

*計畫名稱:數位台灣計畫於生活素質提升之成效評估計畫

*計畫主持人:吳國龍/吳齊殷教授

*委託單位:社會學研究所

*訪問地區:全國

*訪問對象:一般成年民眾(15 歲以上,64 歲以下)

*若受訪者有任何疑問,02-27884188 或 02-26512992 轉(日)309、(夜)633

您好,這裡是中央研究院,我們正在進行一項有關生活品質的電話訪問,耽誤您幾分鐘時間,希望您能接受訪問。

請問這是住家的電話嗎?

(不是→因為我們詢問的對象是住家,以後有機會再訪問您,謝謝!)

是→

請問您今年幾歲或者是幾年次的?(只訪問 15-64 歲的人,自民國 29 年-77 年出生)

(不是→因為我們詢問的對象是 15-64 歲的人,以後有機會再訪問您,謝謝!)

是→

待會如果我念得太快或您題目聽不清楚的地方,請告訴我,我會再念一次給您聽。

1 請問您是民國幾年出生的?民國_____年(只訪問民國 29 年-77 年出生者)

2 您家裡有電腦嗎?

(1)有,而且可以上網

(2)有,但電腦不能上網(跳答第 4 題)

(3)有,不知道電腦可不可以上網(跳答第 4 題)

(4)沒有(跳答第 4 題)

3 請問您家裡是使用寬頻方式上網嗎?(如:ADSL、有線電視纜線 Cable、社區寬頻網路等)

(1)是,並且可以無線上網(指電腦上網時不需外接網路線)

(2)是,但不能無線上網

(3)是,但不知道可否無線上網

(4)不是

(7)不知道

(8)拒答

以下題目是關於您個人平常使用手機的行為,請問~

4 您有沒有使用手機?

(1)有,同時使用_____個手機門號(訪員注意:目前使用中的門號才算)(「拒答」為 98)

(2)以前有用過,現在沒有用了(跳答第 7 題)

(3)從來沒用使用過手機(跳答第 7 題)

5 您最常用手機跟誰聯絡?【單選】

(1)跟家人聯絡

(2)跟非工作上的朋友、鄰居、同學等聯絡

(3)跟工作上的同事或客戶聯絡

(4)其他_____【請記錄在開放記錄表上】

(7)不知道

(8)拒答

6 請問您有沒有接過手機詐騙、恐嚇的電話或簡訊?

(1)有

(2)沒有

(8)拒答

接下來的題目想請教您平時電腦及網路的使用情況,請問~

7 您本身會用電腦嗎?

(1)會用電腦,也會上網(續答第 8 題)

(2)會用電腦,但不會上網(續答第 8 題,之後接第 14 題,第 17、19 題不回答)

(3)不會(續答第 8 題,接第 14 題,再接第 20 題)

(8)拒答(續答第 8 題,接第 14 題,再接第 20 題)

8 除了您之外,家裡(指同住的人)還有沒有其他人會使用電腦?

(1)有,家裡共有_____人會使用電腦(「不知道」為 97,「拒答」98)

(2)沒有

(7)不知道

9 您過去一個月曾經使用電腦以外的設備上網嗎?(如手機、PDA 等)

(1)有

(2)沒有

(8)拒答

1 0 您通常在哪邊上網?【可複選】

- (01)公司
- (02)家裡
- (03)學校(包括宿舍網路)
- (04)網咖
- (05)公立圖書館
- (06)公共資訊站
- (07)其他_____【請記錄在開放記錄表上】
- (98)拒答

1 1 您從第一次使用網路到現在大概多久了?_____年

(「不知道」為 97「拒答」為 98,半年計為 0.5,5-6 年計為 5.5)

1 2 您每天使用網路約幾小時?_____小時

(「不知道」為 97「拒答」為 98,半小時計為 0.5,4-5 小時計為 4.5)

1 3 您上網最常做的事情是?【可複選,訪員請唸出 1 至 6 選項】

- (01)下載軟體或檔案
- (02)搜尋與閱覽資料
- (03)玩線上遊戲
- (04)購物或金融理財服務
- (05)聊天交友與通信(如:聊天室、即時通訊軟體、ICQ、MSN、Yahoo messenger、E-mail 等)
- (06)教育學習
- (07)其他_____【請記錄在開放記錄表上】
- (97)不知道
- (98)拒答

1 3__1 請問你有沒有收過推銷詐騙的電子郵件?

