理風險，計有 15 題，總計 42 題項。再者，老人因應策略亦分成四個層面：(1)財務風險因應策略，計有 16 題；(2)效益風險因應策略，計有 12 題；(3)身體風險因應策略，計有 10 題；(4)社會心理風險因應策略，計有 16 題，總計 54 題項。

表 4-1 樂齡者上網風險評估及因應策略第三回合德懷術問卷結果

A1 財務風險

題 目	刪 除 0	不 重 要 1	重 要 2	很 重 要 3	平均數	中位 數	眾 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 我擔心在網路購物，付了錢卻沒收到商品。	0	0	1	14	2.93	3	3	.26	1	是
2. 我擔心在網路購物，買錯東西不能退換或退款。	0	0	1	14	2.93	3	3	.26	1	是
3. 我擔心在網路購物，信用卡資料被盜用，造成財物損失。	0	0	1	14	2.93	3	3	.26	1	是
4. 我擔心網路購物時，會買到劣質產品(如贗品或仿冒品)，造成金錢損失。	0	0	2	13	2.87	3	3	.35	2	是
5. 我擔心網路購物糾紛，造成求償不易。	0	1	5	9	2.53	3	3	.64	4	是
6. 我擔心網路購物時，會買到比市場貴的產品，造成金錢損失。	0	0	6	8	2.57	3	3	.51	3	是
7. 我擔心線上付款操作錯誤，造成財物損失無法取回。	0	0	2	13	2.87	3	3	.35	2	是

8. 我擔心網路購物時，使用轉帳付款轉錯帳戶，造成財物損失。	1	1	2	11	2.53	3	3	.92	4	是
9. 我擔心上網投資理財，個人資料及帳號被盜取造成財物損失。(例如：線上交易、網路銀行或網路跟會)	0	0	3	12	2.80	3	3	.41	1	是
10. 我擔心透過網路交友，產生財務糾紛。	0	1	9	5	2.27	2	2	.59	1	是

A2 財務風險因應策略

題目	刪除 0	不 重 要 1	重 要 2	很 重 要 3	平均 數	中 位 數	眾 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 在網路購物時，我會選擇口碑良好的網站。	0	0	3	12	2.80	3	3	.41	2	是
2. 在網路購物時，我會盡量選擇貨到付款的方式(例如到超商取貨)，預防財物損失。	0	0	3	12	2.80	3	3	.41	2	是
3. 在網路購物時，我會選擇可以退換貨或退貨有鑑賞期網站。	0	0	2	13	2.87	3	3	.35	1	是
4. 在網路購物時，我不買價錢很高的物品。	0	0	5	10	2.67	3	3	.49	3	是
5. 在網路購物時，我會請家人代為操作。	2	2	9	2	1.73	2	2	.88	4	是
6. 在網路理財投資時，我會定期更換密碼及注意密碼的組合。	0	1	3	11	2.67	3	3	.62	5	是
7. 在網路理財投資時，我的帳號密碼會妥善保存。	0	0	1	14	2.93	3	3	.26	1	是
8. 在網路理財投資時，我會去了解財務風險的知識。	0	0	2	13	2.87	3	3	.35	2	是
9. 我不會在網路儲存空間中，放置個人重要的資料，以免資料外洩，造成財物損失。	0	0	4	11	2.73	3	3	.46	4	是
10. 在網路理財投資時，我會先瞭解投資的內容和法律規定。	0	0	3	12	2.80	3	3	.41	3	是
11. 在網路理財投資時，我會選擇有國內政府核可的網路銀行或網路商店。	0	0	2	13	2.87	3	3	.35	2	是
12. 在網路交友時，我不會與素未謀面的網友有財務上往來。	0	0	3	12	2.80	3	3	.41	2	是
13. 在網路交友時，我不會任意透漏個人的帳號密碼。	0	0	0	15	3.00	3	3	.00	1	是
14. 在網路交友時，我不會聽信網友的話任意購買商品。	0	0	6	9	2.60	3	3	.51	3	是
15. 在網路交友時，我不會任意贈與昂貴之商品給未曾謀面的網友。	1	1	5	8	2.33	3	3	.90	4	是

16. 在網路交新朋友時，我會經常透過有公信力的單位(例如:學苑、社團)進行交友，以避免可能的財務風險。	2	1	3	8	2.21	3	3	1.12	5	是
--	---	---	---	---	------	---	---	------	---	---

B1 績效風險

題目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	平均 數	中位 數	眾 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 我擔心從網路購買的商品無法滿足我的需求。(例如:網站提供誇大不實的廣告或產品介紹不清楚)	0	0	2	13	2.87	3	3	.35	1	是
2. 我擔心從網路購買的商品有瑕疵，需花費時間退換商品。	0	0	6	9	2.60	3	3	.51	2	是
3. 我擔心在網路購物時，過程太繁 複且不知何時完成交易。	0	1	4	10	2.60	3	3	.63	2	是
4. 我擔心網頁太複雜，浪費時間找不到需要的資訊。	0	1	5	9	2.53	3	3	.64	1	是
5. 我擔心所寄的電子郵件對方沒有收到。	0	1	8	6	2.33	2	2	.62	3	是
6. 我擔心轉寄的電子郵件是否觸犯智慧財產或廠商的商譽。	0	2	6	7	2.33	2	3	.72	3	是
7. 我擔心下載的音樂或影片是否觸犯智慧財產權。	0	0	7	8	2.53	3	3	.52	2	是
8. 我擔心使用網路造成電腦中毒。	0	3	4	8	2.66	3	3	.82	1	是

B2 績效風險的因應策略

題目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	平均 數	中位 數	眾 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 在網路購物時，我會選擇口碑良好的網站。	0	0	0	14	3.00	3	3	.00	2	是
2. 在網路購物時，我會選擇產品有詳盡功能說明的網站。	0	0	1	13	2.93	3	3	.27	2	是
3. 在網路購物時，我會參閱買家(賣家)評價，慎選評價高的賣家。	0	1	0	13	2.86	3	3	.54	3	是
4. 在購買商品前，我會先確認退換貨相關說明與流程。	0	0	6	8	2.57	3	3	.51	4	是
5. 我會優先考慮購物手續簡便的商家，以避免繁複的購物過程產生錯誤。	0	1	6	7	2.43	2.5	3	.65	5	是
6. 為了避免網頁內容太複雜影響搜尋時間，我	0	0	6	9	2.60	3	3	.51	2	是

會選擇適合老年人友善服務的網站。										
7. 我會隨時吸收電腦使用技能，或請教老師、學員(例如:長青學苑電腦班)，以提升網路搜尋技巧。	0	0	4	11	2.73	3	3	.46	1	是
8. 為避免花費太多時間在網路搜尋上，我會請親友協助幫忙。	0	0	11	4	2.27	2	2	.46	3	是
9. 為了避免網路上不明的資訊造成電腦中毒，我會請家人或朋友幫忙處理。	0	0	11	4	2.27	2	2	.46	4	是
10. 為了避免網站上不明的檔案造成電腦的當機，我會過濾不明檔案或不認識的電子郵件。	0	0	1	14	2.93	3	3	.56	1	是
11. 我在下載軟體前，會先詢問是否為合法軟體，以避免觸犯智慧財產權。	0	0	9	6	2.40	2	2	.51	3	是
12. 我不隨意下載來路不明軟體，以免個人資料遭竊取。	0	0	4	11	2.73	3	3	.46	2	是

C1 社會心理風險

題目	刪除 0	不重要 1	重要 2	很重要 3	平均數	中位數	眾數	標準差	排序	是否保留
1. 我擔心在網路購物被騙或買到太貴商品，而被家人朋友取笑。	0	4	3	8	2.27	3	3	.88	3	是
2. 我擔心在網路購物被騙或買到太貴商品，造成心理不舒服。	0	0	7	8	2.53	3	3	.52	2	是
3. 我擔心在網路買到違法的物品而須面臨法律問題。(如:盜版物品、仿冒物品)。	0	0	5	10	2.67	3	3	.49	1	是
4. 我擔心在網路交友，會被不想認識的人騷擾。	0	0	7	8	2.53	3	3	.52	1	是
5. 我擔心上網認識不適當的朋友。	0	0	7	8	2.53	3	3	.52	1	是
6. 我擔心網路交友對象實際並不存在或不真實(例如:身分偽造)，徒然浪費感情承擔風險。	1	2	7	5	2.07	2	2	.88	2	是
7. 我擔心我與朋友網路互動較少，被誤認為人緣不佳。	2	8	5	0	1.20	1	1	.68	3	是
8. 我擔心網友對我的言論毀謗，或採取不利的行為。	0	2	5	7	2.36	2.5	3	.75	1	是
9. 我擔心自己的網站頁面、部落格或臉書，瀏覽人數或點閱率不及他人。	1	7	7	0	1.40	1	1	.63	2	是

10. 我擔心上網時，被迫連結至血腥暴力情色或非法網頁。	0	0	9	6	2.40	2	2	.51	3	是
11. 我擔心上網時個人資料遭盜用後，被利用做為違法情事。	0	0	2	13	2.87	3	3	.35	1	是
12. 我擔心花太多時間在使用網路，會造成與家人或朋友的關係疏離。	0	0	8	7	2.47	2	2	.52	2	是
13. 我擔心網路使用時間過久，讓我愈來愈不喜歡出外活動。	0	1	9	5	2.27	2	2	.59	4	是
14. 我擔心使用網路過久，造成依賴，一天不上網則心理不舒服。	0	2	5	8	2.40	3	3	.74	3	是
15. 我擔心剛接觸電腦時，因學不好而遭到別人的嘲笑。	0	4	7	4	2.00	2	2	.76	6	是
16. 我擔心子女教我電腦時，因學得慢，子女沒耐心教導，而造成心理壓力。	0	3	6	6	2.20	2	2	.76	5	是

C2 社會心理的因應策略

題目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	平均 數	中位 數	眾 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 在網路購物前，我會先詢問親友、網友的意見（口碑）。	0	0	5	10	2.67	3	3	.49	2	是
2. 在網路購物時，我會慎選商品，並以平常心看待。	0	2	6	7	2.33	2	3	.72	4	是
3. 在網路購物時，我會選擇有貨到付款之服務的網路商店，以降低心理壓力。	0	1	6	9	2.60	3	3	.51	3	是
4. 在網路購物時，我會選定自己較信任的網站購買商品，以避免影響到日後網路購物之意願。	0	1	2	12	2.73	3	3	.59	1	是
5. 在網路購物時，如遇到較繁瑣的網站時，我會請熟悉此操作功能的親友從旁協助。	0	2	7	6	2.27	2	2	.70	5	是
6. 與網友對談時，我會謹慎言行，不隨意承諾任何事情，以避免造成誤會或紛爭。	0	0	3	12	2.80	3	3	.41	2	是
7. 在網路交友時，我不任意詢問對方個人隱私。	0	0	5	10	2.67	3	3	.49	4	是
8. 在網路交友時，我不任意透露個人隱私。	0	0	1	14	2.93	3	3	.26	1	是
9. 在使用部落格或臉書時，我會先過濾對方身份，才會加入好友。	0	1	2	12	2.73	3	3	.59	3	是
10. 被我不想認識的網友騷擾時，我會使用封鎖功能，以避免造成困擾。	0	1	6	8	2.47	3	3	.64	5	是
11. 在未真正見面相處之前，對網友所說的話持保留態度，並且不輕易投入情感。	1	2	4	7	2.21	2.5	3	.98	6	是
12. 我在網路上遇到言論毀謗，我會找到信任的	0	1	8	6	2.33	2	2	.62	2	是

朋友，尋求正向情緒支持。										
13. 我在網路上發表文章或留言不會刻意誇大，會考慮到對方的立場，以避免引起對方情緒反應。	0	0	6	9	2.60	3	3	.51	1	是
14. 我在自己的個人網站上會多與他人分享正面資訊，並以平常心看待，不與他人比較。	0	1	10	3	2.14	2	2	.54	3	是
15. 我會慎選良好的網站瀏覽，避免影響情緒。	0	0	7	8	2.53	3	3	.52	3	是
16. 我會參加適合老人學習的電腦班，增加電腦操作技能。	0	0	4	10	2.71	3	3	.47	1	是
17. 我會自我安排各項活動，以避免網路使用過久。	0	1	6	7	2.43	2.5	3	.65	4	是
18. 我在學電腦時，會找尋志同道合的朋友一起學習。	0	0	6	9	2.60	3	3	.51	2	是

D1 身體風險

題目	刪除 0	不重要 1	重要 2	很重要 3	平均數	中位數	眾數	標準差	排序	是否保留
1. 我擔心在網路購買的商品，品質不好對健康造成傷害。(例如:保健食品、食物)。	0	0	2	13	2.87	3	3	.35	1	是
2. 我擔心從網路購物網站獲得錯誤的養生資訊，以致誤信而傷害到身體健康。	0	0	3	12	2.80	3	3	.41	2	是
3. 我擔心使用網路過久，造成視力的模糊或不適。	0	0	2	13	2.87	3	3	.35	1	是
4. 我擔心使用網路過久，造成全身的血液循環不良。	0	1	3	11	2.67	3	3	.62	2	是
5. 我擔心使用網路過久，造成手部痠麻或腰痠背痛。	0	0	2	13	2.87	3	3	.35	1	是
6. 我擔心網路使用過久，造成飲食不正常。	0	1	5	9	2.53	3	3	.64	3	是
7. 我擔心使用網路過久，會影響睡眠品質。	0	0	2	3	2.67	3	3	.48	2	是
8. 我擔心使用網路過久，影響戶外休閒運動的時間。	1	1	6	7	2.27	2	3	.88	4	是
9. 我擔心太多負面、刺激的訊息，會影響血壓，造成身體不適。(例如:血腥新聞)。	0	3	7	5	2.13	2	2	.74	5	是

D2 身體風險的因應策略

題目	刪除 0	不重要 1	重要 2	很重要 3	平均數	中位數	眾數	標準差	排序	是否保留
----	---------	----------	---------	----------	-----	-----	----	-----	----	------

1. 在網路購物時,我不會購買來路不明之健康食品。	0	0	0	15	3.00	3	3	.00	1	是
2. 從網路購物商店上獲得的養生資訊,我會先詢問過相關的專業人員。	0	0	5	10	2.67	3	3	.49	2	是
3. 為了避免使用網路造成身體不適,我會安排戶外休閒活動。	0	0	5	10	2.67	3	3	.49	3	是
4. 我會調整坐姿,且眼睛與電腦螢幕保持適當的距離。	0	0	1	14	2.93	3	3	.26	1	是
5. 我會使用符合人體工學的電腦週邊設備。	0	0	6	9	2.60	3	3	.51	4	是
6. 我會使用相關輔助系統(如語音或手寫系統),減少用手打字的次數。	0	2	5	8	2.40	3	3	.74	6	是
7. 我會養成良好的網路使用習慣,控制上網時間,以降低睡眠障礙。	0	0	7	8	2.53	3	3	.52	5	是
8. 在使用網路時,我會依個人情況,適時休息,以減少眼睛的負擔。	0	0	2	3	2.80	3	3	.41	2	是
9. 我會調整電腦螢幕字體(例如增大字體),增加視覺的舒適度。	0	0	2	3	2.93	3	3	.26	1	是

