

附錄二：手機調查問卷

您好，這裡是台北中央研究院，為了瞭解臺灣社會一般民眾網路使用狀況，正在進行一項學術研究的電話訪問。我們撥打的電話都是由電腦隨機抽取出來。

耽誤您幾分鐘，跟您請教一些問題，謝謝！

請問您是這支手機的使用者嗎？

請問您「年齡滿 18 歲了嗎？」【請問是「民國 92 年 12 月底以前出生的嗎？」】

(是=>耽誤您幾分鐘，跟您請教一些問題，謝謝！)

(不是=>因為我們要訪問的對象是年齡滿 18 歲以上的人，以後有機會再訪問您，謝謝！)

為了保障您的權益，在接下來的訪問中，將進行錄音，我們也會遵守個人資料保護法的規定，保護您所提供的答案，所有資料都只用於學術研究，並在訪問結束後三個月內將可識別個人身份的資料銷毀。

若您在訪問過程中改變心意或有任何問題，都可以隨時告訴我，謝謝！

■■ 找到合格受訪者時請告知以下訊息 ■■

您好，這裡是台北中央研究院，為了瞭解臺灣社會一般民眾網路使用狀況，正在進行一項學術研究的電話訪問。我們撥打的電話都是由電腦隨機抽取出來。

耽誤您幾分鐘，跟您請教一些問題，謝謝！

為了保障您的權益，在接下來的訪問中，將進行錄音，我們也會遵守個人資料保護法的規定，保護您所提供的答案，所有資料都只用於學術研究，並在訪問結束後三個月內將可識別個人身份的資料銷毀。

若您在訪問過程中改變心意或有任何問題，都可以隨時告訴我，謝謝

0 請問您的性別？【訪員自行點選】

(01)男 (02)女

1 a 請問您是民國那一年出生的？

【民國前請鍵入 95，若回答「97 不知道、98 拒答」者，請續問 1b 題】

1 b 請問您今年大概幾歲？

- | | | |
|------------------|------------------|------------------|
| (01) 18 歲-19 歲 | (02) 20 歲-29 歲 | (03) 30 歲-39 歲 |
| (04) 40 歲-49 歲 | (05) 50 歲-59 歲 | (06) 60 歲-69 歲 |
| (07) 70 歲及以上 | (97) 不知道 | (98) 拒答 |

2 請問您居住在哪一個縣市？哪一個鄉鎮市區？

3 請問您最近一次上網是什麼時候？

【傳 Line、拍照上網傳給親友、使用像臉書這樣的網路社群、找資料、地圖導航、用 APP 查交通狀況、或玩線上遊戲等...】

- (01) 最近三個月內
- (02) 三個月前至六個月內
- (03) 六個月前至一年內
- (04) 一年前
- (05) 從未使用【跳答第 40 題】
- (97) 不知道【跳答第 40 題】
- (98) 拒答【跳答第 40 題】

4 請問您 (貼第 3 題答案) 多常上網？

- | | | |
|-------------------|-------------------------|-----------|
| (01) 幾乎一直上網 | (02) 一天數次【一天 2 次以上】 | |
| (03) 一天一次 | (04) 一週數次【一週 1 至 6 次】 | |
| (05) 很少【一週不到一次】 | (97) 不知道 | (98) 拒答 |

提示說明：

- ①若受訪者回答「每天」，需追問選項 (01) ~ (03)。
- ②若受訪者詢問 (01) 與 (02) 的差異，可詢問受訪者關閉網路的次數為依據。

5 請問您家中是否可以 (固網) 寬頻上網 (包括使用家中 wifi) ？

【如光纖上網、有線電視纜線數據機、ADSL】

- (01) 是
- (02) 否【跳答第 7 題】
- (97) 不知道【跳答第 7 題】
- (98) 拒答【跳答第 7 題】

6 請問您家中寬頻上網的速度是快還是慢？

【如用 Line 傳圖片或影片給親友時，會卡卡的】

- (01) 很慢 (02) 慢 (03) 普通 (04) 快 (05) 很快
(97) 不知道 (98) 拒答

提示說明：如果不一定，就問整體狀況。

7 請問您手機門號是否可以行動上網（不包括 wifi）？

【如使用 LINE、傳圖片、打網路電話/透過網路查/看東西】

【備註：V5=97,98&V7=97,98，跳答 V12】

【備註：V5=2&V7=2，跳答 V40】

- (01) 是
(02) 否【跳答第 12 題】
(03) 沒有手機【跳答第 12 題】
(97) 不知道【跳答第 12 題】
(98) 拒答【跳答第 12 題】