- (1) 有,經常收到
- (2) 有,有時收到
- (3) 有,偶爾一兩次收到
- (4) 從未收到
- (8)拒答

下面的部份想請教您工作時使用電腦、網路的情況,請問~

1 4 請問您現在的就業情況是?

- (1)就業
- (2)失業(跳答第 20 題)
- (3)待業(跳答第 20 題)
- (4)退休(跳答第 20 題)
- (5)家管(跳答第 20 題)
- (6)學生【請續答 15－16 題,之後接第 20 題】
- (7)其他_____【請記錄在開放記錄表上】
- (8)拒答(跳答第 20 題)

1 5 您工作/課業學習時需要用到電腦嗎?

- (1)需要,每天約使用_____小時(「不知道」為 97「拒答」為 98)
- (2)不需要(跳答第 20 題)
- (8)拒答(跳答第 20 題)

1 6 您工作時/課業學習時會用到哪方面的電腦技能?【可複選,訪員請唸出 1 至 5 選項】

- (1)文書處理
- (2)溝通聯絡(如電子郵件、ICQ、MSN)
- (3)資料庫
- (4)網頁設計與管理
- (5)程式撰寫
- (6)其他_____【請記錄在開放記錄表上】
- (8)拒答

1 7 您會在工作地點利用網路從事與工作無關的聯繫嗎(如:利用電子郵件與朋友聯絡、上網搜尋與工作無關的資料等)?

- (1)會
- (2)不會
- (8)拒答

1 8 請問您的公司會不會禁止員工上班時間使用 MSN、ICQ、Yahoo Messenger 等即時通訊軟體?

- (1)會
- (2)不會
- (7)不知道
- (8)拒答

1 9 您因公外出時,曾因公務需要上網或用網路傳遞資料給客戶或同事嗎?

- (1)有
- (2)沒有
- (3)沒有因公外出
- (8)拒答

接下的問題想請教您在生活各個面向上使用網路的情況,請根據您的實際情況回答。

2 0 請問您知不知道可以在網路上購物、下單、拍賣東西、訂火車票/飛機票等?
(不會電腦且會電腦但不會上網者本題也要問)

- (1)知道(會電腦者,跳答 21 題;不會電腦且會電腦但不會上網者,續答 20_1 題)
- (2)不知道(跳答第 23 題)
- (8)拒答(跳答第 23 題)

2 0__1 你是否曾經請人幫忙上網購物、下單、拍賣東西、訂火車票/飛機票?(跳答第 23 題)(只問不會電腦且會電腦但不會上網的受訪者)

- (1)不曾請人幫忙過
- (2)是,曾請家人幫忙
- (3)是,曾請同學/朋友幫忙
- (4)是,曾請同事幫忙
- (5)是,曾請其他人幫忙
- (8)拒答

2 1 您曾經在網路上購物、下單、拍賣東西、訂火車票/飛機票嗎?【可複選】(只問會電腦的受訪者)

- (1)完全沒有(跳答第 23 題)
- (2)有,曾在網路上買過東西
- (3)有,曾在網路上下單進行股票相關交易
- (4)有,曾在網路上拍賣/競標過東西
- (5)有,曾在網路上訂過火車票/飛機票
- (8)拒答(跳答第 23 題)

2 2 請您回想上次利用網路購物、下單、拍賣東西、訂火車票/飛機票的經驗,您覺得滿意這項服務嗎?(只問會電腦的受訪者)

- (1)滿意
- (2)普通
- (3)不滿意

(7)不知道/無法作答

(8)拒答

2 3 請問您知不知道可以在網路上安排您的旅遊行程（包括訂旅館、訂套裝行程等）？

(1)知道（會電腦者，跳答 24 題；不會電腦且會電腦但不會上網者，續答 23_1 題）

(2)不知道（跳答第 26 題）

(8)拒答（跳答第 26 題）

2 3__1 你是否曾經請人幫忙上網安排你的旅遊行程（包括訂旅館、訂套裝行程等）？（跳答第 26 題）（只問不會電腦且會電腦但不會上網）

(1)不曾請人幫忙過

(2)是，曾請家人幫忙

(3)是，曾請同學/朋友幫忙

(4)是，曾請同事幫忙

(5)是，曾請其他人幫忙

(8)拒答

2 4 您有沒有在網路上安排過您的旅遊行程？（只問會電腦的受訪者）

(1)有

(2)沒有（跳答第 26 題）

(8)拒答（跳答第 26 題）

2 5 請問您上回在網路上安排旅遊行程時,整體來說您滿意上網安排旅遊行程的服務嗎？（只問會電腦的受訪者）

(1)滿意

(2)普通

(3)不滿意

(7)不知道/無法作答

(8)拒答

2 6 請問您知道即時交通資訊系統嗎？（如：警廣即時路況報導、鐵公路航空票價時刻表網路查詢）（不會電腦且會電腦但不會上網者本題也要問）

(1)知道

(2)不知道(跳答第 29 題)