(二)德懷述結果與討論

二、問卷結果與討論

以下針對有效問卷進行統計分析。

(一) 高齡者上網風險及因應策略之現況分析

高齡者上網風險及因應策略各分成四個層面，分別是(1)財務風險與因應策略；(2)效益風險與因應策略；(3)身體風險與因應策略；(4)社會心理風險與因應策略。如表 4-2 所示，在上網風險知覺方面，長者知覺財務風險最高(3.09)，其次為身體風險(2.97)、效益風險(2.92)，最低為社會心理風險(2.80)，整體上網風險為 2.93，可見長者對於上網普遍仍偏向擔心網路存在的風險，並以財務方面最為擔心，其次是身體風險，由此次調查大部分高齡者未有網路購物行為，可能跟擔心財務風險有關。再者，就因應策略而言，長者在身體風險因應策略使用最多(2.29)，其次是效益風險因應策略(2.14)、社會心理風險因應策略(2.09)，以財務風險因應策略最低(1.73)，整體因應策略為 2.03。可見長者在使用網路仍屬節制的使用者(黃誌坤, 2009)，對於上網時會適時使用身體風險因應策略以減少身體風險發生。整體而言，長者對於上網風險知覺較高，對於因應策略較少使用。

表 4-2 高齡者上網風險、因應策略各層面之現況

層面	風險知覺(每題平均數)	排序	因應策略(每題平均數)	排序
財務風險	3.09	1	1.73	4
效益風險	2.92	3	2.14	2
身體風險	2.97	2	2.29	1
社會心理風險	2.80	4	2.09	3
整體上網風險	2.93		2.03	

從上網風險各題目分析，如表 4-3，在財務風險層面，得分較高為「3. 我擔心在網路購物，信用卡資料被盜用，造成財物損失。」(3.23)、「8. 我擔心上網投資理財，個人資料及帳號被盜取造成財物損失。(例如:線上交易、網路銀行或網路跟會)」(3.22)、「4. 我擔心網路購物時，會買到劣質產品(如贗品或仿冒品)，造成金錢損失。」(3.19)，而得分較低為「6. 我擔心網路購物時，會買到比市場貴的產品，造成金錢損失。」(2.93)、「11. 我擔心透過網路交友，會被遊說購買或投資不必要的東西。」(2.98)、「9. 我擔心使用中的軟體、音樂等不合法而被求償。」(2.98)。在效益風險層面，得分較高為「8. 我擔心使用網路造成電腦中毒。」(3.04)，得分較低為「5. 我擔心所寄的電子郵件對方沒有收到。」(2.77)。在身體風險層面，最分較高為「3. 我擔心使用網路過久，造成視力的模糊或不適。」(3.07)、「1. 我擔心在網路購買的商品，品質不好對健康造成傷害。(例如:保健食品、食物)。」(3.04)、「4. 我擔心使用網路過久，造成手部痠麻或腰痠背痛。」(3.04)，得分較低為「8. 我擔心太多負面、

刺激的網路訊息，會影響血壓，造成身體不適。(例如：血腥新聞)。」(2.86)。在社會心理風險層面，得分較高為「9.我擔心上網時個人資料遭盜用後，被利用做為違法情事。」(3.00)，得分較低為「13.我擔心剛接觸電腦時，因學不好而遭到別人的嘲笑。」(2.56)。

表 4-3 高齡者上網風險知覺各題項之現況

題目	完全不擔心 (%)	不擔心 (%)	擔心 (%)	非常擔心 (%)	平均數(標準差)	排序
財務風險						
1. 我擔心在網路購物，付了錢卻沒收到商品。	3.6	15.7	55.6	24.8	3.02(.741)	8
2. 我擔心在網路購物，買錯東西或商品不如預期時，不能退换或退款。	2.8	12.4	57.1	27.3	3.09(.709)	6
3. 我擔心在網路購物，信用卡資料被盜用，造成財物損失。	3.4	9.9	46.7	39.3	3.23(.760)	1
4. 我擔心網路購物時，會買到劣質產品(如贗品或仿冒品)，造成金錢損失。	2.9	8.0	59.7	28.6	3.19(1.532)	3
5. 我擔心網路購物糾紛，造成求償不易。	3.0	9.6	57.1	28.9	3.13(.699)	5
6. 我擔心網路購物時，會買到比市場貴的產品，造成金錢損失。	3.4	22.0	51.9	22.1	2.93(.758)	11
7. 我擔心線上付款操作錯誤，造成財物損失無法取回。	2.9	11.3	54.1	31.0	3.14(.722)	4
8. 我擔心上網投資理財，個人資料及帳號被盜取造成財物損失。(例如：線上交易、網路銀行或網路跟會)	3.1	9.7	48.4	38.1	3.22(.745)	2
9. 我擔心使用中的軟體、音樂等不合法而被求償。	4.0	17.6	53.6	24.0	2.98(.760)	9
10. 我擔心透過網路交友，產生財務糾紛。	5.1	16.7	47.7	29.7	3.03(.817)	7
11. 我擔心透過網路交友，會被遊說購買或投資不必要的東西。	4.8	18.5	49.8	26.4	2.98 (.801)	9
效益風險						
1. 我擔心從網路購買的商品無法滿足我的需求 (例如：網站提供誇大不實的廣告或產品介紹不清楚)。	6.3	13.8	58.9	20.5	2.95(.831)	3
2. 我擔心從網路購買的商品有瑕疵，需花費時間退换商品。	5.3	11.7	61.3	21.4	2.99(.737)	2
3. 我擔心在網路購物時，過程太繁複且不知何時完成交易。	6.2	17.3	55.7	19.9	2.90(.781)	5
4. 我擔心網頁太複雜或搜尋到的資訊過多，浪費時間找不到需要的資訊。	6.6	20.9	54.3	17.7	2.84(.789)	7
5. 我擔心所寄的電子郵件對方沒有收到。	5.2	26.8	53.5	14.2	2.77(.752)	8
6. 我擔心轉寄的電子郵件是否觸犯智慧財產或廠商的商譽。	5.9	19.0	53.4	20.9	2.90(.790)	5
7. 我擔心下載的音樂或影片是否觸犯智慧財產權。	5.9	17.2	53.6	22.6	2.94(.794)	4
8. 我擔心使用網路造成電腦中毒。	5.3	13.2	53.1	27.9	3.04(.789)	1

題目	完全不擔心 (%)	不擔心 (%)	擔心 (%)	非常擔心 (%)	平均數(標準差)	排序
身體風險						
1. 我擔心在網路購買的商品，品質不好對健康造成傷害。(例如:保健食品、食物)。	6.4	9.8	58.5	24.9	3.04(.977)	2
2. 我擔心從網路購物網站獲得錯誤的養生資訊，以致誤信而傷害到身體健康。	5.6	10.4	59.0	24.8	3.03(.758)	4
3. 我擔心使用網路過久，造成視力的模糊或不適。	4.1	11.9	56.4	27.3	3.07(.743)	1
4. 我擔心使用網路過久，造成手部痠麻或腰痠背痛。	4.2	13.7	55.0	26.3	3.04(.754)	2
5. 我擔心網路使用過久，造成飲食不正常。	5.8	22.6	50.0	21.4	2.87(.810)	7
6. 我擔心使用網路過久，會影響睡眠品質。	4.6	19.5	51.5	24.3	2.96(.788)	5
7. 我擔心使用網路過久，影響戶外休閒運動的時間。	5.6	22.1	50.8	21.0	2.88(.800)	6
8. 我擔心太多負面、刺激的網路訊息，會影響血壓，造成身體不適。(例如:血腥新聞)。	7.1	21.4	49.8	21.4	2.86(.833)	8
社會心理風險						
1. 我擔心在網路購物被騙或買到太貴商品，而被家人朋友責備或取笑。	8.4	23.7	50.5	16.7	2.76(.828)	10
2. 我擔心在網路購物被騙或買到高於市價的商品，造成心理不舒服。	7.5	18.9	54.6	18.7	2.85(.809)	7
3. 我擔心在網路買到違法的物品而須面臨法律問題。(如:盜版物品、仿冒物品)。	7.1	15.8	52.0	24.7	2.98(1.326)	2
4. 我擔心在網路交友，會被討厭的人騷擾。	9.3	17.0	50.5	22.8	2.87(.869)	5
5. 我擔心上網認識不適當的朋友。	9.6	16.3	51.0	22.5	2.87(.869)	5
6. 我擔心網路交友對象實際並不存在或不真實(例如:身分偽造)，徒然浪費感情承擔風險。	9.0	14.7	53.5	22.4	2.94(1.621)	3
7. 我擔心網友對我的言論毀謗，或採取不利的行為。	9.1	19.1	50.6	20.9	2.83(.859)	8
8. 我擔心上網時，被迫連結至血腥暴力情色或非法網頁。	8.3	16.6	51.1	23.4	2.90(.851)	4
9. 我擔心上網時個人資料遭盜用後，被利用做為違法情事。	7.4	13.1	50.5	28.1	3.00(.843)	1
10. 我擔心花太多時間在使用網路，會造成與家人或朋友的關係疏離。	8.1	25.2	47.7	18.7	2.77(.844)	9
11. 我擔心網路使用時間過久，讓我愈來愈不喜歡社交活動。	8.6	29.2	46.2	15.8	2.69(.837)	11
12. 我擔心使用網路過久，造成依賴，不上網則心理不舒服。	9.0	30.9	44.6	15.2	2.66(.841)	12
13. 我擔心剛接觸電腦時，因學不好而遭到別人的嘲笑。	10.7	36.4	38.5	13.8	2.56(.858)	15
14. 我擔心子女教我電腦時，因學得慢，子女沒耐心教導，而造成心理壓力。	9.4	32.9	43.4	13.9	2.62(.838)	13
15. 我擔心過度依賴網路會造成我的社交能力退化。	8.9	34.5	41.4	14.8	2.62(.842)	13

從上網風險因應策略各題目分析，如表 4-4，在財務風險因應策略方面，得分較高為「2. 在網路購物時，我會盡量選擇貨到付款的方式，以預防財物損失，例如：到超商取貨……等。」(2.03)，得分較低為「16. 與網友來往時，不輕易透露自己的財務狀況，或誇大自己的財力。」(1.53)。在效益風險因應策略方面，得分較高為「6. 我會隨時吸收電腦使用技能，或請教老師、學員(例如：長青學苑電腦班)，以提升網路搜尋技巧。」(2.36)，得分較低為「5. 為了避免網頁內容太複雜影響搜尋時間，我會選擇適合老年人友善服務的網站。」(1.97)。在身體風險因應策略方面，得分較高為「9. 在使用網路時，我會依個人情況，適時休息，以減少眼睛的負擔。」(2.70)，得分較低為「1. 在網路購物時，我不會購買來路不明之健康食品。」(1.72)。在社會心理風險因應策略，得分較高為「16. 在使用電腦上有疑問時，我會尋找他人協助。」(2.68)，得分較低為「7. 在網路交友時，我不透露個人隱私或詢問對方個人隱私。」(1.81)。

表 4-4 高齡者上網風險因應策略各題項之現況

題目	從未使用	很少使用	偶而使用	常常使用	平均數(標準差)	排序
財務風險因應策略						
1. 在網路購物時，我會選擇賣家評價較高的網站，例如：優良賣家或安心賣家……等。	49.6	21.0	18.8	10.2	1.92(1.232)	3
2. 在網路購物時，我會盡量選擇貨到付款的方式，以預防財物損失，例如：到超商取貨……等。	46.7	19.2	18.5	15.4	2.03(1.126)	1
3. 在網路購物時，我會選擇可以退換貨或有鑑賞期網站。	47.2	19.4	19.0	12.4	2.01(1.652)	2
4. 在網路購物時，我不買價錢很高的物品。	56.7	19.5	12.0	10.5	1.76(1.025)	6
5. 在進行網路購物前，我會先行了解財物詐騙相關風險，並知道求助165專線。	61.3	19.7	11.0	7.6	1.65(.952)	10
6. 在網路理財投資時，我會定期更換密碼。	58.9	18.7	14.7	7.1	1.70(.963)	9
7. 在網路理財投資時，我的帳號密碼會妥善保存。	56.6	15.9	13.4	13.4	1.84(1.101)	4
8. 在網路理財投資時，我會去了解財務風險的知識。	56.1	17.4	15.0	10.4	1.79(1.042)	5
9. 我不會在網路儲存空間中，放置個人重要的資料，以免資料外洩，造成財物損失。	57.5	19.3	12.0	11.0	1.76(1.039)	6
10. 在網路理財投資時，我會先瞭解投資的內容和法律規定。	57.6	18.5	14.2	9.1	1.75(1.010)	8
11. 在網路交友時，我不會與素未謀面的網友有財務上往來。	70.7	11.9	6.5	10.6	1.57(1.005)	13
12. 在網路交友時，我不會任意透漏個人的帳號密碼。	70.4	10.9	6.5	11.7	1.59(1.034)	12
13. 在網路交友時，我不會聽信網友的話，任意購買商品。	69.2	11.3	7.8	11.0	1.60(1.027)	11
14. 在網路交友時，我不會任意贈與昂貴之商品給網友。	71.3	11.0	6.7	10.7	1.57(1.010)	13
15. 在網路交新朋友時，我會經常透過有公信力的單位(例如：學苑、社團)進行交友，以避免可能的財務風險。	68.3	14.2	8.8	8.2	1.57(.957)	13

