

# 行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

## 性別平等虛擬生活空間之電子化政府 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型  
計畫編號：NSC 96-2629-E-006-001-  
執行期間：96年11月01日至98年01月31日  
執行單位：國立成功大學工業與資訊管理學系(所)

計畫主持人：耿伯文

計畫參與人員：博士班研究生-兼任助理人員：林建旭

處理方式：本計畫涉及專利或其他智慧財產權，1年後可公開查詢

中華民國 98年05月01日

## 目錄

壹、報告內容.....	2
一、前言.....	2
二、研究目的.....	2
三、文獻探討.....	3
四、研究方法.....	4
五、結果與討論.....	7
貳、參考文獻.....	9
參、成果自評.....	12

## 壹、報告內容

### 一、前言

近年來，政府相關部門全面推動電子化服務（例如網路報稅、網路申辦文件等），已頗具成效，根據美國布朗大學於 2006 年公佈之全球電子化政府評比，我國(台灣)排列第 2 名，雖然名次與 2005 年相比退後了一個名次，但綜觀最近幾年的電子化政府表現仍佔居全球 198 個國家的前兩名(如表 1-1)，顯示台灣在電子化政府的推動上為全球國家的 benchmark。

然而在推動效率如此高的國家當中，仍無法達到民眾使用的真正普及化，從行政院研考會所公佈的資料顯示，雖然有 79.8%的民眾知道政府正在推動電子化服務，但其中曾經到過政府機關網站找過資料的人數卻只佔 46.1%。我國民眾約只有 7.7%的人曾經使用過電子化政府入口網，即使其中的八成使用者對於電子化政府入口網所提供的服務感到滿意，使用人數仍然無法急速成長。

性別差異一直以來是學者用來解釋數位落差的重要變項(Halpern, 1996; Bimber, 2000; 行政院研考會, 2007)。一般而言，男性對資訊科技的興趣高於女性，因此性別間存在明顯的數位落差，然而根據行政院研考會數位落差調查報告(2007)中顯示兩性整體數位表現分數的差距只剩 1.9 分，充分表示對於科技使用的數位落差，在性別差異所產生的影響正逐年縮小，甚至沒有差異產生。從上述說明似乎顯示男性使用科技產品的情形仍高於女性，但仔細深究其數位應用目的發現女性應用電腦(61.1%)及網路(48.7%)於工作的比率都較男性(47.7%：42.9%)高出許多，此種因性別因素產生的特殊現象，目前並沒有合理且適切的研究來討論之。基於此理由，引發本研究探討女性使用者與非使用者使用電子化政府網站系統的行為，期望透過使用行為與意圖分析，來了解女性使用者對電子化政府網站系統的認知與行為意向。並在性別數位落差的議題中，探討政府應如何設置更具有吸引力的機制，已達到社會公平之目的。

### 二、研究目的

基於研究動機，本研究試圖了解不同性別使用者對於電子化政府的使用，來探討電子化政府與性別數位落差及其使用意圖與行為之關連，以了解台灣民眾接受與拒絕使用電子化政府的原因。研究主軸從性別角度切入電子化政府使用行為，重新檢視性別因素如何提升電子化政府使用行為，期許可提供政府對實際建構與修正電子化政府行為現象之了解。

綜合上面說明，本研究之重要意義及特色有二，一為釐清不同性別間數位落差之程度，並瞭解不同性別使用者接受資訊科技所受到的阻礙或鼓勵情形；二為探討影響不同性別使用者對於電子化政府使用行為之因素。三為比較不同性別使用者對於電子化政府使用的差異與考量重點。基於上述重要的研究意涵，研究者

欲達成的研究目的大致如下：

- (1) 釐清現代性別數位落差之概念，建構新時代中數位落差的內涵及面向。
- (2) 瞭解不同性別使用者接受資訊科技所受到的阻礙或鼓勵情形。
- (3) 瞭解不同性別使用者對於電子化政府使用深度
- (4) 瞭解不同性別使用者接受或拒絕使用電子化政府考慮的因素。
- (5) 比較不同性別使用者、性別數位落差、與使用電子化政府的關連性。
- (6) 提供政府改進因性別數位落差導致電子化政府效率低落的參考依據。