(8)拒答(跳答第 29 題)

2 7 請問您有沒有聽過警廣的即時路況報導或上網查過鐵路航空資訊查詢?

- (1)兩者都沒有使用過 (跳答第 29 題)
- (2)聽過警廣即時路況報導
- (3)上網查過鐵路航空票價時刻表資料
- (4)兩者都用過
- (8)拒答 (跳答第 29 題)

2 8 上回您使用即時交通資訊系統時,您滿意它提供的資訊嗎?

- (1)滿意
- (2)普通
- (3)不滿意
- (7)不知道/無法作答
- (8)拒答

2 9 請問您知道圖書館、或博物館所提供的線上資料查詢功能嗎 (如:電子資料庫、數位博物館等)? (不會電腦且會電腦但不會上網者本題也要問)

- (1)知道 (會電腦者, 跳答 30 題; 不會電腦且會電腦但不會上網者, 續答 29_1 題)
- (2)不知道 (跳答第 32 題)
- (8)拒答 (跳答第 32 題)

2 9 __ 1 你是否曾請人幫忙使用圖書館/博物館的線上資料查詢功能?(跳答第 32 題) (只問不會電腦且會電腦但不會上網的受訪者)

- (1)不曾請人幫忙過
- (2)是,曾請家人幫忙
- (3)是,曾請同學/朋友
- (4)是,曾請同事幫忙
- (5)是,曾請其他人幫忙
- (8)拒答

3 0 您曾經使用過圖書館、或博物館所提供的線上資料查詢功能嗎? (只問會電腦的受訪者)

- (1)有
- (2)沒有 (跳答第 32 題)
- (8)拒答 (跳答第 32 題)

3 1 請您回想上次使用圖書館、或博物館所提供的線上資料查詢功能的經驗,請問您滿意線上資料查詢的功能嗎? (只問會電腦的受訪者)

- (1)滿意
- (2)普通
- (3)不滿意
- (7)不知道/無法作答
- (8)拒答

3 2 請問您知道政府的戶政、地政、稅務、及監理等服務都可以上網取得嗎? (如戶籍、地址、駕照、出生登記) (不會電腦且會電腦但不會上網者本題也要問)

- (1)知道 (會電腦者, 跳答 33 題; 不會電腦且會電腦但不會上網者, 續答 32_1 題)
- (2)不知道 (跳答第 36 題)
- (8)拒答 (跳答第 36 題)

3 2__1 你是否曾請人幫忙上網取得戶政、地政、稅務、及監理等線上政府服務? (跳答第 36 題) (只問不會電腦且會電腦但不會上網的受訪者)

- (1)不曾請人幫忙過
- (2)是,曾請家人幫忙
- (3)是,曾請同學/朋友幫忙
- (4)是,曾請同事幫忙
- (5)是,曾請其他人幫忙
- (8)拒答

3 3 您曾經用過戶政、地政、稅務、及監理等的網路服務功能嗎? (只問會電腦的受訪者)【可複選】

- (1)完全都沒有使用過 (跳答第 36 題)
- (2)有,曾經用過戶政類 (如戶口名簿線上請領、線上出生登記、戶籍申請、變更)
- (3)有,曾經用過地政類 (如線上地址變更、線上土地登記變更)
- (4)有,曾經用過稅務類 (如稅務資料線上查詢、一般稅務諮詢服務線上申辦、網路報稅)
- (5)有,曾經用過監理類 (如行照換發線上申請、機車強制險線上投保、查詢交通違規罰鍰、汽車駕駛人路考線上報名、汽機車駕照線上模擬考)
- (8)拒答

3 4 政府服務的形式包括訊息提供、及服務提供兩方面,請問您曾使用過哪一種形式的線上服務? (只問會電腦的受訪者)