16. 與網友來往時，不輕易透露自己的財務狀況，或誇大自己的財力。	73.0	10.8	6.0	10.1	1.53(0.987)	16
效益風險因應策略						
1. 在網路購物時，我會選擇產品有詳盡功能說明的網站。	46.5	19.7	20.7	12.7	2.00(1.087)	10
2. 在網路購物時，我會參閱買家(賣家)評價，慎選正面評價高的賣家。	46.7	20.0	20.5	12.5	1.99(1.084)	11
3. 在購買商品前，我會先確認退换货相關說明與流程。	45.2	21.0	20.2	13.1	2.01(1.086)	8
4. 我會優先考慮購物手續簡便的商家，以避免繁複的購物過程產生錯誤。	44.8	20.8	21.5	12.2	2.01(1.074)	8
5. 為了避免網頁內容太複雜影響搜尋時間，我會選擇適合老年人友善服務的網站。	47.2	19.2	22.1	11.2	1.97(1.068)	12
6. 我會隨時吸收電腦使用技能，或請教老師、學員(例如:長青學苑電腦班)，以提升網路搜尋技巧。	33.4	17.1	28.7	20.4	2.36(1.143)	1
7. 為避免花費太多時間在網路搜尋上，我會請親友協助幫忙。	32.9	20.6	30.6	15.8	2.29(1.087)	3
8. 為了避免網路上不明的資訊造成電腦中毒，我會請家人或朋友幫忙處理。	33.3	19.1	29.3	17.5	2.32(1.142)	2
9. 為了避免網站上不明的檔案造成電腦的當機，我會過濾不明檔案或不認識的電子郵件。	35.5	20.9	26.0	27.5	2.26(1.119)	4
10. 我在下載軟體前，會先詢問是否為合法軟體，以避免觸犯智慧財產權。	39.8	22.7	23.7	13.5	2.11(1.086)	6
11. 我不隨意下載來路不明軟體，以免個人資料遭竊取。	44.4	20.2	19.4	15.7	2.06(1.123)	7
12. 我會使用防毒軟體並定時更新，以避免中毒的風險。	37.8	20.2	21.3	20.6	2.25(1.164)	5
身體風險因應策略						
1. 在網路購物時，我不會購買來路不明之健康食品。	62.1	17.2	8.4	11.6	1.72(1.260)	10
2. 從網路購物商店上獲得的養生資訊，我會先詢問過相關的專業人員，例如：家庭醫師。	53.0	25.6	12.0	8.8	1.77(.974)	9
3. 購買健康食品時，我會詢問親友的意見，不隨意聽信網路資訊。	49.9	20.1	17.4	12.0	1.92(1.133)	8
4. 為了避免使用網路造成身體不適，我會安排戶外休閒活動。	28.8	14.0	25.9	30.6	2.60(1.239)	4
5. 我會調整坐姿，且眼睛與電腦螢幕保持適當的距離。	25.4	14.1	28.9	31.0	2.66(1.163)	3
6. 我會使用符合人體工學的電腦週邊設備(例如：有護腕的滑鼠墊)。	34.4	22.1	23.3	19.6	2.28(1.132)	6
7. 我會使用相關輔助系統(如語音或手寫系統)，減少用手打字的次數。	41.2	23.8	22.2	12.6	2.06(1.066)	7
8. 我會養成良好的網路使用習慣，控制上網時間，以降低睡眠障礙。	27.1	19.1	26.2	27.1	2.54(1.155)	5
9. 在使用網路時，我會依個人情況，適時休息，以減少眼睛的負擔。	24.2	15.3	26.7	33.6	2.70(1.169)	1
10. 我會調整電腦螢幕字體(例如增大字體)，增加視覺的舒適度。	25.9	14.5	25.5	33.8	2.67(1.189)	2
社會心理風險因應策略						
1. 在網路購物前，我會先詢問親友、網友的意見(口碑)。	46.7	23.2	20.1	9.6	1.93(1.023)	11

2. 在網路購物時，我會慎選商品，並以平常心看待。	44.6	21.6	22.5	10.8	2.00(1.050)	8
3. 在網路購物時，我會選擇有貨到付款服務的網路商店，以降低心理壓力。	43.8	21.3	19.8	14.4	2.05(1.100)	6
4. 在網路購物時，我會選定自己較信任的網站購買商品，以避免影響到日後網路購物之意願。	44.7	21.9	18.9	14.0	2.02(1.094)	7
5. 在網路購物時，如遇到較繁瑣的網站時，我會請熟悉此操作功能的親友從旁協助。	45.9	21.1	22.8	9.9	1.98(1.087)	9
6. 與網友對談時，我會謹慎言行，不隨意承諾任何事情，以避免造成誤會或紛爭。	50.6	21.4	15.3	12.3	1.89(1.069)	12
7. 在網路交友時，我不透露個人隱私或詢問對方個人隱私。	56.8	17.1	12.7	12.6	1.81(1.080)	16
8. 在使用部落格或臉書時，我會先過濾對方身份，才會加入好友。	43.7	19.6	18.2	17.8	2.10(1.150)	5
9. 被我不想認識的網友騷擾時，我會使用封鎖功能，以避免造成困擾。	49.8	18.2	17.3	14.6	1.97(1.120)	10
10. 在未真正見面相處之前，對網友所說的話持保留態度，並且不輕易投入情感。	54.5	18.8	13.1	12.8	1.84(1.080)	15
11. 我在網路上遇到言論毀謗，我會找到信任的朋友，尋求正向情緒支持。	52.7	19.9	16.0	10.8	1.85(1.047)	14
12. 我在網路上不隨意評論他人，並不帶情緒化字眼發言。	54.0	17.6	13.2	14.4	1.88(1.111)	13
13. 我會參加適合老人學習的電腦班，增加電腦操作技能。	33.5	14.1	26.2	25.9	2.45(1.198)	4
14. 我會自我安排各項活動，以避免網路使用過久。	29.4	16.0	28.4	25.5	2.50(1.160)	2
15. 我在學電腦時，會找尋志同道合的朋友一起學習。	28.7	18.3	29.0	23.8	2.48(1.140)	3
16. 在使用電腦上有疑問時，我會尋找他人協助。	25.0	13.7	29.2	32.0	2.68(1.165)	1

(二) 不同背景老人對於目前上網風險與因應策略之差異分析。

1. 性別

本研究透過獨立樣本 t 考驗，分析不同性別的長者在上網風險與因應策略是否有差異存在，結果如表 4-5 所示。從表 4-5 得知，不同性別的長者在上網風險與因應策略方面並沒有顯著差異存在。換言之，性別沒有顯響長者在上網風險的知覺與因應策略的使用。

表 4-5 不同性別的高齡者在上網風險與與因應策略之獨立樣本 t 考驗摘要表

向度	性別	人數	平均數(標準差)	t 值	顯著性
財務風險知覺	男	394	33.53(6.59)	-1.485	.138
	女	623	34.19(6.98)		
效益風險知覺	男	394	22.97(5.14)	-1.658	.098
	女	623	23.53(5.32)		
身體風險知覺	男	394	23.48(5.32)	-1.217	.224
	女	623	23.90(5.29)		
社會心理風險知覺	男	394	41.78(10.07)	-.300	.765
	女	623	41.98(10.76)		
財務風險因應策略	男	394	28.30(13.92)	1.204	.229
	女	623	27.25 (13.19)		
效益風險因應策略	男	394	25.55(10.78)	-.301	.763
	女	623	25.76(10.86)		
身體風險因應策略	男	394	22.79(8.33)	-.417	.677
	女	623	23.03(8.77)		
社會心理風險因應策略	男	394	32.71(13.69)	-1.371	.171
	女	623	33.94(14.03)		
整體上網風險知覺	男	394	121.76(22.58)	-1.236	.217
	女	623	123.59(23.30)		
整體上網風險因應策略	男	394	109.37(40.93)	-.234	.815
	女	623	109.99(41.51)		

2. 年齡

本研究以單因子變異數分析考驗不同年齡的高齡者在上網風險與因應策略的差異情形，結果整理如表 4-6。由表 4-6 得知，不同年齡的高齡者在上網風險與因應策略整體與部分層面達顯著水準。在上網風險知覺方面，研究發現年紀較大的長者(65 歲以上)對於網路風險知覺得分顯著高於年輕的長者(55-59 歲)，換言之，年紀較大的長者在上網時普遍較會擔心網路上可能存在的危險。與研究結果與 Liebermann&Stashevsky(2002)進行成人網路風險調查結果類似，年齡愈大對於網路風險知覺愈高。

在上網風險因應策略方面，研究發現年紀較大的長者(65 歲以上)對於網路風險因應策略得分顯著低於年輕的長者(55-59 歲)，換言之，年紀愈大的長者對於網路風險因應策略的使用較為缺乏，值得加以注意。

綜合而言，年紀較輕的長者在網路風險知覺較低且較會使用網路風險因應策略加以因應，而年紀較大的長者則在網路風險知覺較高，且較不會使用網路風險因應策略加以因應。

表 4-6 不同年齡的高齡者在上網風險與因應策略之單因子變異數摘要表

向度	組別	教育程度	人數	平均數(標準差)	F值	顯著性	事後比較
財務風險知覺	1	55歲~59歲	362	33.19(6.41)	2.69*	.045	N. S.
	2	60歲~64歲	269	34.51(6.60)			
	3	65歲~69歲	181	34.64 (5.88)			
	4	70歲以上	190	34.00(8.60)			
效益風險知覺	1	55歲~59歲	362	22.71(5.03)	3.48*	.016	1<3
	2	60歲~64歲	269	23.43(5.46)			
	3	65歲~69歲	181	24.19(4.25)			
	4	70歲以上	190	23.54(6.01)			
身體風險知覺	1	55歲~59歲	362	23.34(4.93)	1.79	.147	N. S.
	2	60歲~64歲	269	23.75(5.55)			
	3	65歲~69歲	181	24.39(4.93)			
	4	70歲以上	190	24.03(6.01)			
社會心理風險知覺	1	55歲~59歲	362	40.24(10.08)	6.38**	.00	1<3, 1<4
	2	60歲~64歲	269	42.00(10.34)			
	3	65歲~69歲	181	43.13 (9.51)			
	4	70歲以上	190	43.98(12.05)			
財務風險因應策略	1	55歲~59歲	362	28.93(13.40)	2.27	.08	N. S.
	2	60歲~64歲	269	27.09(13.51)			

	3	65歲~69歲	181	26.16(12.02)			
	4	70歲以上	190	26.75(14.34)			
效益風險因應策略	1	55歲~59歲	362	27.90(10.76)			
	2	60歲~64歲	269	24.95(10.69)	9.84**	.00	1>2, 1>3, 1>4
	3	65歲~69歲	181	24.16(10.18)			
	4	70歲以上	190	23.32(11.10)			
身體風險因應策略	1	55歲~59歲	362	24.41(8.19)			
	2	60歲~64歲	269	22.94(8.62)	7.77**	.00	1>3, 1>4
	3	65歲~69歲	181	21.47(8.30)			
	4	70歲以上	190	21.28(9.12)			
社會心理風險因應策略	1	55歲~59歲	362	35.72(10.08)			
	2	60歲~64歲	269	32.61(10.34)	7.25**	.00	1>2, 1>3, 1>4
	3	65歲~69歲	181	32.45(9.51)			
	4	70歲以上	190	30.28(12.05)			
整體上網風險知覺	1	55歲~59歲	362	119.48(21.50)			
	2	60歲~64歲	269	123.71(23.69)	4.99**	.00	1<3, 1<4
	3	65歲~69歲	181	126.36(19.08)			
	4	70歲以上	190	125.56(27.52)			
整體上網風險因應策略	1	55歲~59歲	362	116.96(40.72)			
	2	60歲~64歲	269	107.60(40.17)	7.58**	.00	1>2, 1>3, 1>4
	3	65歲~69歲	181	104.26(38.60)			
	4	70歲以上	190	101.64(43.50)			

* $P < .05$ ** $P < .01$

3. 教育程度

本研究以單因子變異數分析考驗不同教育程度的高齡者在上網風險與因應策略的差異情形，結果整理如表 4-7。由表 4-7 得知，不同教育程度的高齡者在上網風險與因應策略整體與部分層面達顯著水準。在上網風險知覺方面，研究發現教育程度愈低的長者(如國小)對於上網風險知覺得分顯著高於教育程度高的長者(如大專以上)，換言之，教育程度愈低的長者愈擔心網路上存在的風險。

在上網風險因應策略方面，研究發現教育程度愈低的長者對於上網風險因應策略的得分顯著愈低於教育程度較高者，換言之，教育程度愈低的長者比較不會採用因應策略加以面對網路的風險。

表 4-7 不同教育程度的高齡者在上網風險與因應策略之單因子變異數摘要表

向度	組別	教育程度	人數	平均數(標準差)	F值	顯著性	事後比較
財務風險知覺	1	國小以下	198	35.45(8.29)	3.71	.00	1>4
	2	國中	189	33.96(7.21)			
	3	高中	317	33.91(6.05)			
	4	大專以上	307	33.12(6.08)			
效益風險知覺	1	國小以下	198	24.34(5.99)	2.69	.03	1>3
	2	國中	189	23.46(5.11)			
	3	高中	317	22.94(5.05)			
	4	大專以上	307	23.05(4.94)			
身體風險知覺	1	國小以下	198	24.60(6.02)	1.98	.10	N. S.
	2	國中	189	23.96(5.18)			
	3	高中	317	23.57(4.99)			
	4	大專以上	307	23.32(5.07)			
社會心理風險知覺	1	國小以下	198	43.28(11.80)	2.91	.02	N. S.
	2	國中	189	43.36(10.48)			
	3	高中	317	41.51(9.80)			
	4	大專以上	307	40.73(9.99)			
財務風險因應策略	1	國小以下	198	24.30(12.44)	4.67	.00	1<2, 1<3, 1<4
	2	國中	189	26.92(12.66)			
	3	高中	317	28.78(13.51)			
	4	大專以上	307	28.98(14.19)			
效益風險因應策略	1	國小以下	198	21.49(9.83)	12.53	.00	1<2, 1<3, 1<4 2<3, 2<4
	2	國中	189	24.40(10.03)			
	3	高中	317	27.18(10.92)			

	4	大專以上	307	27.55(10.96)			
身體風險因應策略	1	國小以下	198	19.94(8.40)	13.01	.00	
	2	國中	189	21.43(8.13)			1<3, 1<4
	3	高中	317	24.05(8.60)			2<3, 2<4
	4	大專以上	307	24.74(8.25)			
社會心理風險因應策略	1	國小以下	198	28.71(12.78)	12.57	.00	
	2	國中	189	31.01 (12.46)			1<3, 1<4
	3	高中	317	34.78(13.93)			2<3, 2<4
	4	大專以上	307	36.63(14.22)			
整體上網風險知覺	1	國小以下	198	127.68(28.04)	3.77	.00	
	2	國中	189	124.74(21.20)			1>3, 1>4
	3	高中	317	121.93(20.82)			
	4	大專以上	307	120.22(21.74)			
整體上網風險因應策略	1	國小以下	198	94.44(37.46)	12.71	.00	
	2	國中	189	103.77(37.66)			1<3, 1<4
	3	高中	317	114.80(41.69)			2<3, 2<4
	4	大專以上	307	117.91(41.79)			