提示說明：指手機經由行動電信網路連接上網。

8 請問您行動上網的速度是快還是慢？

- (01) 很慢 (02) 慢 (03) 普通 (04) 快 (05) 很快
(97) 不知道 (98) 拒答

9 請問您的手機門號有沒有更換成 5G 行動上網？

- (01) 有【跳答第 12 題】
(02) 沒有
(03) 原本就使用 5G【跳答第 12 題】
(97) 不知道【跳答第 12 題】
(98) 拒答【跳答第 12 題】

10 請問您沒有申辦 5G 行動上網最主要的原因是什麼？

- (01) 不想換手機
(02) 現在的 3G/4G/wifi 已經夠用【沒有使用 5G 的必要】
(03) 費用太高
(04) 基地台不夠多
(05) 合約還沒到期
(06) 其他，請說明_____【請鍵入並記錄在開放題紀錄表中】

(07) 5G 功能尚未完備【調查結束後新增選項】

(97) 不知道

(98) 拒答

提示說明：若回答因為合約還沒到期，所以不想換手機，歸納為 (05)。

1 1 請問您未來一年有沒有意願申辦 5G 行動上網？

(01) 完全沒有意願

(02) 不太有意願

(03) 有點意願

(04) 非常有意願

(97) 不知道

(98) 拒答

1 7 請問過去一個月您使用過以下哪些人工智慧服務或產品？【複選題，請逐一提示選項】

(01) 智慧手環/手錶【如：Apple watch、小米手環、Garmin 手錶】

(02) 聊天機器人【如：AI 客服、訊息查證小幫手、美玉姨】

(03) 數位語音助理【如：Siri、Google 助理、小愛同學、語音導航】

(04) AI 選股、基金、期貨軟體

(05) 都未使用

(97) 不知道

(98) 拒答

提示說明：如果問項舉例皆聽不懂，視為未使用。

相較於過去傳統的方式【如：真人客服、自行查字典翻譯、手機輸入密碼解鎖等】，請問您同不同意以下的說法？【人工智慧又稱 AI，是指透過電腦程式來呈現人類智慧的科技，例如 AI 客服、Siri 等】

1 8 人工智慧產品與服務更能滿足您的需求。

(01) 非常不同意

(02) 不同意

(03) 普通

(04) 同意

(05) 非常同意

(97) 不知道

(98) 拒答

提示說明：若受訪者回答不瞭解人工智慧，沒在關注，歸類為 (97)。

1 9 人工智慧產品與服務能讓您的生活過得更好。

(01) 非常不同意

(02) 不同意

(03) 普通

(04) 同意

(05) 非常同意

(97) 不知道

(98) 拒答

提示說明：若受訪者回答不瞭解人工智慧，沒在關注，歸類為 (97)。

您是否同意下列對於人工智慧產品與服務的說法？

2 0 人工智慧產品與服務能夠減少偏見或歧視。

【如：不管使用者是男生或女生，AI 客服或 Siri 都不會有差別對待】

- | | | | |
|--------------|-------------|------------|-----------|
| (01) 非常不同意 | (02) 不同意 | (03) 普通 | |
| (04) 同意 | (05) 非常同意 | (97) 不知道 | (98) 拒答 |

提示說明：若受訪者聽不懂 AI 客服或 Siri，歸類為 (97) 不知道。

2 1 【人工智慧產品與服務】所提供的資訊內容容易理解。【如：您可以明白 AI 客服或 Siri 說的內容】

- | | | | |
|--------------|-------------|------------|-----------|
| (01) 非常不同意 | (02) 不同意 | (03) 普通 | |
| (04) 同意 | (05) 非常同意 | (97) 不知道 | (98) 拒答 |

提示說明：若受訪者聽不懂 AI 客服或 Siri，歸類為 (97) 不知道。

2 2 【人工智慧產品與服務】能被政府、企業或第三方機構完善監督管理。【第三方為民間公證機構】

- | | | | |
|--------------|-------------|------------|-----------|
| (01) 非常不同意 | (02) 不同意 | (03) 普通 | |
| (04) 同意 | (05) 非常同意 | (97) 不知道 | (98) 拒答 |

2 3 【人工智慧產品與服務】能夠保障您的人身或財物安全。【居家保全系統】

- | | | | |
|--------------|-------------|------------|-----------|
| (01) 非常不同意 | (02) 不同意 | (03) 普通 | |
| (04) 同意 | (05) 非常同意 | (97) 不知道 | (98) 拒答 |