- (1)線上訊息提供 (即只有上網瀏覽各項服務的資訊)
- (2)線上服務提供 (曾在網路上變更、申請個人相關資料文件)
- (3)兩者都有使用

(4)忘記了（跳第 36 題）

3 5 請您回想上次上網變更、申請個人相關資料文件的經驗,請問您滿意線上政府服務的品質嗎?（只問會電腦的受訪者）

- (1)滿意
- (2)普通
- (3)不滿意
- (7)不知道
- (8)拒答

3 6 您知道政府機關的網站上有民眾信箱、線上陳情等線上民意反應的服務嗎?（不會電腦且會電腦但不會上網者本題也要問）

- (1)知道（會電腦者，跳答 37 題；不會電腦且會電腦但不會上網者，續答 36_1 題）
- (2)不知道（跳答第 39 題）
- (8)拒答（跳答第 39 題）

3 6__1 你是否曾請人幫忙上政府機關網站表達個人意見?（跳答第 39 題）（只問不會電腦且會電腦但不會上網的受訪者）

- (1)不曾請人幫忙過
- (2)是,曾請家人幫忙
- (3)是,曾請同學/朋友幫忙
- (4)是,曾請同事幫忙
- (5)是,曾請其他人幫忙
- (8)拒答

3 7 您是否曾經透過各級政府網站反應意見嗎?（只問會電腦的受訪者）

- (1)有
- (2)沒有（跳答至第 39 題）
- (8)拒答（跳答至第 39 題）

3 8 請問您上次透過網路反應意見或陳情時,您滿意線上陳情的功能/服務嗎?（只問會電腦的受訪者）

- (1)滿意
- (2)普通
- (3)不滿意
- (7)不知道
- (8)拒答

3 9 請問您知道可以在網路上報稅/填寫所得稅申報單嗎? (不會電腦且會電腦但不會上網者本題也要問)

(1)知道 (會電腦者, 跳答第 40 題; 不會電腦且會電腦但不會上網者, 續答 39_1 題)

(2)不知道 (跳答第 42 題)

(8)拒答 (跳答第 42 題)

3 9__1 你是否曾經請人幫忙在網路上報稅/填寫所得稅申報單? (跳答第 42 題)
(只問不會電腦且會電腦但不會上網的受訪者)

(1)不曾請人幫忙過

(2)是, 曾請家人幫忙

(3)是, 曾請同學/朋友幫忙

(4)是, 曾請同事幫忙

(5)是, 曾請其他人幫忙

(8)拒答

4 0 您曾經上網報稅/填寫所得稅申報單嗎? (只問會電腦的受訪者)

(1)有, 使用二維條碼的方式計算所得稅單

(2)有, 使用自然人憑證的方式完成上網報稅/填寫所得稅申報單

(3)沒有 (跳答第 42 題)

(8)拒答 (跳答第 42 題)

4 1 請您回想今年您使用網路報稅的經驗, 請問您滿意網路報稅的服務嗎? (只問會電腦的受訪者)

(1)滿意

(2)普通

(3)不滿意

(7)不知道

(8)拒答

接下來的部份是關於平日生活狀況的描述, 請您根據您個人的情況表達您的意見。

4 2 整體而言, 您的生活情況非常好。

(1)非常同意

(2)同意

(3)普通

- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

4 3 您有足夠的時間做您想做的事。

- (1)非常同意
- (2)同意
- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

4 4 您周遭的環境很不錯。

- (1)非常同意
- (2)同意
- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

4 5 您跟朋友的溝通很不錯。

- (1)非常同意
- (2)同意
- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

4 6 大部份來說,您的工作/課業/家務工作情形跟您理想中的狀況很接近。

- (1)非常同意
- (2)同意
- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

4 7 您滿意您現在的家庭關係。

- (1)非常同意

- (2)同意
- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

4 8 您滿意您跟同事/同學/配偶/朋友間的關係。

(「有工作者」，問「同事」；「學生身份」問「同學」；「家庭主婦」問「配偶」；「失業/待業」等無法問出同事的，則問朋友)