4. 上網頻率

本研究以單因子變異數分析考驗不同上網頻率的高齡者在上網風險與因應策略的差異情形，結果整理如表 4-8。由表 4-8 得知，不同上網頻率的高齡者在上網風險與因應策略整體與部分層面達顯著水準。在上網風險知覺方面，研究發現，上網頻率低的高齡者(一星期以上才上網一次) 在上網風險知覺得分顯著高於上網頻率高的高齡者，換言之，不常上網的高齡者自覺網路風險較高，也因如此或許導致這些長者愈害怕上網。此研究結果亦與 Reisenwitz *et al.*(2007)研究相符，愈有上網經驗的長者對於上網風險知覺愈低。

在上網風險因應策略方面，研究發現這些不常上網的高齡者也較少使用因應策略去加以因應網路風險。

表 4-8 不同上網頻率的高齡者在上網風險與因應策略之單因子變異數摘要表

向度	組別	上網頻率	人數	平均數(標準差)	F值	顯著性	事後比較
財務風險知覺	1	每天	343	33.14(6.08)	3.03	.029	1<4
	2	2-3天一次	196	33.87(5.76)			
	3	4-5天一次	124	33.89(6.78)			
	4	一星期以上	305	34.75(7.98)			

效益風險知覺	1	每天	343	22.63(4.78)	3.24	.02	1<4
	2	2~3天一次	196	23.57(4.42)			
	3	4~5天一次	124	23.13(5.46)			
	4	一星期以上	305	23.82(5.72)			
身體風險知覺	1	每天	343	23.08(4.70)	3.07	.03	1<4
	2	2~3天一次	196	23.90(4.76)			
	3	4~5天一次	124	23.71(4.92)			
	4	一星期以上	305	24.29(6.02)			
社會心理風險知覺	1	每天	343	40.30(9.66)	5.04	.00	1<2, 1<4
	2	2~3天一次	196	43.11(7.91)			
	3	4~5天一次	124	41.21(10.05)			
	4	一星期以上	305	42.96(11.89)			
財務風險因應策略	1	每天	343	29.89(14.38)	16.82	.00	1>4, 2>4, 3>4
	2	2~3天一次	196	30.44(13.74)			
	3	4~5天一次	124	28.87(13.92)			
	4	一星期以上	305	23.49(10.59)			
效益風險因應策略	1	每天	343	29.21(10.53)	41.07	.00	1>4, 2>4, 3>4
	2	2~3天一次	196	28.28(10.71)			
	3	4~5天一次	124	26.49 (10.06)			
	4	一星期以上	305	20.87(9.24)			
身體風險因應策略	1	每天	343	25.74(7.78)	39.71	.00	1>4, 2>4, 3>4
	2	2~3天一次	196	24.39(7.96)			
	3	4~5天一次	124	24.40(7.71)			
	4	一星期以上	305	19.17(8.35)			
社會心理風險因應策略	1	每天	343	37.62(13.85)	30.28	.00	1>4, 2>4, 3>4, 1>3
	2	2~3天一次	196	36.17(13.67)			
	3	4~5天一次	124	33.85 (12.83)			
	4	一星期以上	305	28.15(12.26)			
整體上網風險知覺	1	每天	343	119.14(20.90)	5.19	.00	1<4
	2	2~3天一次	196	124.45(18.75)			
	3	4~5天一次	124	121.93(23.04)			
	4	一星期以上	305	125.82(26.34)			
整體上網風險因應策略	1	每天	343	122.46(40.72)	38.29	.00	1>4, 2>4, 3>4
	2	2~3天一次	196	119.27(41.02)			
	3	4~5天一次	124	113.62(38.20)			
	4	一星期以上	305	91.68(35.29)			

5. 網齡

本研究以單因子變異數分析考驗不同網齡的高齡者在上網風險與因應策略的差異情形，結果整理如表 4-9。由表 4-9 得知，不同網齡的高齡者在上網風險與因應策略整體與部分層面達顯著水準。在上網風險知覺方面，研究發現網齡低的高齡者(不滿一年) 在上網風險知覺得分顯著高於網齡高的高齡者(5 年以上)，換言之，剛學上網的高齡者總會自覺網路風險較高。在上網風險因應策略方面，研究發現這些剛學上網的高齡者也較少使用因應策略去加以因應網路風險。

表 4-9 不同網齡的高齡者在上網風險與因應策略之單因子變異數摘要表

向度	組別	網齡	人數	平均數(標準差)	F值	顯著性	事後比較
財務風險知覺	1	不滿一年	303	35.17 (7.55)	6.85	.00	1>4
	2	1~3年	241	33.97(6.92)			
	3	3~5年	130	33.52(6.00)			
	4	5年以上	289	32.71(5.77)			
效益風險知覺	1	不滿一年	303	24.15(5.81)	6.31	.00	1>4
	2	1~3年	241	23.39(4.94)			
	3	3~5年	130	23.04(4.18)			
	4	5年以上	289	22.34(4.86)			
身體風險知覺	1	不滿一年	303	24.56(5.78)	4.47	.00	1>4
	2	1~3年	241	23.64(5.23)			
	3	3~5年	130	23.37(4.83)			
	4	5年以上	289	23.05(4.65)			
社會心理風險知覺	1	不滿一年	303	43.55(11.82)	5.25	.00	1>4
	2	1~3年	241	41.49(9.74)			
	3	3~5年	130	42.09(7.35)			
	4	5年以上	289	40.28(9.70)			
財務風險因應策略	1	不滿一年	303	23.64(11.43)	16.98	.00	1<2, 1<3, 1<4
	2	1~3年	241	28.26(13.34)			
	3	3~5年	130	30.54(12.93)			
	4	5年以上	289	30.76(14.64)			
效益風險因應策略	1	不滿一年	303	21.09(9.50)	39.93	.00	1<2, 1<3, 1<4 2<4
	2	1~3年	241	26.58(10.61)			
	3	3~5年	130	29.29(9.90)			
	4	5年以上	289	29.53(10.53)			
身體風險因應	1	不滿一年	303	19.64(8.20)	31.63	.00	1<2, 1<3, 1<4

策略	2	1~3年	241	23.85(8.35)		
	3	3~5年	130	25.71(7.11)		
	4	5年以上	289	25.44(8.15)		
	1	不滿一年	303	28.03(12.24)	30.74	.00
社會心理風險 因應策略	2	1~3年	241	35.37(13.41)		1<2, 1<3, 1<4
	3	3~5年	130	37.27(12.41)		
	4	5年以上	289	37.51 (14.42)		
	1	不滿一年	303	127.46(25.72)	8.17	.00
整體上網風險 知覺	2	1~3年	241	122.50(22.07)		1>4
	3	3~5年	130	122.03(18.14)		
	4	5年以上	289	118.34 (20.50)		
	1	不滿一年	303	92.42(36.06)	36.84	.00
整體上網風險 因應策略	2	1~3年	241	114.08(39.85)		1<2, 1<3, 1<4
	3	3~5年	130	122.81(36.89)		
	4	5年以上	289	123.24(42.11)		

6. 網路購物經驗

本研究透過獨立樣本 t 考驗，分析是否有網路購物經驗的長者在上網風險與因應策略是否有差異存在，結果如表 4-10 所示。從表 4-10 得知，有網路購物經驗的高齡者在上網風險知覺方面顯著低於無網路購物經驗的高齡者，再者有網路購物經驗的高齡者在上網風險因應策略上顯著高於無網路購物經驗的高齡者。換言之，無購物經驗的長者比較擔心網路上可能遇到的風險，且對於如何預防網路上風險比較不知使用策略。

表 4-10 是否有網路購物經驗的高齡者在上網風險與與因應策略之獨立樣本 t 考驗摘要表

向度	網路購物	人數	平均數(標準差)	t 值	顯著性
財務風險知覺	有	316	32.14(5.81)	-6.163	.00
	無	692	34.76(7.15)		
效益風險知覺	有	316	22.26(4.57)	-4.343	.00
	無	692	23.81(5.51)		
身體風險知覺	有	316	22.99(4.68)	-3.179	.00
	無	692	24.13(5.51)		

社會心理風險知覺	有	316	39.84(9.24)	-4.312	.00
	無	692	42.89(10.92)		
財務風險因應策略	有	316	37.73(13.96)	16.573	.00
	無	692	23.12(10.53)		
效益風險因應策略	有	394	33.87(8.85)	19.241	.00
	無	623	22.01(9.55)		
身體風險因應策略	有	316	27.49(7.35)	12.566	.00
	無	692	20.94(8.33)		
社會心理風險因應策略	有	316	42.60(12.28)	15.558	.00
	無	692	29.39(12.59)		
整體上網風險知覺	有	316	117.24(20.13)	-5.395	.00
	無	692	125.60(23.94)		
整體上網風險因應策略	有	316	141.70(35.94)	19.263	.00
	無	692	95.48(35.06)		

** $p < .01$

8. 網路交友經驗

本研究透過獨立樣本 t 考驗，分析是否有網路購物經驗的長者在上網風險與因應策略是否有差異存在，結果如表 4-11 所示。從表 4-11 得知，在上網風險方面，有網路交友經驗的長者在財務風險方面顯著低於無網路交友經驗的長者。換言之，無網路交友經驗的長者比較容易擔心網路風險。再者，有網路交友經驗的長者在網路風險策略上的運用顯著高於無網路交友經驗的長者。

表 4-11 是否有網路交友經驗的高齡者在上網風險與因應策略之獨立樣本 t 考驗摘要表

向度	網路交友	人數	平均數(標準差)	t 值	顯著性
財務風險知覺	有	195	32.69(6.16)	-2.81**	.00
	無	814	34.23(6.99)		
效益風險知覺	有	195	22.91(4.51)	-1.19	.23
	無	814	23.42(5.44)		
身體風險知覺	有	195	23.19(4.65)	-1.71	.09
	無	814	23.91(5.43)		
社會心理風險知覺	有	195	41.12(8.84)	-1.38	.17
	無	814	42.14(10.87)		
財務風險因應策略	有	195	35.78(15.76)	8.36**	.00
	無	814	25.70(12.09)		
效益風險因應策略	有	195	31.79(10.74)	9.02**	.00
	無	814	24.29(10.36)		
身體風險因應策略	有	195	26.48(7.93)	6.77**	.00
	無	814	22.14(8.55)		
社會心理風險因應策略	有	195	43.23(13.91)	11.55**	.00
	無	814	31.17(12.89)		
整體上網風險知覺	有	195	119.93(20.65)	-2.05*	.04
	無	814	123.70(23.63)		
整體上網風險因應策略	有	195	137.29(43.70)	10.00**	.00
	無	814	103.30(37.91)		

* $p < .05$ ** $p < .01$

(三) 老人上網風險與因應策略之多元迴歸分析。

老人上網風險與因應策略進行簡單積差相關，結果發現二者呈現顯著負相關 ($r=-.11, P<.01$)。顯示老人上網知覺愈高，愈少使用因應策略，反之，則愈多使用因應策略。

本研究以是否有網路購物經驗、上網交友經驗，以及網齡為預測(自)變項，以上網風險因應策略為效標(依)變項進行多元迴歸分析，其結果自變項可以顯著預測依變項，如表 4-12、表 4-13 及表 4-14。

研究發現，原始迴歸方程式為：

高齡者上網風險因應策略=85.03+38.28*上網購買東西的經驗+21.55*上網交朋友的經驗 +12.86* 網齡(1-3 年)+18.20*網齡(3-5 年)+13.04*網齡(5 年以上)

R^2 為.342，亦即表示自變項的解釋力為34.2%。從迴歸方程式得知有上網購物經驗、有網路交友經驗，以及上網愈久的高齡者愈會使用各項因應策略以預防上網風險。

表4-12 多元迴歸分析變異數摘要表

模式	平方和	df	平均平方和	F	顯著性
迴歸	555960.629	5	111192.126	99.013	.000
殘差	1070221.988	953	1123.003		
總數	1626182.617	958			

表4-13多元迴歸分析摘要表

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤
1	.585	.342	.338	33.51124

預測變數:(常數), 上網交朋友的經驗, 上網購買東西的經驗, 1-3年, 3-5年, 5年以上

表4-14多元迴歸分析各預測變項摘要表

模式		未標準化係數		標準化係數		顯著性
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配	t	
1	(常數)	85.028	1.973		43.103	.000
	上網購買東西的經驗	38.279	2.484	.434	15.410	.000
	上網交朋友的經驗	21.550	2.769	.210	7.784	.000
	1-3年	12.862	2.943	.135	4.371	.000
	3-5年	18.203	3.582	.151	5.082	.000
	5年以上	13.043	2.925	.145	4.458	.000

伍、結論與建議

一、結論

本研究依文獻探討、研究結果作如下結論：

(一)建構完成高齡者上網風險與其因應策略指標

本研究經過三次德懷術問卷調查往返結果並達成共識，老人上網風險分成四個層面：(1)財務風險，計有 11 題；(2)效益風險，計有 8 題；(3)身體風險，計有 8 題；(4)社會心理風險，計有 15 題，總計 42 題項。再者，針對上網風險，因應策略亦分成四個層面：(1)財務風險因應策略，計有 16 題；(2)效益風險因應策略，計有 12 題；(3)身體風險因應策略，計有 10 題；(4)社會心理風險因應策略，計有 16 題，總計 54 題項。

(二)高齡者普遍擔心上網風險，其中以財務風險最不放心，其次是身體風險

調查結果顯示在上網風險知覺方面，在上網風險知覺方面，長者知覺財務風險最高(3.09)，其次為身體風險(2.97)、效益風險(2.92)，最低為社會心理風險(2.80)，整體上網風險為 2.93，高於平均數。可見長者對於上網普遍仍偏向擔心網路存在的風險，並以財務方面最為擔心，其次是身體風險。本次研究亦發現有八成的長者沒有網路購物的經驗，推測高齡者亦是擔心詐騙等財務風險的產生。

(三)高齡者對於網路風險不善於運用因應策略，以財務風險因應策略使用最少

調查結果發現高齡者就因應策略而言，長者在身體風險因應策略使用最多(2.29)，其次是效益風險因應策略(2.14)、社會心理風險因應策略(2.09)，以財務風險因應策略最低(1.73)，整體因應策略為 2.03，低於平均數。可見長者雖知覺上網風險高，但實際上卻不知如何使用因應策略。

(四)教育程度低、年紀大、網齡未滿一年及不常上網的高齡者比較容易害怕網路風險

研究發現，不同背景的長者在網路風險知覺有顯著差異。以教育程度而言，教育程度低的長者比教育程度高者較易擔心網路上存在的風險；在年齡層面來說，年紀較大的長者比年紀輕的長者傾向擔心網路風險；就網齡層面而言，網齡未滿一年的高齡者比網齡一年以上者容易擔心網路風險；一星期才上網一次者亦比常上網者較會害怕上網風險。