### 三、文獻探討

#### (一) 數位落差的內涵

有關於數位落差之內涵分析，究竟數位落差現象要由哪些層面來衡量，至今仍未有一致的說法，美國商務部國家電信局及資訊管理局自 1995 年起持續進行「從網路中跌落」調查，調查美國家庭在電話及電腦的擁有率、網際網路的使用普及程度、資訊服務的使用狀況等差異，來研究美國在資訊量能方面的數位落差問題。諸多學者認為數位落差的內涵應主要包含兩個層次：一個是在量的方面能否為「接近使用資訊」(information access)；另外一個是質的方面對於資訊素養 (information literacy)、資訊技能及資訊進修的機會，兩部分都會顯示出在資訊社會中把資訊轉換成知識的一個重要的轉折點，這是研究調查數位落差基本的架構(Andy, 2000; Cullen, 2001;王奐敏、曾武清、施曉娟, 2003;項靖, 2003)。而「接近使用資訊」至少包括了「使用資訊科技的機會」與「使用資訊科技的內容」(access to types of content)。

在國內研究方面，曾淑芬(2002)受行政院研考會委託的「台灣地區數位落差問題之研究」提出數位落差可分為「量能」問題與「質能」問題兩部分來進行研究。量能主要為「資訊接近使用」上的落差，其中包括「電腦擁有」、「網路近用」和「網路使用行為」三項。另外，由於資訊技能進修機會的有無，對於個人來說也會影響到個人在資訊技能的養成，因此就質能問題而言，則主要為「資訊素養」和「資訊進修機會」上的落差。從上述看法可知，數位落差概念本身不僅是硬體設備接觸有無而已，還應該包括應用資訊設備能力的廣度與深度。

#### (二) 性別數位落差

「性別」一直是數位落差的重要解釋變項，而「性別數位落差 (gender digital divide)」泛指兩性取用資訊通訊科技(ICTs)機會以及運用網際網路各項活動上所產生的差異 (Halpern, 1996; Bimber, 2000)。從過去文獻可知眾多學者將性別差異視為一個外部變數，並列入電腦態度與資訊科技應用相關性研究中。例如 Arning and Ziefle(2006)研究指出性別因素對於解釋技術接受程度與使用者行為具有相當大的影響。Gefen & Straub(1997)研究在科技接受模式下，性別的差異如何影響電子信件的使用，並歸納出男性和女性具有不同的社會壓力以及不同的知覺有用性。

過去研究顯示，性別數位落差不只在數量上不同，更在性質上有所不同。職

場女性集中於文書處理等事務性工作，提高了女性就業者資訊使用率，然卻較少從事溝通、研發等用途，因此其資訊應用範圍遠不及男性就業者。

### (三) 性別與資訊科技使用之相關研究

行政院研考會(2007)研究報告顯示台灣男性上網率 67.7%，女性上網率 63.5%，女性落後男性幅度約 4.2 個百分點，差異達統計顯著水準。當然，由上網率多寡論證兩性數位落差是否存在並不足夠，因為改善女性近用資訊機會只是第一步，光是電腦或上網人數增加並不代表女性已經掌握平等。因此，本研究根據量性與質性上的使用差異，分析不同性別對於使用資訊科技行為所可能產生的原因與結果：

### (四) 性別造成電腦使用態度的差異：

在以往的社會既定印象中，女性似乎與科技的連結較為薄弱，在科技的運用上，男性的近用率也較女性高；但性別真的是造成兩性之間科技近用上的差距？抑或是不同的個人特質，造成了科技使用態度上的差異。

#### 2. 不同性別使用資訊網路的差異

研考會於2008年公布的數位落差調查報告中顯示，女性網路族較男性更清楚電子化政府服務，以實際使用上的情形而言，21-30歲女性較同年齡男性更善於利用電子化政府查詢政策或線上申請。這樣的結果顯示，在電子化政府的使用上，性別因素影響資訊科技使用的程度，似乎已經改變舊有男性在使用資訊科技優於女性的思想。