- (1)非常同意
- (2)同意
- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

4 9 您滿意您現在的經濟情況。

- (1)非常同意
- (2)同意
- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

5 0 您的生活環境是安全的。

- (1)非常同意
- (2)同意
- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

5 1 整體而言您滿意您現在的生活。

- (1)非常同意
- (2)同意
- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意

(7)不知道、無法作答

5 2 整體來說,您的工作/課業/家務工作是有成就的。

(1)非常同意

(2)同意

(3)普通

(4)不同意

(5)非常不同意

(7)不知道、無法作答

5 3 您現在的生活是快樂的。

(1)非常同意

(2)同意

(3)普通

(4)不同意

(5)非常不同意

(7)不知道、無法作答

5 4 您可以自由安排自己的時間

(1)非常同意

(2)同意

(3)普通

(4)不同意

(5)非常不同意

(7)不知道、無法作答

5 5 您有足夠的休閒生活。

(1)非常同意

(2)同意

(3)普通

(4)不同意

(5)非常不同意

(7)不知道、無法作答

5 6 在現在這種電腦與網路普遍使用的社會中,您有足夠的能力適應社會的變化。

(1)非常同意

(2)同意

- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

5 7 在現在這種電腦與網路普遍使用的社會中,您跟其他人面對面接觸的時間變少了。

- (1)非常同意
- (2)同意
- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

5 8 您現在的工作或生活中需要用到電腦的時候變多了

- (1)非常同意
- (2)同意
- (3)普通
- (4)不同意
- (5)非常不同意
- (7)不知道、無法作答

5 9 您平常一天裡面,從早到晚大概總共跟多少人接觸?(指一對一的接觸,包括點頭、打招呼、講話、見面、打電話、寫信、透過電腦網路,對方是認識或不認識的都算。)

- (1) 0-4 人
- (2) 5-9 人
- (3) 10-19 人
- (4) 20-49 人
- (5) 50-99 人
- (6) 100 人以上
- (7)不知道
- (8)拒答

6 0 您跟這些人接觸的時候,大概有多少是透過電腦網路(網路電話也算在內)?

- (1)幾乎都是
- (2)大部分是
- (3)大概一半一半

- (4)大部分不是
- (5)幾乎都不是
- (7)不知道
- (8)拒答

最後,再請教您幾個問題,

6 1 性別<訪員自填>

- (1)男
- (2)女

6 2 請問您最高的學歷是什麼?

- (01)不識字
- (02)識字但未入學
- (03)小學
- (04)初/國中
- (05)高中職
- (06)專科
- (07)大學
- (08)研究所及以上
- (09)其它_____【請記錄在開放記錄表上】
- (97)不知道
- (98)拒答

6 3 請問您結婚了嗎?

- (1)已婚
- (2)未婚(跳答至第 65 題)
- (3)離婚或喪偶
- (4)同居
- (8)拒答

6 4 您現在有幾個孩子?

- (1)有_____個
- (2)沒有
- (8)拒答

6 5 請問您目前是否和家人住在一起 ?

- (1)是
- (2)否

(8)拒答

6 6 包含您在內,請問家中共有_____人

【「不知道」為 97、「拒答」為 98、;同住人口「大於」40 人鍵入 96】

【第 14 題回答選項 1 者繼續回答以下問題,第 14 題回答 2~8 者,跳答第 70 題】

6 7 請問您主要的工作行業是什麼? _____ 【請記錄在開放記錄表上】

6 8 請問您的職業是什麼?_____ 【請記錄在開放記錄表上】

6 9 您每月收入大約多少?

(01)不到 1 萬 5 千元

(02)1 萬 5 千以上,不到 2 萬元

(03)2 萬以上,不到 3 萬元

(04)3 萬以上,不到 4 萬元

(05)4 萬以上,不到 5 萬元

(06)5 萬以上,不到 7 萬元

(07)7 萬以上,不到 10 萬元

(08)10 萬元以上

(97)不知道

(98)拒答

7 0 請問您的父親是台灣客家人、台灣閩南人、大陸各省市還是原住民?

(1)台灣客家人 (2) 台灣閩南人 (3)大陸各省市 (4)原住民

(5)其他【請記錄在開放記錄表上】 (7)不知道 (8)拒答

7 1 請問您的母親是台灣客家人、台灣閩南人、大陸各省市還是原住民?

(1)台灣客家人 (2) 台灣閩南人 (3)大陸各省市 (4)原住民

(5)其他【請記錄在開放記錄表上】 (7)不知道 (8)拒答

7 2 請問這支電話的地區是_____縣市_____鄉鎮市

*問卷到此結束，謝謝您接受我們的訪問，中研院祝你健康快樂！！

受訪者性別

(1)男性

(2)女性

訪問使用語言

(1)國語
(5)國客語

(2)台語

(3)客語

(4)國台語