(五)教育程度低、年紀大、網齡未滿一年及不常上網的高齡者傾向較少運用策略加以因應

研究發現，不同背景的長者在網路風險因應策略有顯著差異。以教育程度而言，

教育程度低的長者比教育程度高者較少使用策略加以因應網路風險；在年齡層面來說，年紀較大的長者比年紀輕的長者亦較少使用網路風險因應策略；就網齡層面而言，網齡未滿一年的高齡者比網齡一年以上者較少運用網路風險策略；最後，一星期才上網一次者亦比常上網者較少運用網路風險策略。

(六) 高齡者上網風險知覺愈高，其風險因應策略使用愈少，容易產生資訊退用

研究顯示，上網風險與因應策略呈現顯著負相關，因此，高齡者上網風險知覺愈高，其風險因應策略使用愈少，反之，則高齡者上網風險知覺愈低，則風險因應策略使用愈多。高齡者上網風險知覺高者，容易過度上網恐慌，而中斷上網。

(七) 具有上網購物、網路交友經驗及網齡愈久的高齡者比較會發展上網風險策略加以因應

研究發現，上網購物經驗、網路交友經驗，以及網齡能有效預測高齡者的上網風險因應策略。具有網路購物經驗、網路交友經驗及長期上網的高齡者較容易發展上網風險策略加以因應。

二、建議

本研究依研究結果作如下建議：

(一) 高齡者上網風險與因應策略指標，可作為編製高齡數位教材參考

本研究透過文獻探討，以及經過嚴謹的德懷術專家問卷調查並達成共識，完成老人上網的風險與其因應策略指標。這些具體指標可作為編製高齡數位教材參考。

(二) 銀髮族電腦班課程內容應適時融入上網風險因應策略，以降低上網風險知覺

研究發現目前長者對於網路風險知覺偏高，且因應策略的使用偏低，容易產生資訊退用，即學了上網具不再想上網的情形。因此，建議目前銀髮族電腦班課程內容應適時融入上網風險因應策略，讓長者對於上網風險有多一份認識，減少因過度上網恐慌，而中斷上網。

(三) 鼓勵高齡者可擴大學習上網的不同功能，增加上網風險因應策略運用，降低網路風險知覺

研究發現具有上網購物經驗、網路交友經驗，以及網齡愈長的高齡者其上網風險因應策略較多，且上網風險知覺較低。因此，若能讓長者多學習上網的不同功能，包含上網購物經驗、網路交友經驗等，將有助於降低網路風險知覺，進而願意繼續使用網路。

專題研究計畫成果報告自評表

國科會補助專題研究計畫成果報告自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現或其他有關價值等，作一綜合評估。

<p>1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 達成目標</p> <p><input type="checkbox"/> 未達成目標（請說明，以 100 字為限）</p> <p><input type="checkbox"/> 實驗失敗</p> <p><input type="checkbox"/> 因故實驗中斷</p> <p><input type="checkbox"/> 其他原因 說明：</p>
<p>2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形：</p> <p>論文：<input type="checkbox"/> 已發表 <input checked="" type="checkbox"/> 未發表之文稿 <input type="checkbox"/> 撰寫中 <input type="checkbox"/> 無</p> <p>專利：<input type="checkbox"/> 已獲得 <input type="checkbox"/> 申請中 <input checked="" type="checkbox"/> 無</p> <p>技轉：<input type="checkbox"/> 已技轉 <input type="checkbox"/> 洽談中 <input checked="" type="checkbox"/> 無</p> <p>其他：（以 100 字為限）</p>
<p>3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）（以 500 字為限）</p> <p>本研究從風險觀點切入，旨在建構老人在網路中可能遇到的風險因素與因應方式的指標內容，並透過實際調查了解目前老人的上網風險及因應方式，進而提出提高台灣老人上網率的建言。本研究採用德懷術及問卷調查法進行資料蒐集。首先，選定 15 位專家學者，經過三次德懷術問卷往返達成共識，建立老人上網之風險內容及因應方式問卷。再以全國會使用網路的老人為研究對象，進行問卷調查，總計有效樣本 1021 份。</p> <p>本研究成果的價值在於：（一）建構完成高齡者上網風險與其因應策略指標，可作為編製高齡數位教材參考；（二）發現高齡者擔心上網風險的相關內容及因應策略，可作為未來預防長者資訊退用的參，有助於提升老人繼續上網；（三）未來進一步研究可針對善用因應策略的長者，加以觀察與深度訪談，作為其他長者的借鏡與參考。本文發現極具意義，將整理發表於嚴謹的期刊論文。</p>

參考文獻

- 內政部(2010)。98年老人狀況調查報告。台北：內政部。
- 內政部警政署刑事警察局(2011)。最新犯罪手法宣導。資料檢索日期：2011.11.30，
取自網址：<http://www.cib.gov.tw/crime/crime02.aspx>。
- 江淑琳譯(2002)，Graham, G. 著(1999)。從哲學看網際網路。台北：韋伯。
- 行政院研考會(2010)。99年數位落差調查報告。資料檢索日期：2011.10.12，取自行政院研考會網站：
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4024389&ctNode=12062&mp=100>。
- 林生傳(2003)。教育研究法—全方位的統整與分析。台北：心理。
- 財團法人台灣網路資訊中心(2011)。2011年臺灣寬頻網路使用狀況調查。資料檢索日期：2011.12.4。取自財團法人台灣網路資訊中心網站：
<http://www.twNIC.net.tw/download/200307/200307index.shtml>。
- 張松露(2007)。老人網路社群現況與展望。建立台灣永續發展的家庭、人口、健康、社區與勞動保障體系：公民權利契約觀點研討會。台北：台灣社會福利學會。
- 陳寬常(2004)。關於高齡者入口網站之調查研究。萬能商學學報，8，75-94。
- 傅豐玲、周逸衡、李國志(2004)。消費者網路資訊搜尋行為之研究—以自助旅行為例。資管評論，13，125-154。
- 曾淑芬(2006)。高齡者電腦網路使用行為與生活滿意度關係之研究。國立中正大學高齡者教育所碩士論文。
- 崔斐韻(2004)。大學生資訊焦慮與因應方式之研究—以南部地區為例。國立高雄師範大學教育學系碩士論文。
- 黃誌坤(2009)。資訊社會中老年人上網友善環境之建構研究。成人及終身教育學刊，13，107-148。
- 黃誌坤(2011)。從優勢觀點分析老人上網經驗之研究—以具成功上網經驗的長者為例。國家科學委員會補助專題成果報告(計畫編號：NSC 99-2410-H-276 -003-)。
- 黃誌坤、王明鳳(2007)。屏東市高齡者上網需求之調查研究。成人及終身教育學刊，9，95-125。
- 黃誌坤、王明鳳(2009)。高齡者上網環境友善情形之調查研究。社區發展季刊，125，485-504。
- 黃誌坤、陳啟勳、王明鳳(2010)。老人教育入口網站之建構。屏東教育大學學報，35，91-124。
- 黃薇嬪譯(2011)，藤原智美著(2007)。暴走老人。台北：時報。
- 詹琇蓉(2000)。產品涉入、消費者特性與情境對網路購物之知覺風險影響分析。國立成功大學企業管理研究所碩士論文。

趙容宣(2011/12/24)。山寨版罰單查詢 釣你身家。資料檢索日期：2011年12月25日，取自聯合報網站：<http://udn.com/NEWS/SOCIETY/SOC7/6801839.shtml>。

蔡琰、臧國仁（2008）。熟年世代網際網路之使用與老人自我形象與社會角色建構。*新聞學研究*，97，1-43。

鍾家寧(2007)。網路購物動機與認知年齡對老年消費者網路購物意願之影響。義守大學管理研究所碩士論文。

- Absher, J.(2011). Iderly & Internet Dangers. Retrieved Nov 22, 2011, from: <http://www.carepathways.com/elderabuse-internet-fraud.cfm>.
- Agatston, P. W., Kowalski, R.,& Limber, S. (2007). Students' Perspectives on Cyber Bullying. *Journal of Adolescent Health*, 41, S59-S60.
- Bettman, J. (1973). Perceived risk and its components a model and empirical test. *Journal of Marketing Research*, 10, 184-90.
- Blit-Cohen, E.,& Litwin, H. (2004). Elder participation in cyberspace: A qualitative analysis of Israeli retirees *Journal of Aging Studies*, 18 (4), 385-398.
- Campbell, RJ, Nolfi ,DA. (2005). Teaching Elderly Adults to Use the Internet to Access Health Care Information: Before-After Study. *J Med Internet Res* ,7(2), Retrieved Nov 12, 2010, from: <http://www.jmir.org/2005/2/e19/>.
- Cortner, D. M. (2006). *Stages of Internet adoption in preventive health: An exploratory diffusion study of a community-based learning venue for 50+ year-old adults*. Doctoral Dissertation, Capella University. (DAI Vol 67-01, Section: A, page: 0107).
- Duay, D. L. (2007).In their own words: older adults' perception of effective and ineffective learning experiences. Doctoral Dissertation, Carlos Albizu University (DAI Vol 68-03, Section: A, page: 0839).
- Folkman, S. & Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Pub. Co.
- Folkman, S. & Lazarus, R. S. (1985). If it Changes it Must Be a Process: Study of Emotion and Coping during the Three Stages of a College Examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 150-170.
- Fox, S. (2004). *Older Americans and the Internet*, Retrieved Jan 22, 2010, from: [URL:http://www.pewinternet.org/PPF/r/117/report_display.asp](http://www.pewinternet.org/PPF/r/117/report_display.asp).[URL:http://www.pewinternet.org/PPF/r/117/report_display.asp](http://www.pewinternet.org/PPF/r/117/report_display.asp).
- Gatto , S. L. & Tak, S. H. (2008). Computer, Internet, and E-mail Use Among Older Adults: Benefits and Barriers, *Educational Gerontology*, 34(9), 800-811.
- Girdner, L. D. (2003). *Adult learning on the Internet: Engaging the SeniorNet process*. Doctoral Dissertation, Oklahoma State University(DAI Vol 65-03, Section: A, page: 0900).

- Hansson, S. O. (2002). Uncertainties in the knowledge society. In Paul A. David & Dominique Foray (Eds) (2002). *International Social Science Journal, Special Issue: The Knowledge Society*, 39-46. Oxford: Blackwell.
- Hill, R., Beynon-Davies, P. & Williams, M. D. (2008). Older people and internet engagement: Acknowledging social moderators of internet adoption, access and use, *Information Technology & People*, 21(3),244- 266.
- Jacoby, L. L., Bishara, A. J., Hessels, S.,& Toth, J. P. (2005). Aging, Subjective Experience, and Cognitive Control: Dramatic False Remembering by Older Adults. *Journal of Experimental Psychology: General*, 134(2),131-148.
- Jaishankar, K., Shariff, S.& Ramdoss, S. (2008). *Pedophilia, Pornography, and Stalking:Analyzing Child Victimization on the Internet*. In F. Schmallenger, & Pittaro, M.(pp. 28-42): Prentice Hall.
- Joseph, N.,& Stone, B. (2005). Diagnosis: internet phobia. *Newsweek*, 145(17), p74.
- Karavidas, M. K. (2003).The effects of computer usage on the retired older adult population. Doctoral Dissertation, Carlos Albizu University (DAI Vol 64-08, Section: B, page: 4076).
- Kowalski, R. M., Limber, S. P., & Agatston, P. W. (2007). *Cyber Bullying: Bullying in the Digital Age*. Malden, MA: Blackwell Publishing.
- Lahtiranta, J.,& Kimppa, K. K. (2006). *Elderly People and Emerging Threats of the Internet and New Media*. I3E 2006 conference, the sixth IFIP conference on e-Commerce, e-Business, and e-Government, October 11-13, 2006, Turku, Finland (Outstanding Paper Award).
- Lenhart, A. (2000). *Who's not online: 57% of those without internet access say they do not plan to log on*. Retrieved Nov 12, 2010, from <http://www.pewinternet.org/Press-Releases/2000/Whos-Not-Online-57-of-those-without-Internet-access-say-they-do-not-plan-to-log-on.aspx>.
- Liebermann, Y.& Stashevsky, S. (2002). Qualitative Market Research: An International Journal, 5(4), p. 291-300.
- Livingstone, S., Couvering, E. V.& Thumim, N. (2006). *Adult Media Literacy*, Retrieved Jan 11, 2008, from:http://www.ofcom.org.uk/find_document/.
- Mills, R.E. (2005). *The experience of learning computer skills for low-income African American and Hispanic seniors*. Doctoral Dissertation, Walden University (DAI Vol 66-04, Section: A, page: 1459).
- Modahl, M. (2000), *Now or Never: How Companies Must Change Today to Win the Battle for Internet Consumers*. New York, NY: Harper Collins Books.
- Mukherjee, D. (2010). Participation of Older Adults in Virtual Volunteering:A Qualitative Analysis. *Ageing International*, 36, 253-266.

- Pew Internet & American Life Project(2011). *Demographics of internet users*. Retrieved Nov 12, 2011, from <http://pewinternet.org/Trend-Data/Whos-Online.aspx>.
- Reisenwitz, T., Iyer, R., Kuhlmeier, D. B., & Eastman, J. K. (2007). The elderly's internet usage: an updated look", *Journal of Consumer Marketing*, 24(7), 406- 418.
- Reisenwitz, T., Iyer, R., Kuhlmeier, D., & Eastman, J. (2007). The elderly's internet usage: An updated look. *Journal of Consumer Marketing*, 24(7), 406-418.
- Rideout, V., Neuman, R., Kitchman, M., & Brodie, M. (2005). E-Health and the elderly: How seniors use the Internet for health information. *Kaiser Family Foundation publication*, 7223. Retrieved Dec 11, 2011, from <http://www.kff.org>.
- Sama, L. M. & Shoaf, V. (2002). Ethics on the Web: Applying Moral Decision- Making to the New Media, *Journal of Business Ethics*, 36, 93-103.
- Shapira, N., Barak, A., Gal, I. (2007). Promoting older adults's well-being through Internet training and use. *Aging & Mental health*, 11(5), 477-84.
- Stone, R.N., & Gronhaug, K. (1993). Perceived Risk: Further Considerations for the Marketing Discipline, *European Journal of Marketing* ,27(3), 372-94.
- Watts, T.B. (2003). *An exploratory study of computer utilization by senior citizens to obtain health information*. Doctoral Dissertation, University of New Mexico(DAI-A 64/03, p. 815, Sep 2003).
- Xie, B. (2006). *Growing older in the Information Age: Civic engagement, social relationships, and well-being among older Internet users in China and the United States*. Doctoral Dissertation, Rensselaer Polytechnic Institute(DAI Vol 67-05, Section: A, page: 1575).