### (五) 分解式計劃行為理論

在理性行為理論、計劃行為理論中，對於態度、主觀規範和知覺行為控制等構面的信念結構，皆為單一構面的衡量方式。為了能更有效的了解信念架構與前置因素的關係，因此，Bagozzi (1981)和 Shimp & Kavas(1984)建議採用多構面的方式來衡量信念架構，可以較清楚的瞭解信念架構與行為意願間的關係。Bagozzi(1981)發現多維度信念架構(Multidimensional Belief Structures)比整合性信念(Unidimensional Construct)更能用來描述影響「行為態度」的因素；Kavas(1984)在其研究中也發現多維度的信念架構更能解釋「行為態度」。有鑑於此，Taylor & Todd(1995)根據構面分解觀點，並依據創新特質的文獻、原始的計劃行為理論和科技接受模型，將計劃行為理論裡的態度、主觀規範、知覺行為控制予以分解，使得影響行為意願的構面為之擴散，發展出分解式計劃行為理論模式(Decomposed Theory of Planned Behavior, Decomposed TPB)。

## 四、研究方法

### (一) 研究架構與假說

根據第二章文獻討論，本研究以分解式計畫行為架構(Decomposed Theory of Planned Behavior; DTPB)為研究架構的基礎，並訪談過去曾經使用過電子化政府

服務的專家學者，將其訪談內容以 QSR 質性分析軟體，歸納出影響採用電子化政府行為的相關構面，表 4-1 列出訪談結果與其相對應的影響電子化採用行為構面。本研究以性別數位落差的觀點出發，探討不同性別使用者對於電子化政府的使用行為態度、主觀規範、與知覺行為控制，是否存有顯著的差異性。其中，在訪談的過程中，發現在傳統的三代同堂家庭或雙新家庭中，若不考慮職業的因素，則女性通常會被主觀規範必須學會並使用相關的電子化政府服務，如報稅、查詢出遊景點相關訊息等，因此本研究將這種觀點歸類於影響主觀規範的構面，並命名為家庭因素；同時，分析訪談結果也顯示，受訪女性認為對於資訊科技的學習能力會影響對電子化政府的操控行為，一旦學習能力越佳，則會傾向使用電子化政府。其餘構面則是根據 DTPB 所發展出的基本架構。為了求證電子化政府使用上是否存在性別的數位落差，及其接受資訊科技所受到的阻礙或鼓勵情形，本研究所發放之問卷將會以性別因素作為資料區別的依據，以比較方式探討以上之目的。藉由上述分析與文獻回顧，本研究發展出完整之研究架構圖，如圖 4-1。

表 4-1 訪談關鍵詞歸納表

有用認知	工作需要、有必要性、一定要用、在公事上、個人的事情、工作、亂逛、動機、需求
易用認知	容易上手、流程清不清楚、比較表淺、不會有什麼問題出現、人性化、設計、簡單、複雜、刻板印象
相容性	字太小、模糊、框過大過小、下載、上傳、習慣、google、使用的型態、防火牆
同儕影響	自己發現、管道、友人介紹
上級影響	管道
家庭因素	家庭、生活相關
電腦自我效能	網路上查詢、申請資料、查詢、報稅、戶口名簿、關鍵字、資訊、搜尋
資源助益	電子化政府、下載順不順、網路、電子化服務、電腦、促銷活動、優惠、電子報、教育部、自然人憑證、軟體、無線網路
技術助益	相關課程、電腦化
學習力	能力
行為態度	安全性、隱私問題、服務、數位監獄、駭客
主觀規範	男生女生、公部門、公務、規定、職務、公家機關、私領域
知覺行為控制	快速、便捷、方便、省時間、了解特定資訊
行為意願	落差