2 4 關於新興網路科技的使用【如 5G、人工智慧產品與服務】，哪一個說法最符合您的想法？【唸出 (01) ~ (04) 選項】

- (01) 新科技可以改善生活，搶當先驅者
- (02) 新科技可以改善生活，但不想當白老鼠
- (03) 害怕跟不上別人，所以趕快跟風
- (04) 新科技發展尚未成熟，所以抱持觀望態度
- (97) 不知道
- (98) 拒答

2 5 請問您最常使用的社群媒體是哪個？

- | | |
|------------------------------------|-------------------------|
| (01) 臉書 (Facebook) | (02) Instagram (IG) |
| (03) 推特 (Twitter) | (04) PTT (批踢踢實業坊) |
| (05) 抖音/TikTok | (06) Dcard (狄卡) |
| (90) 其他，請說明_____【請鍵入並記錄在開放題紀錄表中】 | |
| (92) 沒有使用 | |
| (97) 不知道 | |
| (98) 拒答 | |

2 6 a 如果您想要查證一則新聞的真假，您有多大的信心認為自己可以做到？【2 6 a、
2 6 b兩題題目隨機輪替】

- | | | |
|----------------|---------------|-----------|
| (01) 一點信心都沒有 | (02) 沒有太大信心 | (03) 普通 |
| (04) 有信心 | (05) 非常有信心 | |
| (97) 不知道 | (98) 拒答 | |

2 6 b 你認為臺灣網路上與政治相關的留言是否有對立？

【2 6 a、2 6 b兩題題目隨機輪替】

- | | | |
|---------------|-------------|-----------|
| (01) 完全沒有對立 | (02) 沒有對立 | (03) 普通 |
| (04) 對立 | (05) 非常對立 | |
| (97) 不知道 | (98) 拒答 | |

2 7 當決定是否在社群媒體上分享一則訊息時：訊息是「正確的」，對您來說有多重要？

- | | | |
|---------------|-------------------|-------------|
| (01) 一點都不重要 | (02) 有點重要【不太重要】 | |
| (03) 重要 | (04) 非常重要 | (05) 絕對重要 |
| (97) 不知道 | (98) 拒答 | |

提示說明：

- ①不會分享者，請勾選 (01) 一點都不重要。
- ② (05) 絕對重要的意思就是比非常重要還重要。

2 8 當決定是否在社群媒體上分享一則訊息時：訊息「與您的看法是一致的」，對您來說有多重要？

- | | | |
|---------------|-------------------|-------------|
| (01) 一點都不重要 | (02) 有點重要【不太重要】 | |
| (03) 重要 | (04) 非常重要 | (05) 絕對重要 |
| (97) 不知道 | (98) 拒答 | |

提示說明：

①不會分享者，請勾選 (01) 一點都不重要。

② (05) 絕對重要的意思就是比非常重要還重要。

2 9 請問您同不同意下列說法：「當手機上的 APP【行動應用程式】有隱私政策時，代表個人資料不會被分享給其他應用程式或公司。」

(01) 非常不同意

(02) 不同意

(03) 普通

(04) 同意

(05) 非常同意

(97) 不知道

(98) 拒答

3 0 請問您最常使用的即時通訊軟體為何？

(01) LINE

(02) FB Messenger (臉書聊天室)

(03) 微信 Wechat

(04) Facetime

(05) WhatsApp

(06) 其他，請說明_____【請鍵入並記錄在開放題紀錄表中】

(92) 沒有使用【跳答第 40 題】

(97) 不知道【跳答第 40 題】

(98) 拒答【跳答第 40 題】

4 0 請問您最常從那些來源獲得新聞？

(01) 即時通訊軟體 (如 Line)

(02) 社群媒體 (如臉書、IG、PTT)

(03) 搜尋引擎或新聞入口網站 (如 google 谷歌新聞、Yahoo 奇摩)