附錄一 老人上網風險及因應策略德懷術調查結果(第一回)

老人上網風險評估及因應策略建構(第一回合調查)—德懷術調查結果

本研究根據第一回合統計結果，其詳細結果如下：

題 目	不適 合 0	適 合 1	眾 數	平均 數	標準 差	是否 保留
本研究將老人上網風險分成四大類:財務風險、績效風險、社會心理風險、身體風險等，此分類是否適合? 請勾選。	2	11	1	.85	.38	是

A-1 財務風險

題 目	刪除 0	不重 要 1	重要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	標準 差	排序	是否 保留
1. 我會擔心在網路購物，付了錢卻沒收到商品。	0	0	1	13	3	2.97	.26	2	是
2. 我會擔心在網路購物，買錯東西時，不能退換或退款。	0	0	2	12	3	2.86	.36	3	是
3. 我會擔心在網路購物，信用卡被盜用造成財物損失。	0	0	0	14	3	3.00	.00	1	是
4. 我會擔心網路購物時，會買到劣質的產品造成金錢損失。	0	0	4	10	3	2.71	.46	4	是
5. 我會擔心網路上購買之商品價值與價格無法成正比。	3	0	5	6	3	2.00	1.17	9	是
6. 我會擔心網路購物糾紛，容易造成求償不易。	0	1	3	10	3	2.64	.63	5	是
7. 我會擔心我的個人資料在網路上被盜用，產生財務被詐騙。	1	0	1	12	3	2.71	.83	4	是
8. 我會擔心線上交易個人資料外洩而接到詐騙電話。	0	0	2	12	3	2.86	.36	3	是
9. 我會擔心線上付款操作錯誤造成財物損失無法取回。	0	0	2	12	3	2.86	.36	3	是
10. 我會擔心在下載軟體時，遭到惡意軟體攻擊(例如:木	1	1	3	9	3	2.43	.94	7	是

馬程式)，個人資料遭竊取，造成財物損失。									
11. 我會擔心上網投資理財，帳號被盜取造成財物損失，例如：上網買股票、網路銀行理財或網路跟會。	0	1	4	9	3	2.57	.65	6	是
12. 我會擔心透過網路交友，產生財務糾紛。	1	2	6	5	2	2.07	.92	8	是

A-2 財務風險的因應策略

題目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	標準 差	排 序	是否 保留
1. 在網路購物時，我會選擇口碑良好的網站。	0	0	3	11	3	2.79	.43	2	是
2. 在網路購物時，我會盡量選擇貨到付款的方式。	0	1	4	9	3	2.57	.65	4	是
3. 在網路購物時，我不買價錢很高的物品。	1	0	5	8	3	2.43	.86	6	是
4. 在網路購物時，我會選擇有鑑賞期的網站。	0	1	6	7	3	2.43	.65	6	是
5. 在網路交友時，我不會與網友有財務上往來。	1	0	1	12	3	2.71	.83	3	是
6. 在網路交友時，我不會任意透漏個人的帳號密碼。	0	0	2	12	3	2.86	.36	1	是
7. 在網路交友時，我不會聽信網友的話任意購買商品。	1	1	5	7	3	2.29	.91	8	是
8. 在網路交友時，我不會任意贈與昂貴之商品給未曾謀面的網友。	0	0	7	7	2	2.50	.52	5	是
9. 在網路理財投資時，我會定期更換密碼。	1	0	6	7	3	2.36	.84	7	是
10. 在網路理財投資時，我的帳號密碼會妥善保存。	0	0	4	10	3	2.71	.47	3	是
11. 我不隨意下載來路不明軟	1	0	3	10	3	2.57	.85	4	是

體，以免遭到惡意軟體攻擊(例如：木馬程式)，造成財物損失或個人資料遭竊取。									
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

B-1 績效風險

題 目	刪除 0	不 重 要 1	重 要 2	很 重 要 3	眾 數	平均 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 我會擔心購物網站產品介紹不清楚，我無法了解所購買物品的功能。	2	1	5	7	3	2.21	1.05	5	是
2. 我會擔心網站提供誇大不實的商品訊息而被誤導，造成買來的商品功能不如我的預期。	0	0	5	9	3	2.64	.50	2	是
3. 我會擔心在網路購買並收到商品後，發現商品無法使用，而影響到個人使用的需求。	0	0	5	9	3	2.64	.50	2	是
4. 我會擔心購買商品後，收到瑕疵商品，退換商品程序繁瑣，導致時間無法掌控。	0	0	2	12	3	2.86	.36	1	是
5. 我會擔心花太多時間在網路購物上，以致錯過很多重要約會。(例如：會議、朋友的聚會)	1	6	2	5	1	1.79	1.05	9	否
6. 我會擔心網頁太複雜，花太多時間搜尋。	0	3	3	8	3	2.60	.84	3	是
7. 我會擔心網頁太複雜，找不到我想要的資訊。	4	2	4	4	0	1.57	1.22	11	否
8. 我會擔心網路搜尋找不到我想要的資訊。	1	2	6	5	2	2.07	.92	7	是
9. 我會擔心下載的軟體，不符合我的需求。	1	4	5	3	2	1.77	.93	10	否
10. 我會擔心網路上的遊戲都不適合我玩。	2	7	2	3	1	1.43	1.02	12	否
11. 我會擔心上網認識不適當的朋友。	1	1	5	7	3	2.29	.91	4	是
12. 我會擔心使用網路投資理財成效不彰。	1	2	6	4	2	2.00	.91	8	是
13. 我會擔心所寄的電子郵件，對方沒有收到。	1	1	7	5	2	2.14	.86	6	是

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很 重 要 3	眾 數	平均 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
-----	---------	--------------	-------------	------------------	--------	---------	---------	--------	------------------

B-2 績效風險的因應策略

題 目	刪 除 0	不 重 要 1	重 要 2	很 重 要 3	眾 數	平均 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 在網路購物時，我會考慮選擇品牌形象較好的商品。	0	0	1	13	3	2.76	.27	3	是
2. 在網路購物時，我會選擇產品有詳盡功能說明服務提供的網站。	0	0	2	12	3	2.86	.36	1	是
3. 在網路購物時，我會選擇評比較好及有品質的網路商店。	0	0	5	9	3	2.64	.50	5	是
4. 在網路交友時，我不任意詢問對方個人隱私或透露個人隱私。	0	1	4	9	3	2.57	.65	6	是
5. 在使用部落格或臉書時，我會先過濾對方身份，才會加入好友。	0	1	3	10	3	2.64	.63	5	是
6. 在網路理財投資時，我會先瞭解投資的內容和法律規定。	0	0	3	11	3	2.79	.43	2	是
7. 在網路理財投資時，我會選擇有政府徵信的網路銀行或網路商店。	0	0	4	10	3	2.71	.47	4	是
8. 為了避免網路上不明的資訊造成電腦中毒，我會請網路資訊業者過濾不安全的網站。	1	2	6	5	2	2.07	.92	8	是
9. 為了避免網站上不明的檔案造成電腦的當機，我不點選不明檔案或不認識朋友的電子信件。	1	0	1	12	3	2.71	.83	4	是
10. 為了避免網路太複雜影響搜尋時間，我會選擇有「無障礙網頁服務」或適合老年人友善服務的網站。	0	1	6	7	3	2.43	.65	7	是

C-1 社會心理風險

1. 我會擔心在網路購物被騙，而被家人朋友取笑。	1	3	4	6	3	2.07	.10	6	是
2. 我會擔心上網購買到瑕疵品而遭親友嘲笑。	0	5	6	3	2	1.86	.77	8	否
3. 我會擔心上網買到太貴的商品，而被家人數落。	1	3	5	5	2	2.00	.97	7	是
4. 我會擔心在網路買到違法的物品而須面臨法律問題。(如:盜版物品、仿冒物品)。	0	1	6	7	3	2.43	.65	3	是
5. 我認為在網路購買物品時，會因產品的設計，造成心理的負擔。	5	1	4	1	0	1.09	1.14	10	否
6. 在網路交友，會被不認識的人騷擾，這讓我很困擾。	0	1	4	8	3	2.54	.66	2	是
7. 我會擔心網路上的言論惡意批評或毀謗，造成我的心理受到傷害。	0	4	5	4	2	2.00	.82	7	是
8. 上網搜尋資料時，有時被迫連結至血腥暴力情色或非法網頁，這讓我很困擾。	0	3	6	4	2	2.08	.76	5	是
9. 我會擔心上網時個人資料遭盜用後，被利用做為違法情事。	0	0	3	10	3	2.77	.44	1	是
10. 我會擔心花太多時間在使用網路，會造成與家人或朋友的關係疏離。	0	3	5	5	2	2.15	.80	4	是
11. 我會擔心我在使用網路時，因操作慢而被親朋好友嘲笑。	1	7	1	4	1	1.62	1.04	9	否

C-2 社會心理風險的因應策略

題目	刪除 0	不重要 1	重要 2	很重要 3	眾數	平均數	標準差	排序	是否保留
1. 在網路購物時，我會詢問親友、網友的意見(口碑)。	0	0	6	8	3	2.57	.51	2	是
2. 在網路購物時，我會慎選商品，並以平常心看待。	0	1	8	5	2	2.29	.61	5	是
3. 在網路購物時，我會盡量選擇能貨到付款之服務的網路商店。	2	1	4	7	3	2.14	1.10	7	是
4. 在購買商品前，我會先確認退换货和	1	0	6	7	3	2.36	.84	4	是

相關說明與流程。									
5. 在網路購物時，我會選定自己較信任的網站購買商品，以避免影響到日後網路購物之意願。	0	0	2	12	3	2.86	.36	1	是
6. 與網友對談時，我會謹慎言行，不隨意承諾任何事情，以免造成言語的傷害。	0	0	7	7	2	2.50	.52	3	是
7. 我會自我約束上網時間，避免影響其他重要行程。	1	3	7	3	2	1.86	.87	9	否
8. 我在網路上遇到挫折，我會找到信任的朋友，尋求正向情緒支持。	1	1	6	5	2	2.15	.90	6	是
9. 我會減少瀏覽情色或暴力的網站，避免影響情緒。	1	2	6	5	2	2.07	.92	8	是
10. 我會參加長青電腦班，增加電腦操作技能。	1	0	4	9	3	2.50	.86	3	是

D-1 身體風險

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 我會擔心在網路購買的商品，品質不好會對健康造成傷害。（例如：保健食品、食物）。	1	0	3	10	3	2.57	.85	4	是
2. 我會擔心使用網路過久，造成視力的模糊及不適。	0	0	2	12	3	2.86	.36	1	是
3. 我會擔心使用網路過久，造成血液循環不良。	0	2	3	9	3	2.50	.76	5	是
4. 我會擔心使用網路過久，造成手部不適。	0	1	3	10	3	2.64	.63	3	是
5. 我會擔心網路使用過久，造成腰酸背痛。	0	0	3	11	3	2.79	.43	2	是
6. 我會擔心網路使用過久，造成飲食不正常。	0	2	4	8	3	2.43	.76	6	是
7. 我會擔心使用網路過久，會睡不好。	0	1	5	8	3	2.50	.65	5	是

(例如：難以入睡)。									
8. 我會擔心使用網路過久，造成網路成癮。	2	2	4	6	3	2.00	1.11	8	是
9. 我會擔心使用網路過久，影響戶外休閒運動的時間。	0	1	6	7	3	2.43	.65	6	是
10. 我會擔心太多負面、刺激的訊息，會影響血壓，造成身體不適。(例如：血腥新聞)。	0	1	8	5	2	2.29	.61	7	是

D-2 身體風險的因應策略

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	標 準 差	排 序	是 否 保 留
1. 在網路購物時，我不會購買來路不明之健康食品。	0	0	1	13	3	2.93	.27	1	是
2. 我會控制上網時間，以降低睡眠障礙。	0	0	8	6	2	2.43	.51	5	是
3. 在使用網路時，我會使用一個小時後，休息10-20分，以減少眼睛的負擔。	0	2	2	10	3	2.57	.76	3	是
4. 我會每週訂定1~2天，為電腦休息日，完全不使用電腦。	1	5	3	5	1	1.86	1.03	8	否
5. 除了網路資訊查詢外，我會安排戶外休閒活動，以減少身體的不適。	0	0	6	8	3	2.57	0.51	3	是
6. 我會調整坐姿，且眼睛與電腦螢幕保持適當的距離。	0	0	2	12	3	2.86	.36	2	是
7. 我會使用符合人體工學的電腦週邊設備。	0	1	5	8	3	2.50	.65	4	是
8. 我會使用語音系統，減少電腦打字的次數。	0	6	4	4	1	1.86	.86	8	否
9. 我會使用手寫系統，減少電腦打字的次數。	0	2	6	6	2	2.29	.73	6	是
10. 在網路搜尋資訊，我會選擇正面訊息。	2	0	8	4	2	2.00	.96	7	是

附錄二 老人上網風險及因應策略德懷術調查結果(第二回)

老人上網風險評估及因應策略建構(第二回合調查)—德懷術調查結果

本研究根據第二回合統計結果，其詳細結果如下：

整體構面

	贊成 1	不贊 成 0	眾數	平均 數	中位 數	標準 差	是否 保留
有專家學者建議將B層面「績效風險」改成「效益風險」，是否贊成？—編號4意見	9	6	1	.60	1	.51	是
有專家學者建議將B層面「績效風險」改成「操作介面風險」，是否贊成？—編號2意見	6	9	0	.40	0	.51	是
有專家學者建議另新增加「隱私與安全風險」層面，是否贊成？ —編號5意見	10	5	1	.67	1	.49	是

A1 財務風險--A1-1 網路購物

題 目	刪 除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	中 位 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 我會擔心在網路購物，付了錢卻沒收到商品。	0	0	2	13	3	2.87	3	.35	2	是
2. 我會擔心在網路購物，買錯東西時，不能退換或退款。	0	0	2	13	3	2.87	3	.35	2	是
3. 我會擔心在網路購物，信用卡資料被盜用造成財物損失。 (編號9意見)	0	0	1	14	3	2.93	3	.26	1	是
4. 我會擔心網路購物時，會買到劣質產品或比市場貴的產品，造成金錢損失。(編號2，編號8意見)	0	1	1	13	3	2.73	3	.80	3	是
5. 我會擔心網路購物糾紛，造成求償不易。	0	1	2	12	3	2.73	3	.59	3	是
6. 我會擔心線上付款操作錯誤造成財物損失無法取回。	0	0	2	13	3	2.87	3	.35	2	是

A1 財務風險- A1-2 網路理財

題 目	刪 除	不重 要	重 要	很重 要	眾 數	平均 數	中 位 數	標準 差	排 序	是 否
-----	--------	---------	--------	---------	--------	---------	-------------	---------	--------	--------

	0	1	2	3			數			保留
7. 我會擔心我的個人資料在網路上被盜用，產生財務被詐騙。例如：線上交易或下載軟體（編號3、5意見）	1	0	2	11	3	2.64	3	.84	2	是
8. 我會擔心上網投資理財，帳號被盜取造成財物損失，例如：上網買股票、網路銀行或網路跟會。	0	1	2	11	3	2.71	3	.61	1	是