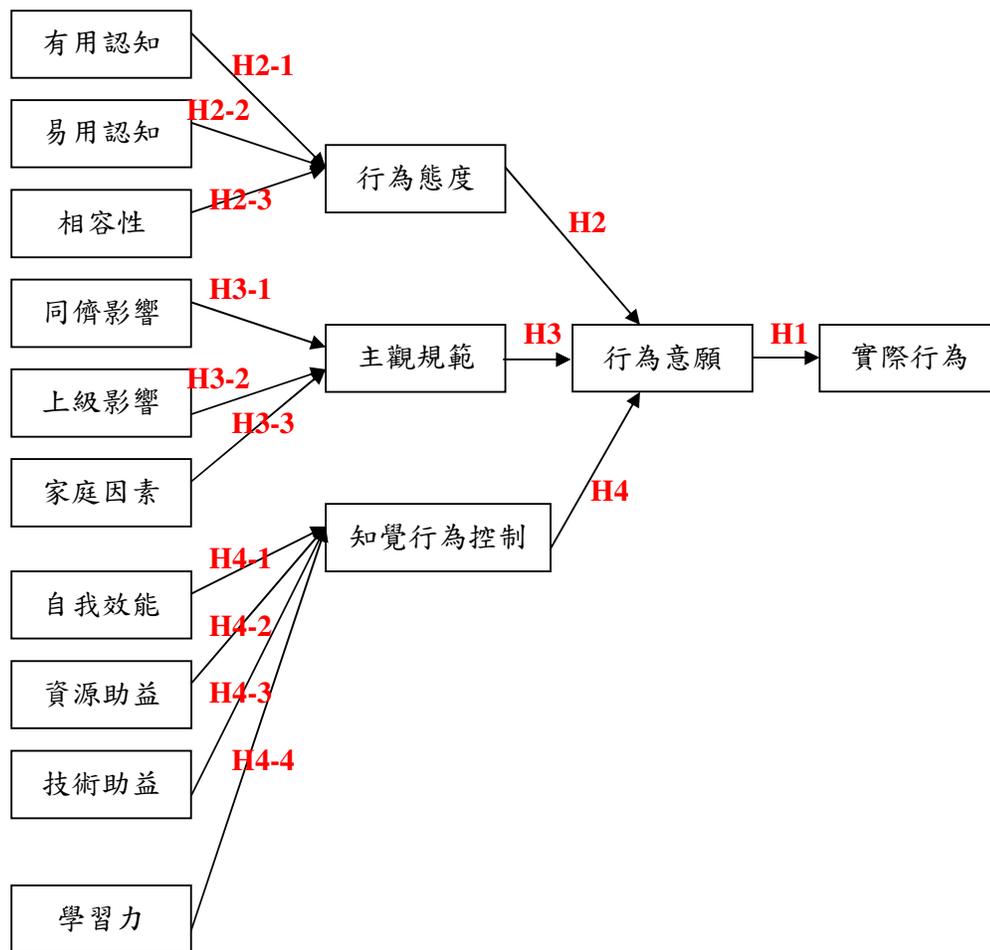


圖 4-1 研究架構圖

## (二) 訪談對象與內容

除了使用分解式計畫行為理論設計問卷以外，本研究也利用深度訪談探索性別因素可能造成的電子化政府數位落差的成因，將不同受訪內容作歸納整理，並根據各種產生落差原因，分析解決對策，以提供政府推動電子化政府的決策輔助。

本研究利用半結構式問卷內容(表 3-2)，進行深度訪談，由多位受訪者的使用經驗中，可以歸納出對於不同性別使用者對於電子化政府功能的疑慮與感受；訪談的對象包括三位曾經使用過電子化政府的女性，以表 3-3 簡單描述受訪對象之基本資料。

表 4-2 訪談大綱

- |  |
|--|
| 1. 請問您曾經使用過政府提供的電子化服務嗎？如：報稅、資料查詢，曾經遇到過挫折嗎？ |
| 2. 除了使用電子化政府以外，您還會使用什麼管道去處理您欲完成的事項？        |

