

**「民眾對電子化政府相關議題的看法」民意調查
加權百分比摘要表**

訪問日期：99年10月21日~22日
有效樣本：1,077人 拒訪：219人
抽樣誤差：在95%的信心水準下,約±2.99個百分點
訪問地區：台灣地區
訪問對象：20歲以上的成年人
抽樣架構：台灣地區住宅電話簿（尾數2位隨機）
加權處理：調查結果已對受訪者性別、年齡、教育程度及地區進行樣本代表性檢定後加權處理。
執行單位：行政院研究發展考核委員會委託「聯合行銷研究股份有限公司」辦理

一、在「使用電腦及上網情形」方面

第1題

請問您會不會使用電腦？（%）		
會	不會	合計
68.0	32.0	100.0

第2題

請問您有沒有使用過電腦上網？（%）【732位會使用電腦的受訪者】		
有	沒有	合計
92.7	7.3	100.0

第3題

請問您通常在什麼地方上網？（%）【679位使用過電腦上網的受訪者】	
家裡	91.3
公司、辦公室	34.7
學校	3.8
網路咖啡屋等店家	2.8
移動上網	1.7
公共資訊站	0.9
其他（例如親友家...等）	0.2
未回答	0.7

二、在「電子化政府」方面

第4題

請問您知不知道政府已提供電子化服務，例如：網路報稅、鐵路網路訂票、網路繳納監理規費、違規罰款及網路換照等（也就是民眾可以利用電腦網路來查詢政府機關的相關資料、申辦服務或向政府表達意見）？（%）		
知道	不知道	合計
78.0	22.0	100.0

第5題

請問您有沒有到政府機關的網站找過資料？（%）【840位知道政府正在推動「電子化政府」的受訪者】		
有	沒有	合計
44.4	55.6	100.0

第6題

請問您有沒有到政府機關的網站下載過申請書表等資料？（%）【373位有到政府機關的網站找過資料的受訪者】		
有	沒有	合計
50.2	49.8	100.0

第7題

請問您有沒有到政府機關網站辦理過以下的事情？（%）【373位有到政府機關的網站找過資料的受訪者】	
有，醫院網路掛號	70.6
有，上網購買火車票	64.5
有，網路報稅	55.4
有，上網求職求才登記	45.5
有，上網申辦自然人憑證	31.8
有，線上諮詢服務	31.7
有，上網繳納監理規費、違規罰款	17.6
有，上網申辦地政電子謄本	9.8
有，上網請領戶口名簿、戶籍謄本	4.6
有，上網申辦戶政登記	2.4
沒有	3.6

第8題

請問您「沒有」到政府機關網站辦理過事情「最主要」的原因是什麼？(%) 【13位沒有到過政府機關的網站找過資料的受訪者】	
沒有需要	68.2
不安全	27.5
不熟申辦程序	4.3
總計	100.0

第9題

請問您最近1年利用電腦網路向「政府機關」查詢、下載、申辦或陳情有幾次？(%) 【373位有到政府機關的網站找過資料的受訪者】				
0-10次	11-30次	31次以上	未回答	合計
79.9	8.2	3.1	8.8	100.0

註：扣除未回答之後的平均數為8.44次，標準差為26.02。

第10題

整體來說，請問您對政府機關網站資料更新的速度滿不滿意？(%) 【373位有到政府機關的網站找過資料的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
3.7	61.8	11.6	2.5	20.4	100.0
65.5		14.1			

第11題

整體來說，請問您對於「電子化政府」的推動成效滿不滿意？(%) 【840位知道政府正在推動「電子化政府」的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
6.8	60.6	9.0	1.0	22.6	100.0
67.4		10.0			

第12題

請問您「不滿意」最主要的原因是什麼？（%）【84位不滿意「電子化政府」推動成效的受訪者】	
宣傳不足，不知道有那些服務	30.2
網站設計不良，使用不方便	20.8
無單一處理窗口，申請手續複雜繁瑣	16.0
線上申辦不如預期的好用	12.9
其他（資料不全、不易搜尋、安全疑慮...等）	7.3
未回答	12.8
總計	100.0

三、在「我的E政府-政府入口網」方面

第13題

請問您有沒有聽過「我的E政府<www.gov.tw>」或「政府入口網」？（%）		
有	沒有	合計
36.5	63.5	100.0

第14題

請問您有沒有使用過「我的E政府<www.gov.tw>」或「政府入口網」？（%）【393位有聽過「我的E政府-政府入口網」的受訪者】		
有	沒有	合計
30.6	69.4	100.0

第15題

請問您到「我的E政府<www.gov.tw>」或「政府入口網」最主要的目的是什麼？（%）【120位使用過「我的E政府-政府入口網」的受訪者】	
找資料	49.5
上網申辦	21.9
查詢服務資訊或下載表單	19.4
觀看台灣景點即時影像	5.5
表達意見或陳情	1.6
未回答	2.1
總計	100.0

第16題

請問您上網「找」（查詢）哪一些資料？（%）【60位到「我的E政府-政府入口網」找資料的受訪者】	
查詢政府公告【政策公告、統計資訊】	61.4
查詢文化活動資訊	18.3
查詢旅遊景點資訊	13.0
查詢交通資訊	4.6
查詢電子地圖	4.1
其他（例如自然生態、地政、水土保持...等）	5.1
未回答	13.3

第17題

請問您最近1年曾經使用過「我的E政府<www.gov.tw>」或「政府入口網」幾次？（%）【120位使用過「我的E政府-政府入口網」的受訪者】				
0-5次	6-10次	11次以上	未回答	合計
61.1	24.3	8.2	6.4	100.0

註：扣除未回答之後的平均數為10.30次，標準差為37.85。

第18題

整體來說，請問您對於「我的E政府<www.gov.tw>」或「政府入口網」提供的服務滿不滿意？（%）【120位使用過「我的E政府-政府入口網」的受訪者】					
非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無明確反應	合計
11.0	75.5	8.3	1.8	3.4	100.0
86.5		10.1			

第19題

請問您「不滿意」最主要的原因是什麼？（%）【12位不滿意「我的E政府-政府入口網」所提供服務的受訪者】	
資料檢索或查詢功能不完善，查詢不到想要的資料	25.6
線上申辦手續繁瑣，網頁服務項目不切需要	25.6
資訊更新太慢	21.4
網站瀏覽速度太慢	21.0
未回答	6.4
總計	100.0