A1 財務風險因應策略- A1-3 網路交友

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	中 位 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
9. 我會擔心透過網路交友，產生財務糾紛。	0	1	8	6	2	2.33	2	.61	1	是

A2 財務風險因應策略—A2-1 網路購物

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	中 位 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 在網路購物時，我會選擇口碑良好的網站	0	0	1	14	3	2.93	3	.26	1	是
2. 在網路購物時，我會盡量選擇貨到付款的方式，預防財物損失。	0	0	7	8	3	2.53	3	.52	2	是
3. 在網路購物時，我不買價錢很高的物品。	0	1	5	9	3	2.53	3	.64	2	是
4. 在網路購物時，我會選擇有可以換貨或退貨有鑑賞期網站。（編號6意見）	0	0	1	14	3	2.93	3	.26	1	是

A2 財務風險因應策略- A2-2 網路理財

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	中 位 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
5. 在網路理財投資時，我會定期更換密碼。	0	1	3	11	3	2.67	3	.62	4	是
6. 在網路理財投資時，我的帳號密碼會妥善保存。	0	0	2	13	3	2.87	3	.35	1	是

7. 在網路理財投資時，我會去了解財務風險的知識。(編號8意見)	0	0	4	11	3	2.73	3	.46	3	是
8. 我不會在網路儲存空間中，放置個人重要的資料，以免資料外洩，造成財物損失。	0	1	2	12	3	2.73	3	.59	3	是
9. 在網路理財投資時，我會先瞭解投資的內容和法律規定。	0	0	4	11	3	2.73	3	.46	3	是
10. 在網路理財投資時，我會選擇有政府徵信的網路銀行或網路商店。	0	0	3	12	3	2.80	3	.41	2	是

A2 財務風險因應策略- A2-3 網路交友

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	中 位 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
11. 在網路交友時，我不會與網友有財務上往來。	0	0	2	13	3	2.87	3	.35	1	是
12. 在網路交友時，我不會任意透漏個人的帳號密碼。	0	0	3	12	3	2.80	3	.41	2	是
13. 在網路交友時，我不會聽信網友的話任意購買商品。	0	0	6	9	3	2.60	3	.51	3	是
14. 在網路交友時，我不會任意贈與昂貴之商品給未曾謀面的網友。	1	1	5	8	3	2.33	3	.90	4	是
15. 我會多透過長青學苑、宗教社團等進行交友，減少網路交友機會，以避免財務之風險。(編號7意見)	0	3	6	5	2	2.14	2	.77	5	是

B1 績效風險 - B1-1 網路購物

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	中 位 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 我會擔心購物網站產品介紹不清楚，造成購買物品的功能不實用。(編號8意見)	0	1	6	6	3	2.38	2	.65	4	是
2. 我會擔心網站提供誇大不實的商	0	0	6	7	3	2.54	3	.52	3	是

品訊息而被誤導，造成買來的商品功能不如我的預期										
3. 我會擔心在網路購買並收到商品後，發現商品無法滿足個人使用的需求。(編號 3.6 意見)	0	0	5	9	3	5.64	3	.50	1	是
4. 我會擔心購買商品後，收到瑕疵商品，退換商品程序繁瑣，導致時間無法掌控。	0	0	4	10	3	2.71	3	.47	2	是

B1 績效風險- B1-2 網路搜尋

題目	刪除 0	不重要 1	重要 2	很重要 3	眾數	平均數	中位數	標準差	排序	是否保留
5. 我會擔心網頁太複雜，花太多時間搜尋。	1	1	5	8	3	2.33	3	.90	1	是
6. 我會擔心網路搜尋找不到我想要的資訊。	2	2	7	4	2	1.87	2	.99	2	否

B1 績效風險- B1-3 其他

題目	刪除 0	不重要 1	重要 2	很重要 3	眾數	平均數	中位數	標準差	排序	是否保留
7. 我會擔心所寄的電子郵件，對方沒有收到。	0	2	7	6	2	2.27	2	.70	2	是
8. 我會擔心轉寄的電子郵件是否觸犯智慧財產或廠商的商譽。(編號 13 意見)	1	2	5	7	3	2.20	3	.94	4	是
9. 我會擔心下載的音樂或影片是否觸犯智慧財產權。(編號 13 意見)	1	0	6	8	3	2.40	3	.83	3	是
10. 我不隨意下載來路不明軟體，以免個人資料遭竊取。(編號 2 意見)	0	0	2	12	3	2.86	3	.36	1	是

B2 績效風險的因應策略 - B2-1 網路購物

題目	刪除 0	不重要 1	重要 2	很重要 3	眾數	平均數	中位數	標準差	排序	是否保留
1. 在網路購物時，我會考慮選擇品牌形象較好的商品。	0	0	0	14	3	3	3	0	1	是
2. 在網路購物時，我會選擇產品有詳盡	0	0	2	12	3	2.86	3	.36	2	是

功能說明，以及提供良好服務的網站。(編號 8 意見)											
3. 在網路購物時，我會選擇評比較好及有品質的網路商店。	1	0	2	11	3	2.64	3	.84	3	是	
4. 在購買商品前，我會先確認退换货相關說明與流程。(編號 2 意見)	0	0	8	6	2	2.43	2	.51	4	是	

B2 績效風險的因應策略 - B2-2 網路搜尋 3

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	中 位 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
5. 為了避免網路太複雜影響搜尋時間，我會選擇適合老年人友善服務的網站。(編號 11 意見)	0	1	5	9	3	2.53	3	.64	1	是
6. 為避免花費太多時間在網路搜尋上，我會學習網路搜尋技巧。	0	0	7	8	3	2.53	3	.52	1	是
7. 為避免花費太多時間在網路搜尋上，我會請親友協助幫忙。	0	1	8	6	2	2.33	2	.62	2	是

B2 績效風險的因應策略- B2-3 其他

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	中 位 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
8. 為了避免網路上不明的資訊造成電腦中毒，我會請家人或朋友幫忙處理。(編號 11 意見)	0	0	10	5	2	2.33	2	.49	3	是
9. 為了避免網站上不明的檔案造成電腦的當機，我會過濾不明檔案或不認識的電子郵件。(編號 8 意見)	0	0	1	14	3	2.93	3	.26	1	是
10. 我在下載軟體前，會先詢問是否為合法軟體，以避免觸犯智慧財產權。	0	0	8	6	2	2.43	2	.51	2	是

C1 社會心理風險 - C1-1 網路購物

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平均 數	中 位 數	標準 差	排 序	是 否 保 留
1. 我會擔心在網路購物被騙或買到	0	4	2	9	3	2.33	3	.90	4	是

太貴商品，而被家人朋友取笑。(編號2、9意見)										
2. 我會擔心在網路購物被騙或買到太貴商品，造成心理不舒服(編號8意見)	0	1	6	8	3	2.47	3	.64	2	是
3. 我會擔心在網路買到違法的物品而須面臨法律問題。(如:盜版物品、仿冒物品)。	0	0	4	11	3	2.73	3	.46	1	是
4. 我會擔心在網路購物時過程太繁複且不知何時完成交易。(編號5意見)	0	2	5	8	3	2.40	3	.74	3	是

C1 社會心理風險 - C1-2 網路交友

題目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平 均 數	中 位 數	標 準 差	排 序	是 否 保 留
5. 我會擔心在網路交友，會被不想認識的人騷擾，而造成困擾。(編號3意見)	0	0	6	9	3	2.60	3	.51	1	是
6. 我會擔心上網認識不適當的朋友	0	0	7	8	3	2.53	3	.52	2	是

C1 社會心理風險 - C1-3 網路言論

題目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平 均 數	中 位 數	標 準 差	排 序	是 否 保 留
7. 我會擔心網路上的言論惡意批評或毀謗，造成我的心理受到傷害。	0	1	6	7	3	2.43	2.5	.65	1	是
8. 我擔心在網路上與他人的互動，讓別人對我有不好的印象。(編號6意見)	1	6	4	4	1	1.73	2	.96	4	否
9. 我擔心別人在網路上留言攻擊我。(編號6意見)	2	2	5	6	3	2.00	2	1.06	3	否
10. 我擔心網友對我有不利的言語或行動。(編號6意見)	1	2	3	8	3	2.29	3	.994	2	是

C1 社會心理風險 - C1-4 其他

題目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平 均 數	中 位 數	標 準 差	排 序	是 否 保 留
11. 我會擔心上網時，被迫連結至血腥暴力情色或非法網頁，這讓我很困擾。(編號3意見)	0	2	6	7	3	2.33	2	.72	3	是
12. 我會擔心上網時個人資料遭盜用後，被利用做為違法情事。	0	0	2	13	3	2.87	3	.35	1	是
13. 我會擔心花太多時間在使用網路，會造成與家人或朋友的關係疏離。	0	1	7	7	3	2.40	2	.63	2	是

14. 我擔心網路使用時間過久，讓我愈來愈不喜歡出門。	0	3	7	5	2	2.13	2	.74	4	是
15. 我會擔心使用網路過久，造成依賴，一天不上網則心理不舒服。	1	3	5	6	3	2.07	2	.96	5	是
16. 我會擔心剛接觸電腦時，因學不好而遭到別人的嘲笑(編號 12 意見)	0	3	7	5	2	2.13	2	.74	4	是
17. 我會擔心子女教我電腦時，因學得慢，子女沒耐心教導，而造成心理壓力。(編號 12 意見)	0	2	5	8	3	2.40	3	.74	2	是

C2 社會心理的因應策略 - C2-1 網路購物

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平 均 數	中 位 數	標 準 差	排 序	是 否 保 留
1. 在網路購物時，我會詢問親友、網友的意見(口碑)。	0	0	3	12	3	2.80	3	.41	1	是
2. 在網路購物時，我會慎選商品，並以平常心看待。	0	3	4	8	3	2.33	3	.82	4	是
3. 在網路購物時，我會盡量選擇能貨到付款之服務的網路商店，以降低心理壓力。	0	1	3	10	3	2.64	3	.63	3	是
4. 在網路購物時，我會選定自己較信任的網站購買商品，以避免影響到日後網路購物之意願。	0	1	3	11	3	2.67	3	.62	2	是
5. 在網路購物時，如遇到較繁瑣的網站時，我會請熟悉此操作功能的親友從旁協助。	0	2	6	7	3	2.33	3	.72	4	是

C2 社會心理的因應策略 - C2-2 網路交友 2

題 目	刪除 0	不重 要 1	重 要 2	很重 要 3	眾 數	平 均 數	中 位 數	標 準 差	排 序	是 否 保 留
6. 與網友對談時，我會謹慎言行，不隨意承諾任何事情，以避免造成誤會或紛爭。	0	0	6	9	3	2.60	3	.51	3	是
7. 在網路交友時，我不任意詢問對方個人隱私或透露個人隱私。	0	1	4	9	3	2.57	3	.65	2	是
8. 在使用部落格或臉書時，我會先過濾對方身份，才會加入好友。	0	0	4	11	3	2.73	3	.46	1	是
9. 被我不想認識網友騷擾時，我會使用封鎖功能，以避免造成困擾。	0	0	7	8	3	2.53	3	.52	4	是

C2 社會心理的因應策略 - C2-3 網路言論

題 目	刪 除	不重 要	重 要	很重 要	眾 數	平 均	中 位	標 準	排 序	是 否
-----	--------	---------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

	0	1	2	3		數	數	差		保留
10. 我在網路上遇到挫折，我會找到信任的朋友，尋求正向情緒支持。	1	0	6	8	3	2.40	3	.83	1	是
11. 我在網路上留言，會考慮到對方的立場，謹言慎行，以避免引起對方情緒反應。	1	0	6	8	3	2.40	3	.83	1	是

C2 社會心理的因應策略 - C2-4 其他

題目	刪除 0	不重要 1	重要 2	很重要 3	眾數	平均數	中位數	標準差	排序	是否保留
12. 我會慎選良好的網站瀏覽，避免影響情緒。(編號8意見)	0	1	6	8	3	2.47	3	.64	2	是
13. 我會參加適合老人學習的電腦班，增加電腦操作技能。(編號8意見)	0	0	3	12	3	2.80	3	.41	1	是
14. 政府單位或各社團應該多提供老人學習電腦的機會與專業知識，來滿足老人學習電腦網路使用的需求。(編號8意見)	2	0	3	10	3	2.40	3	1.05	3	是
15. 我會訂定家庭親友聚會時間，此段時間不使用網路，以拉近情感關係。	1	4	6	4	2	1.87	2	.92	5	否
16. 在網路搜尋資訊，我會選擇正面訊息。	1	1	7	6	2	2.20	2	.86	4	是

D1 身體風險-D1-1 網路購物

題目	刪除 0	不重要 1	重要 2	很重要 3	眾數	平均數	中位數	標準差	排序	是否保留
1. 我會擔心在網路購買的商品，品質不好會對健康造成傷害。(例如：保健食品、食物)。	0	0	3	12	3	2.80	3	.41	1	是
2. 我會擔心從網路購物網站獲得錯誤的健康養生資訊，以致誤信而傷害到身體健康。	0	0	5	10	3	2.67	3	.49	2	是

D1 身體風險-D1-2 其他

題目	刪除 0	不重要 1	重要 2	很重要 3	眾數	平均數	中位數	標準差	排序	是否保留
----	---------	----------	---------	----------	----	-----	-----	-----	----	------

3. 我會擔心使用網路過久，造成視力的模糊或不適。	0	0	2	13	3	2.87	3	.35	1	是
4. 我會擔心使用網路過久，造成血液循環不良。	1	2	2	10	3	2.40	3	.99	6	是
5. 我會擔心使用網路過久，造成手部不適。	1	0	3	11	3	2.60	3	.83	4	是
6. 我會擔心網路使用過久，造成腰酸背痛。	0	0	3	12	3	2.80	3	.41	2	是
7. 我會擔心網路使用過久，造成飲食不正常。	1	2	3	9	3	2.33	3	.98	7	是
8. 我會擔心使用網路過久，會影響睡眠品質。(編號8意見)	0	0	4	11	3	2.73	3	.46	3	是
9. 我會擔心使用網路過久，影響戶外休閒運動的時間。	0	1	5	9	3	2.53	3	.64	5	是
10. 我會擔心太多負面、刺激的訊息，會影響血壓，造成身體不適。(例如：血腥新聞)。	0	1	5	9	3	2.53	3	.64	5	是
11. 我會擔心使用網路過久，長期坐著，造成肥胖。(編號6意見)	1	4	4	6	3	2.00	2	1.00	8	是