3. 那您在沒有使用這種電子化服務之前，跟您以前用的方法有什麼不同？
4. 您去使用電子化政府服務，都是您自行發現的，或是別人推薦使用？
5. 您使用電子化政府時，通常會顧慮什麼因素？或是什麼因素會讓妳不想使用它？
6. 那您覺得電子化政府有沒有數位落差的現象，可以舉例說明嗎？
7. 依您以前的經驗，電子化政府的哪些功能會造成你的使用意願降低？
8. 若您在使用上曾經遇到困擾，會再繼續使用它嗎？
9. 就您使用的經驗，您對電子化政府評價如何？
10. 您有沒有希望電子化政府延伸到哪些公共設施？
11. 您認為政府該如何消除女性使用電子化政府的數位落差？
12. 您覺得男性和女性在使用網路上有沒有什麼差別？

表 4-3 受訪者基本資料

受訪對象	年齡	職業	教育程度	使用電腦經歷
A 女士	45	國小教師	大學	使用電腦 15 年，使用網路約 10 年
B 女士	26	護理師	大學	使用電腦與網路約 4 年
C 女士	36	行政助理	大學	使用電腦與網路 5 年

## 五、結果與討論

### (三) 電子化政府使用之數位落差成因

本研究利用 QSR 質性分析軟體，分析所有訪談資料，所得出之關鍵詞彙如表 4-1。由訪談中發現，對於從事公務相關人員，會使用電子化政府的主要因素皆因為政府施政上一個強制性的規定，進而對電子化政府的介面進行初步的探索與使用，並非自主性的意願；而非從事公務相關人士，使用過電子化政府的次數甚少，或者不瞭解電子化政府提供何種服務，可見政府多年來推廣電子化政府，成效仍不顯著。

#### 1. 對電子化政府的行為態度構面

從問卷與訪談結果顯示，受訪者大致認同使用電子化政府能提升辦事效率，但大多數的電子化政府女性使用者，多是因為政府位落實強制因此以硬性規定需要一個時數的管理模式，才會啟發女性朋友有使用此一介面的慾望，印證了文獻之前所述女性的被動文書處理相較於男性的研究與發現，因此可見由性別形成的數位落差仍然普遍存在，女性仍是採取一個較為被動了解新知的態度面對新型態的電子化政府。

在行為態度構面中的三個子構面中，有用認知與易用認知呈現較顯著的相關程度，而相容性則呈現不顯著相關程度，受訪談對象表示電子化政府能否符合使用的型態與使用需求，是影響性別數位落差的關鍵因素。

## 2. 對電子化政府的主觀規範構面

問卷結果顯示，受訪者表示同儕影響與上級影響會改變使用者的主觀規範，但家庭因素對主觀規範的相關性並不顯著，顯示受訪者認為家庭成員對電子化政府的使用，應是不分性別；在主觀規範構面中，男女受訪者回應內容並沒有顯著性的差異，證明此構面應不至於造成太大的性別數位落差現象。

從其他訪談者發現，原本女性受訪者需要負責的家庭事務，如資料查詢或證件申報管道，從舊有的親臨櫃臺申辦轉變成電子化服務後，執行的角色，也從女性變成男性，這種原因被探究為女性在家庭中使用電腦時間相對被壓縮，女性在私領域比在公領域受到的影響更大，因此喪失使用電腦、網路等機會，進而影響對電子化政府的熟悉度。

從以上可推論，即使問卷結果顯示家庭因素不是導致性別數位落差的主要原因，但在家庭中的權力不均等，還是一個導致現象產生的隱因。

## 3. 對電子化政府的知覺行為控制構面

在知覺行為控制構面下，不論男女兩方使用者都認為單憑自己就可以使用電子化政府，不論是在獲得需要資源或使用能力上並沒有顯著的證明有差異性，顯示現今不同性別使用者都能輕易獲取相關的資源與技術上，因此在電腦自我效能、資源助益與技術助益上會正向影響對電子化政府的知覺行為假設是成立的；但在學習力構面當中，只有部分假設成立，包括受訪者認為自己有足夠的學習力去使用電子化政府，以及學習力高低是影響使用電子化政府的的關鍵因素，證明學習力高低會影響對電子化政府的使用行為，但其他兩項假設並未顯著成立，包括：男性比女性的學習力強、與不使用電子化政府的人是因為學習力不夠。