(04) YouTube

(05) 新聞媒體網站或新聞媒體 APP【如聯合新聞網、自由時報網站等】

(06) 電視

(07) 紙本報紙或雜誌

(08) 聽收音機【調查結束後新增選項】

(90) 其他，請說明_____【請鍵入並記錄在開放題紀錄表中】

(92) 沒有看新聞

(97) 不知道

(98) 拒答

提示說明：跳答 V44，且依據下列條件顯示 V41、V44a 或 V44b

①V3=5，顯示並跳答 44a

②V5=2&V7=2，顯示並跳答 44b

③V3=97.98，顯示並續答 41

4 1 請問您最近一年內是否有使用需付費的國內網路新聞服務？

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

【備註：V3=1,2,3,4,97,98，顯示 V41】

(01) 是 (02) 否 (97) 不知道 (98) 拒答

提示說明：例如《天下雜誌》、《聯合報》、《端傳媒》的會員制或訂閱制

4 2 請問您同不同意「臉書和谷歌使用新聞媒體（如：使用聯合報或自由時報）的新聞內容，應該付費給他們。」

(01) 同意 (02) 不同意

(03) 其他，請說明_____【請鍵入並記錄在開放題紀錄表中】

(04) 無意見【調查結束後新增選項】

(97) 不知道 (98) 拒答

4 3 請問您同不同意「臉書和谷歌的權力過大，所以應該受到政府規範。」

(01) 同意 (02) 不同意

(03) 其他，請說明_____【請鍵入並記錄在開放題紀錄表中】

(04) 無意見【調查結束後新增選項】

(97) 不知道 (98) 拒答

提示說明：當受訪者對權力的概念有疑慮時，訪員可說明權力包含臉書和谷歌能控制讀者能看到什麼，或看不到什麼；壟斷網路廣告市場；掌握用戶隱私資料等。

4 4 a 請問您沒有上網（連接網際網路）的原因有哪些？【複選題，請逐一提示選項】

【V3=5 顯示】

(01) 無興趣

(02) 不需要

(03) 對電腦恐懼或不熟悉

(04) 沒設備

(05) 無時間使用

(06) 費用太高

(07) 擔心網路內容有害

(08) 網路詐騙問題

(09) 年齡太大

(10) 缺乏有用的訊息

(11) 個人隱私因素/擔心個資外洩問題

- (12) 身心障礙不便使用
- (13) 其他，請說明_____【請鍵入並記錄在開放題紀錄表中】
- (14) 不識字【調查結束後新增選項】
- (97) 不知道
- (98) 拒答

4 4 b 請問您沒有使用 (固網) 寬頻上網及行動上網的原因有哪些？【複選題，請逐一提示選項】 【V5=2&V7=2 顯示】

- (02) 不需要 【跳答第 47 題】
- (03) 對電腦恐懼或不熟悉【調查結束後新增選項】
- (05) 無時間使用 【跳答第 47 題】
- (06) 費用太高【跳答第 47 題】
- (09) 年齡太大【調查結束後新增選項】
- (13) 其他，請說明_____【請鍵入並記錄在開放題紀錄表中】【跳答第 47 題】
- (97) 不知道 【跳答第 47 題】
- (98) 拒答【跳答第 47 題】

4 5 先不管實際上有沒有困難，心裡有想學怎麼上網嗎？【V3=5 顯示】

- (01) 有 (02) 沒有 (97) 不知道 (98) 拒答

4 6 請問有沒有家人、鄰居、朋友或其他人可以幫您處理需要上網才能做的事情？【V3=5 顯示】

- (01) 有 (02) 沒有 (97) 不知道 (98) 拒答

4 7 請問您的教育程度是？【含肄業】【不必唸選項】

- (01) 小學及以下
- (02) 國 (初) 中/初職
- (03) 高中職
- (04) 專科
- (05) 大學
- (06) 碩士
- (07) 博士
- (08) 其他_____【請鍵入並記錄在開放題紀錄表中】
- (97) 不知道 (98) 拒答

4 8 請問您住的地方有幾個家用電話號碼【住宅電話】？【非傳真用】

- (01) 1 個
- (02) 2 個
- (03) 3 個
- (04) 4 個
- (05) 5 個及以上
- (06) 沒有家用電話
- (97) 不知道
- (98) 拒答

4 9 請問您常使用的手機門號有幾個？

- (01) 1 個
- (02) 2 個
- (03) 3 個
- (04) 4 個
- (05) 5 個及以上
- (06) 沒有家用電話
- (97) 不知道
- (98) 拒答

提示說明：若受訪者回答 5 個以上時，請訪員與受訪者確認數量是否無誤，可說明本題詢問的是經常使用的手機門號數，不是手機有幾個或有申請幾個門號。

5 0 請問您最常使用的手機門號是哪家電信公司？

- (01) 中華電信
- (02) 台灣大哥大
- (03) 遠傳電信
- (04) 台灣之星
- (05) 亞太電信
- (06) 不知道是哪家電信
- (98) 拒答

E 1 我們想邀請您填答之後的網路調查問卷，請問您同不同意中央研究院以後傳送邀請填答簡訊到您的這支手機？每次填完問卷後會提供可立即兌換的超商兌換券 【V3=05 不顯示】

(01)同意

(02)不同意

(03)不會用手機上網

(97)不知道 / 不瞭解題意

(98)拒答

提示說明：若受訪者不願意提供聯絡資訊，請向其說明「我們只進行學術調查，不會有商業推銷的行為。」並提醒「您每次協助填寫完網路問卷後，我們會提供可以立即兌換的超商兌換券給您。」