D2 身體風險的因應策略-D2-1 網路購物

題目	刪除 0	不 重要 1	重 要 2	很 重 要 3	眾 數	平均 數	中位 數	標 準 差	排 序	是 否 保 留
1. 在網路購物時，我不會購買來路不明之健康食品。	0	0	0	15	3	3	3	0	1	是
2. 從網路購物商店上獲得的健康養生資訊，我會先詢問過相關的專業人員。	0	0	5	10	3	2.67	3	.49	2	是

身體風險的因應策略-D2-2 其他

題目	刪除 0	不 重要 1	重 要 2	很 重 要 3	眾 數	平均 數	中位 數	標 準 差	排 序	是 否 保 留
3. 為了避免使用網路造成身體不適，我會安排戶外休閒活動。(編號6意見)	0	0	4	11	3	2.73	3	.46	2	是
4. 我會調整坐姿，且眼睛與電腦螢幕保持適當的距離。	0	0	3	12	3	2.80	3	.41	1	是
5. 我會使用符合人體工學的電腦週邊設備。	0	0	5	10	3	2.67	3	.49	3	是
6. 我會使用相關輔助系統(如語	0	2	6	7	3	2.33	2	.72	5	是

音或手寫系統)，減少用手打字 的次數。 (編號3意見)										
7. 我會養成良好的網路使用習 慣，控制上網時間，以降低睡 眠障礙。(編號8意見)	0	0	6	9	3	2.60	3	.51	4	是
8. 在使用網路時，我會使用一個 小時後，休息10-20分，以減少 眼睛的負擔。	0	0	6	9	3	2.60	3	.51	4	是
9. 我會調整電腦螢幕字體，增加 視覺的舒適度。(編號9意見)	0	0	6	9	3	2.60	3	.51	4	是

附錄三 樂齡者上網風險及因應策略問卷

樂齡者上網風險及因應策略問卷

敬愛的長輩，您好！

本問卷為行政院國科會委託的調查研究。主要是想瞭解您使用網路過程中可能遇到的風險情形，以及您曾採取的因應策略。本問卷調查結果僅供學術研究使用，不做其他用途，且沒有標準答案，請您以自身上網實際情形作答，您的意見很重要，因此請每題皆要作答，不要遺漏！感謝您的合作！

敬祝

身體健康 萬事如意

美和科技大學社會工作系

樂齡者上網風險評估及因應策略建構專題研究小組

計畫主持人：黃誌坤 博士

計畫共同主持人：林哲瑩 博士

研究助理：莊意文、曹如愛、陳羿孝、蔡惠萍

第一部分 填答者基本資料

※ 請依據您的實際狀況於最符合的□內打✓，全部都是單選題。

1.性別： (1)男 (2)女

2.年齡： (1)55 歲~59 歲 (2)60 歲~64 歲 (3)65 歲~69 歲 (4)70 歲以上

3.教育程度：

(1)國小畢(肄)業 (2)國(初)中畢(肄)業 (3)高中職畢(肄)業

(4)大專畢(肄)業 (5)研究所畢(肄)業 (6)其他_____

4.目前居住型態：

(1)獨居 (2)僅與配偶同住 (3) 與家人同住(二人以上含配偶、子女、孫子) (4) 其他_____

5.多久上網一次： (1)每天上網 (2)2~3 天上網一次 (3)4~5 天上網一次 (4)一星期以上

6.目前上網幾年： (1)不滿一年 (2)1~3 年 (3)3~5 年 (4)5 年以上

7.您是否曾經有上網購買東西的經驗？ (1)是 (2)否

8.您是否曾經有上網交朋友的經驗？ (1)是 (2)否

第二部分 上網風險評估及因應策略

填答說明：請依您擔心的程度，在您想圈選的數字上畫圈，每題數字越高，代表您越擔心。例如：

<p>例題：</p> <p>我擔心在網路購物，付了錢卻沒收到商品。</p>	非常不擔心	不擔心	擔心	非常擔心
	1	2	3	4

一、財務風險：

題目	非常不擔心	不擔心	擔心	非常擔心
1.我擔心在網路購物，付了錢卻沒收到商品。	1	2	3	4
2.我擔心在網路購物，買錯東西或商品不如預期時，不能退換或退款。	1	2	3	4
3.我擔心在網路購物，信用卡資料被盜用，造成財物損失。	1	2	3	4
4.我擔心網路購物時，會買到劣質產品(如贗品或仿冒品)，造成金錢損失。	1	2	3	4
5.我擔心網路購物糾紛，造成求償不易。	1	2	3	4
6.我擔心網路購物時，會買到比市場貴的產品，造成金錢損失。	1	2	3	4
7.我擔心線上付款操作錯誤，造成財物損失無法取回。	1	2	3	4
8.我擔心上網投資理財，個人資料及帳號被盜取造成財物損失。(例如:線上交易、網路銀行或網路跟會)	1	2	3	4
9.我擔心使用中的軟體、音樂等不合法而被求償。	1	2	3	4
10.我擔心透過網路交友，產生財務糾紛。	1	2	3	4
11.我擔心透過網路交友，會被遊說購買或投資不必要的東西。	1	2	3	4

您針對上述財務風險，在您上網時是否曾經採取以下策略：

填答說明：請依您使用的程度，在您想圈選的數字上畫圈，若您從未使用過，請圈選①：「從未使用」，以此類推。

題 目	從 未 使 用	很 少 使 用	偶 而 使 用	常 常 使 用
1.在網路購物時，我會選擇賣家評價較高的網站，例如:優良賣家或安心賣家……等。	1	2	3	4
2.在網路購物時，我會盡量選擇貨到付款的方式，以預防財物損失，例如：到超商取貨……等。	1	2	3	4
3.在網路購物時，我會選擇可以退換貨或有鑑賞期網站。	1	2	3	4
4.在網路購物時，我不買價錢很高的物品。	1	2	3	4
5.在進行網路購物前，我會先行了解財物詐騙相關風險，並知道求助165專線。	1	2	3	4
6.在網路理財投資時，我會定期更換密碼。	1	2	3	4
7.在網路理財投資時，我的帳號密碼會妥善保存。	1	2	3	4
8.在網路理財投資時，我會去了解財務風險的知識。	1	2	3	4
9.我不會在網路儲存空間中，放置個人重要的資料，以免資料外洩，造成財物損失。	1	2	3	4
10.在網路理財投資時，我會先瞭解投資的內容和法律規定。	1	2	3	4
11.在網路交友時，我不會與素未謀面的網友有財務上往來。	1	2	3	4
12.在網路交友時，我不會任意透漏個人的帳號密碼。	1	2	3	4
13.在網路交友時，我不會聽信網友的話，任意購買商品。	1	2	3	4
14.在網路交友時，我不會任意贈與昂貴之商品給網友。	1	2	3	4
15.在網路交新朋友時，我會經常透過有公信力的單位(例如:學苑、社團)進行交友，以避免可能的財務風險。	1	2	3	4
16.與網友來往時，不輕易透露自己的財務狀況，或誇大自己的財力。	1	2	3	4

二、效益風險：

題目	非常不擔心	不擔心	擔心	非常擔心
1.我擔心從網路購買的商品無法滿足我的需求 (例如:網站提供誇大不實的廣告或產品介紹不清楚)。	1	2	3	4
2.我擔心從網路購買的商品有瑕疵，需花費時間退換商品。	1	2	3	4
3.我擔心在網路購物時，過程太繁複且不知何時完成交易。	1	2	3	4
4.我擔心網頁太複雜或搜尋到的資訊過多，浪費時間找不到需要的資訊。	1	2	3	4
5.我擔心所寄的電子郵件對方沒有收到。	1	2	3	4
6.我擔心轉寄的電子郵件是否觸犯智慧財產或廠商的商譽。	1	2	3	4
7.我擔心下載的音樂或影片是否觸犯智慧財產權。	1	2	3	4
8.我擔心使用網路造成電腦中毒。	1	2	3	4

您針對上述效益風險，在您上網時是否曾經採取以下策略：

題目	從未使用	很少使用	偶而使用	常常使用
1.在網路購物時，我會選擇產品有詳盡功能說明的網站。	1	2	3	4
2.在網路購物時，我會參閱買家(賣家)評價，慎選正面評價高的賣家。	1	2	3	4
3.在購買商品前，我會先確認退換貨相關說明與流程。	1	2	3	4
4.我會優先考慮購物手續簡便的商家，以避免繁複的購物過程產生錯誤。	1	2	3	4
5.為了避免網頁內容太複雜影響搜尋時間，我會選擇適合老年人友善服務的網站。	1	2	3	4
6.我會隨時吸收電腦使用技能，或請教老師、學員(例如:長青學苑電腦班)，以提升網路搜尋技巧。	1	2	3	4
7.為避免花費太多時間在網路搜尋上，我會請親友協助幫忙。	1	2	3	4
8.為了避免網路上不明的資訊造成電腦中毒，我會請家人或朋友幫忙處理。	1	2	3	4
9.為了避免網站上不明的檔案造成電腦的當機，我會過濾不明檔案或不認識的電子郵件。	1	2	3	4

10.我在下載軟體前，會先詢問是否為合法軟體，以避免觸犯智慧財產權。	1	2	3	4
11.我不隨意下載來路不明軟體，以免個人資料遭竊取。	1	2	3	4
12.我會使用防毒軟體並定時更新，以避免中毒的風險。	1	2	3	4

三、身體風險：

題 目	非常不擔心	不擔心	擔心	非常擔心
1.我擔心在網路購買的商品，品質不好對健康造成傷害。(例如:保健食品、食物)。	1	2	3	4
2.我擔心從網路購物網站獲得錯誤的養生資訊，以致誤信而傷害到身體健康。	1	2	3	4
3.我擔心使用網路過久，造成視力的模糊或不適。	1	2	3	4
4.我擔心使用網路過久，造成手部痠麻或腰痠背痛。	1	2	3	4
5.我擔心網路使用過久，造成飲食不正常。	1	2	3	4
6.我擔心使用網路過久，會影響睡眠品質。	1	2	3	4
7.我擔心使用網路過久，影響戶外休閒運動的時間。	1	2	3	4
8.我擔心太多負面、刺激的網路訊息，會影響血壓，造成身體不適。(例如：血腥新聞)。	1	2	3	4

您針對上述身體風險，在您上網時是否曾經採取以下策略：

題 目	從未使用	很少使用	偶而使用	常常使用
1.在網路購物時，我不會購買來路不明之健康食品。	1	2	3	4
2.從網路購物商店上獲得的養生資訊，我會先詢問過相關的專業人員，例如：家庭醫師。	1	2	3	4
3.購買健康食品時，我會詢問親友的意見，不隨意聽信網路資訊。	1	2	3	4
4.為了避免使用網路造成身體不適，我會安排戶外休閒活動。	1	2	3	4
5.我會調整坐姿，且眼睛與電腦螢幕保持適當的距離。	1	2	3	4

6.我會使用符合人體工學的電腦週邊設備(例如：有護腕的滑鼠墊)。	1	2	3	4
7.我會使用相關輔助系統(如語音或手寫系統)，減少用手打字的次數。	1	2	3	4
8.我會養成良好的網路使用習慣，控制上網時間，以降低睡眠障礙。	1	2	3	4
9.在使用網路時，我會依個人情況，適時休息，以減少眼睛的負擔。	1	2	3	4
10.我會調整電腦螢幕字體(例如增大字體)，增加視覺的舒適度。	1	2	3	4

四、社會心理風險：

題 目	非常不擔心	不擔心	擔心	非常擔心
1.我擔心在網路購物被騙或買到太貴商品，而被家人朋友責備或取笑。	1	2	3	4
2.我擔心在網路購物被騙或買到高於市價的商品，造成心理不舒服。	1	2	3	4
3.我擔心在網路買到違法的物品而須面臨法律問題。(如:盜版物品、仿冒物品)。	1	2	3	4
4.我擔心在網路交友，會被討厭的人騷擾。	1	2	3	4
5.我擔心上網認識不適當的朋友。	1	2	3	4
6.我擔心網路交友對象實際並不存在或不真實(例如:身分偽造)，徒然浪費感情承擔風險。	1	2	3	4
7.我擔心網友對我的言論毀謗，或採取不利的行為。	1	2	3	4
8.我擔心上網時，被迫連結至血腥暴力情色或非法網頁。	1	2	3	4
9.我擔心上網時個人資料遭盜用後，被利用做為違法情事。	1	2	3	4
10.我擔心花太多時間在使用網路，會造成與家人或朋友的關係疏離。	1	2	3	4
11.我擔心網路使用時間過久，讓我愈來愈不喜歡社交活動。	1	2	3	4
12.我擔心使用網路過久，造成依賴，不上網則心理不舒服。	1	2	3	4
13.我擔心剛接觸電腦時，因學不好而遭到別人的嘲笑。	1	2	3	4

14.我擔心子女教我電腦時，因學得慢，子女沒耐心教導，而造成心理壓力。	1	2	3	4
15.我擔心過度依賴網路會造成我的社交能力退化。	1	2	3	4

您針對上述社會心理風險，在您上網時是否曾經採取以下策略：

題 目	從未使用	很少使用	偶而使用	常常使用
1.在網路購物前，我會先詢問親友、網友的意見（口碑）。	1	2	3	4
2.在網路購物時，我會慎選商品，並以平常心看待。	1	2	3	4
3.在網路購物時，我會選擇有貨到付款服務的網路商店，以降低心理壓力。	1	2	3	4
4.在網路購物時，我會選定自己較信任的網站購買商品，以避免影響到日後網路購物之意願。	1	2	3	4
5.在網路購物時，如遇到較繁瑣的網站時，我會請熟悉此操作功能的親友從旁協助。	1	2	3	4
6.與網友對談時，我會謹慎言行，不隨意承諾任何事情，以避免造成誤會或紛爭。	1	2	3	4
7.在網路交友時，我不透露個人隱私或詢問對方個人隱私。	1	2	3	4
8.在使用部落格或臉書時，我會先過濾對方身份，才會加入好友。	1	2	3	4
9.被我不想認識的網友騷擾時，我會使用封鎖功能，以避免造成困擾。	1	2	3	4
10.在未真正見面相處之前，對網友所說的話持保留態度，並且不輕易投入情感。	1	2	3	4
11.我在網路上遇到言論毀謗，我會找到信任的朋友，尋求正向情緒支持。	1	2	3	4
12.我在網路上不隨意評論他人，並不帶情緒化字眼發言。	1	2	3	4
13.我會參加適合老人學習的電腦班，增加電腦操作技能。	1	2	3	4
14.我會自我安排各項活動，以避免網路使用過久。	1	2	3	4
15.我在學電腦時，會找尋志同道合的朋友一起學習。	1	2	3	4
16.在使用電腦上有疑問時，我會尋找他人協助。	1	2	3	4