再從統計分析上來看，男女受訪者都不認為自身在所處的環境中，有感受到不公平的待遇，相反的，不論男女雙方都認為即使缺少使用電子化政府的資源，仍會尋求方法去使用，這個雖然跟我們理論上的認知不太一致，但可以把這種觀念歸類為刻板印象。

## 4. 消弭數位落差

從數位落差調查報告(2008)指出，因為性別導致的數位落差已逐漸縮小中，通常會導致數位落差的原因主要為教育程度與年齡，但從訪談當中還是可以歸納出因性別差異產生的數位落差，本研究歸納訪談結果與問卷分析，推論要減少性別數位落差，應該要從以下幾點著手：

- (1) 建立使用電子化政府的需求動機
- (2) 減少系統不順暢性
- (3) 提高資訊安全保密
- (4) 增加對電子化政府的宣傳

從問卷結果顯示，有將近四成左右的人並未使用過電子化政府，其中包括沒有使用的動機與不曉得電子化政府服務的民眾，雖然他們具有極高的資訊素養，但對於從未聽聞過的服務，卻很難提高電子化政府的使用率，因此本研究認為政府的宣傳除了在公立的部門機關實行以外，應在各種場合、或利用電視媒體進行教育行銷，以提高服務的能見度。

由於本研究在諸多方面仍受到許多限制，例如訪談對象無法代表各階層使用者的意見與問卷發放對象不同，造成結果是否具有普適性問題等，都是影響結果準確性的來源，但藉由有限的貢獻，冀望政府相關單位能透過本研究之結果，做為決策參考的依據。

## 貳、參考文獻

- EC 研究報告(2002)，數位落差，上網時間：92年11月18日。網址：  
[http://www.nii.org.tw/cnt/info/Report/20020305\\_1.htm](http://www.nii.org.tw/cnt/info/Report/20020305_1.htm)
- 江偉平（1998），「規劃網路上之便民與行政措施」，*研考雙月刊*，第22卷，第1期，頁10-15。
- 吳美惠(1992)，「在職成人的電腦態度、電腦成就及其相關因素之研究」，*國立台灣師範大學社會教育研究所，碩士論文*。
- 林嘉誠（2004），電子化政府，台北市：研究發展考核委員會。
- 林志文（1999），「電子化政府與民意表達行為」，*中正大學政治學系暨研究所，碩士論文*
- 范錚強（1999），「先進國家網路申辦之推動現況」，*研考雙月刊*，第23卷，第1期，頁15-21。
- 徐恩普（1998），「我國國家資訊基礎建設（NII）之探討」，*理論與政策*，第12卷，第1期，頁89-100。
- 莊順斌（2004），「IDC 預估2008 年全球CRM 市場將突破114 億美元」。台北：資訊工業策進會電子商務研究所。上網時間：94年9月20日。網址：  
[http://www.find.org.tw/0105/news/0105\\_news\\_disp.aspx?news\\_id=3334](http://www.find.org.tw/0105/news/0105_news_disp.aspx?news_id=3334)。
- 項靖(2003)。「邁向資訊均富：我國數位落差現況之探討」，*東吳政治學報*，第16卷，頁127-160。
- 陳啟光、鄭傑升、王國明（2002），「電子化政府推動成效評估量表之建構—民眾主觀認知構面之探討」，*中國工業工程學刊*，第19卷，第2期，頁39-52。
- 陳敬如（2000）。「臺灣地區中等學校學生數位鴻溝差距狀況初探」。國立臺灣師範大學教育研究所，碩士論文。
- 楊榮宗(2003)。「校園數位落差因應策略分析之研究」。國立高雄師範大學工業科技教育學系，碩士論文。
- 曾淑芬、吳齊殷（2001）。「先進各國對消弭數位落差之政策分析」。資訊社會與數位落差研討會，台北。

- 馮炫竣(2000)。“消費者使用電子商務之行為研究—以ATM、電話商務及網路商務為例”。私立元智大學管理研究所，碩士論文。
- 鄭欽文(2003)。“高屏地區國小學生數位落差影響因素之研究”。國立屏東師範學院國民教育研究所，碩士論文。
- 劉文文(2000)。“數位隔離：網際網路行為模式的經濟分析”。台灣大學企業管理研究所，碩士論文。
- 劉秀娟、林明寬譯(1996)。“兩性關係：性別刻板化與角色”。台北：揚智。Susan A. Basow 原著。
- 劉漢榆、黃心怡(民 93)。“從顧客關係管理的觀點探討我國電子化政府之流程管理”。*管理與系統*，第 11 卷，第 2 期，頁 153-173。
- 行政院資訊發展推動小組(1994)，*政府業務電腦化報告書*。
- 行政院研究發展考核委員會(1998)，*87 年度政府業務電腦化報告書—邁向二十一世紀的電子化政府*。
- 行政院研究發展考核委員會(2001)，*電子化政府推動方案(90-93 年度)*。
- 行政院研究發展考核委員會(2001)，*電子化政府整合型入口網站發展計畫*。
- Abramson, M. A., & Morin, T. L. (2003). “E-government: a progress report”. In M. A. Abramson, & T. L. Morin (Eds.). *E-government 2003 (chap. One, pp. 3-14)*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- Accenture Institution (2005). “Leadership in customer service: New expectations, new experiences”. Retrieved May 1, 2005, from [http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=industries\government\insights\leadership\\_customerservice.xml&c=gov\\_cusvilc\\_0405&n=ghome](http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=industries\government\insights\leadership_customerservice.xml&c=gov_cusvilc_0405&n=ghome)
- Agrawal, V., Mittal, M., & Rastogi, L. (2005). “Enabling e-governance: Integrated citizen relationship management- The Indian perspective”. Retrieved September 14, 2005, from [http://www.e1online.com/pdf/e11\\_whitepaper2.pdf](http://www.e1online.com/pdf/e11_whitepaper2.pdf).
- Arning, K., & Ziefle, M. (2006). “Understanding age differences in PDA acceptance and performance”. *Computers in Human Behavior*, Retrieved October 20, 2006 from <http://www.sciencedirect.com/doi:10.1016/j.chb.2006.06.005>.
- Cheng, E. T. C., Lam, D. Y. C., & Yeung, A. C. L. (2006). “Adoption of internet banking: An empirical study in Hong Kong.” *Decision Support Systems*, 42(3), 1558-1572.
- Cohen, S., & Moore, J. (2000). “Today’s buzzword: CRM (Customer relationship management)”. *Public Management*, 82(4), 10-13.
- Davis, F. D. (1989). “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology”. *MIS Quarterly*, 14, 319-340.
- Fishbein, M., & Ajzen, I., (1975)., “Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research”, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gant, D. B., & Gant, J. P. (2003). “Enhancing e-service delivery in state government”.

- In M. A. Abramson, & T. L. Morin (Eds.), *E-government 2003 (chap. Three, pp. 53-80)*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- Gauthier, T.D., (2001), "Detecting Trends Using Spearman's Rank Correlation Coefficient," *Environmental Forensics*, 2(4), pp.359-362.
- Gefen, D., & Straub, D. W. (1997). "Gender differences in the perception and use of E-mail: An extension to the technology acceptance model". *MIS Quarterly*, 21(4), 389.
- Gore, A. (1993), "Creating a Government that Works Better and Cost Less :Reengineering through Information Technology". Washington, D. C.: Government Printing Office.
- Government UK online drives to adopt first CRM (2001). *Marketing*, November 30.
- Hernon, P.(1996), "Government Information Policy in Time of Uncertainty and Change". In *Federal Information Policies in the 1990s: Views and perspectives*, ed, by P. Hernon etal. (pp 1-18), Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Light, J. S. (2001). "Rethinking the Digital Divide." *Harvard Educational Review*, 71(4), 709-733.
- Mathieson, k.(1991). "Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior". *Information Systems Research*, 2, 173-191.
- Murdock, G. (2002). "Review Article : Debating Digital Divides. " *European Journal of Communication*, 17(3) : 385-390.
- National Telecommunications and Information Administration (1997) "Falling Through the Net II: New Data on the Digital Divide." Retrieved February 7,2004,from <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/net2/falling.html>
- National Telecommunications and Information Administration (1999) "Falling Through the Net: Defining the digital divide". Retrieved February 12,2004,from <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn99/contents.html>
- OECD (2001) Closing the gap : Securing benefits for all from education and training, in "Education Policy Analysis".
- Ong, C. S., & Lai, J.Y., (2006). "Gender differences in perceptions and relationships among dominants of e-learning acceptance". *Computers in Human Behavior*, 22(5), 816-829.
- Pacific Council on International Policy(2002), "Roadmap for E-government in the developing world — 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves" . Retrieved April 24,2003., from <http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf>

- Rogers, E. M.,(1983)., “The Diffusion of Innovations”, 3rd ed., Free Press, New York.
- Schoder, D., & Madeja, N. (2004). “Is customer relationship management a success factor in electronic commerce?”. *Journal of Electronic Commerce Research*, 15(1), 38-53.
- Taylor, S., & Todd, P. A.,(1995)., “Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models,” *Information Systems Research*, Vol.6, No.2, pp. 144-176.
- Teo, S. H., (2001). “Demographic and motivation variables associated with internet usage activities”. *Electronic Networking Applications and Policy* 11(2), 125-137.
- The Digital Beat (1999) “The digital divide”, 1 (11), Retrieved August 12,2003,from <http://www.gseis.ucla.edu/faculty/chu/digdiv/>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D., (2000). “A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies”. *Management Science* 46(2), 186-204.
- Washrille, N. A. (2001). “Selects pivotal eBusiness and CRM software to streamline government processes; Pivotal joints forces with link to implement innovative government solution”. *Canadian Corporate News*, October 31.
- Wimmer, M. A. (2002). “A European perspective towards online one-stop government: The eGOV project”. *Electronic Commerce Research and Applications*, 1, 92-103.
- World Bank(2000),” A Definition of E\*Government” Retrieved April 21,2003., from: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>
- United Nations Division for Public Economics and Public Administration and Public Administration(2001) , “Benchmarking e-Government: A Global Perspective”. Retrieved April 24,2003., from: <http://www.unpan.org/egovgovernment2.asp>

#### 參、成果自評

本研究內容與原計畫相符程度以及達成預期目標情況大致可利用以下幾點說明:

- (1) 從文獻與研究結果歸納出現代性別數位落差之概念，並重新塑造新時代中數位落差的內涵及面向。
- (2) 從訪談過程歸納出不同性別使用者接受資訊科技所受到的阻礙或鼓勵情形。
- (3) 從問卷結果得知不同性別使用者對於電子化政府使用情形與使用感受。
- (4) 從問卷與訪談結果交叉驗證下可，瞭解不同性別使用者接受或拒絕使用電子化政府考慮的因素。
- (5) 從研究假設成立部分，比較不同性別使用者、性別數位落差、與使用電子化政府情形的關連性。

(6) 提供政府改進因性別數位落差導致電子化政府效率低落的參考依據。

本研究成果之學術或應用價值可利用以下說明：

過去針對數位落差所進行的研究，大都把性別當作一個解釋變數，很少將它視為一個研究主軸，因此起源於性別因素所產生的特殊現象，目前並沒有合理且適切的研究來討論之。本研究將性別議題當作研究主幹，試圖了解不同性別使用者對於電子化政府的使用，來探討電子化政府與性別數位落差及其使用意圖與行為之關連，以了解台灣民眾接受與拒絕使用電子化政府的原因。本研究利用問卷調查與深入訪談兩種方式，分析因性別因素產生的數位落差現象，並於電子化政府的使用上檢視不同性別使用者的使用狀況，以釐清不同性別間數位落差之程度，並瞭解不同性別使用者接受資訊科技所受到的阻礙或鼓勵情形；進而探討影響不同性別使用者對於電子化政府使用行為之因素。最後歸納出不同性別使用者對於電子化政府使用的差異與考量重點。