

「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：96年5月29~30日
有效樣本：1,112人 拒訪：245人
抽樣誤差：在95%的信心水準下,約±2.94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(分層比例隨機)

一、在「使用電腦及上網情形」方面

請問您會不會使用電腦？(%)			
會	不會	未回答	總計
62.9	37.1	0.0	100.0
請注意：在95年(含)之前的調查題目為「請問您家裡有沒有電腦？」			

請問您有沒有使用過電腦上網？(%) (700位會使用電腦的受訪者)			
有	沒有	未回答	總計
94.3	5.7	0.0	100.0

請問您經常上網的地點在哪裡？(%)<不提示,複選>(660位使用過電腦上網的受訪者)	
(1)家裡	86.8
(2)公司、辦公室	37.8
(3)學校	4.4
(4)網路咖啡屋等店家	4.0
(7)其他(例如親友家 等)	0.7
(6)移動上網	0.3
(5)公共資訊站	0.2
(8)未回答	0.2

二、在「電子化政府」方面

請問您知不知道政府正在推動網路報稅、鐵路訂票、網路繳納監理規費、違規及換照等電子化服務<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、申辦服務以及向政府表達意見>？ (%)

知道	不知道	未回答	總計
78.9	21.1	0.0	100.0

請問您有沒有到政府機關的網站找過資料？ (%) (877 位知道政府正在推動「電子化政府」的受訪者) (%)

有	沒有	未回答	總計
46.8	53.0	0.2	100.0

請問您有沒有到政府機關的網站下載過申請書表等資料？ (%) (410 位有到政府機關的網站找過資料的受訪者) (%)

有	沒有	未回答	總計
53.9	46.1	0.0	100.0

請問您有沒有到政府機關網站辦理過以下的事情？ (%) <提示，複選> (410 位有到政府機關的網站找過資料的受訪者)

(02)有，醫院網路掛號	62.5
(01)有，上網購買火車票	55.8
(03)有，網路報稅	48.5
(05)有，上網求職求才登記	45.0
(04)有，線上諮詢服務	37.2
(06)有，上網申辦自然人憑證	20.0
(07)有，上網繳納監理規費、違規罰款	14.1
(12)沒有	7.4
(08)有，上網申辦地政電子謄本	7.3
(09)有，上網請領戶口名簿、戶籍謄本	6.6
(10)有，上網申辦戶政登記	1.1
(11)有，其他(例如參加研習課程 等)	1.0
(99)未回答	0.0

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？<不提示，單選>%(30位沒有到過政府機關網站辦理過事情的受訪者)

(06)沒有需要	39.5
(01)不熟申辦程序	27.2
(04)不安全	17.3
(98)其他	6.1
(02)申辦程序複雜	3.3
(03)需要安裝特殊軟體或申請憑證	3.3
(05)服務項目不實用	3.3
(99)無明確反應	0.0
總 計	100.0

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？%(410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	總計
75.5	14.3	9.7	0.5	100.0

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？%(410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	總計
4.0	65.4	14.0	1.2	15.4	100.0
69.4		15.2			

整體來說，請問您對於「電子化政府」的推動成效滿不滿意？%(877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	總計
7.4	54.6	11.7	1.6	24.7	100.0
62.0		13.3			

請問您「不滿意」最主要的原因是什麼？(%)<不提示，單選>(117位不滿意「電子化政府」推動成效的受訪者)	
(03)網站設計不良，使用不方便	29.6
(01)宣傳不足，不知道有那些服務	24.3
(02)線上申辦不如預期的好用	18.7
(98)其他<資料更新速度慢、不安全感...等>	15.4
(04)無單一處理窗口，申請手續複雜繁瑣	6.4
(99)未回答	5.6
總 計	100.0

三、在「我的E政府-電子化政府入口網」方面

請問您有沒有聽過「我的E政府<www.gov.tw>」或「電子化政府入口網」？(%)			
有	沒有	未回答	總計
34.0	65.9	0.1	100.0

請問您有沒有使用過「我的E政府<www.gov.tw>」或「電子化政府入口網」？(%) (378位有聽過「我的E政府-電子化政府入口網」的受訪者)			
有	沒有	未回答	總計
41.5	58.5	0.0	100.0

請問您到「我的E政府<www.gov.tw>」或「電子化政府入口網」最主要的目的是什麼？(%)<提示，單選>(157位使用過「電子化政府入口網」的受訪者)	
(01)找資料	65.3
(02)表達意見或陳情	2.2
(03)查詢服務資訊或下載表單	16.7
(04)上網申辦	9.6
(05)參加抽獎活動	1.4
(06)觀看台灣景點即時影像	1.4
(98)其他<例如報名參加訓練課程>	1.4
(99)未回答	2.0
總 計	100.0

請問您上網「找」<查詢>那一些資料？<不提示，複選>(%)(103位到「電子化政府入口網」找資料的受訪者)

(01)查詢政府公告<政策公告、統計資訊>	60.1
(05)查詢旅遊景點資訊	19.6
(03)查詢文化活動資訊	15.3
(04)查詢交通資訊	10.4
(02)查詢電子地圖	6.9
(98)其他<例如法令、考試...等>	11.9
(99)未回答	2.1

請問您最近1年曾經使用過「我的E政府<www.gov.tw>」或「電子化政府入口網」幾次？(%)(157位使用過「電子化政府入口網」的受訪者)

0-5次	6-10次	11次以上	未回答	總計
46.0	18.4	33.7	1.9	100.0

整體來說，請問您對於「我的E政府<www.gov.tw>」或「電子化政府入口網」提供的服務滿不滿意？(%)(157位使用過「電子化政府入口網」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	總計
11.5	72.8	8.3	2.7	4.7	100.0
84.3		11.0			

請問您「不滿意」最主要的原因是什麼？<不提示，單選>(%)(17位不滿意「電子化政府入口網」所提供服務的受訪者)

(01)資料檢索或查詢功能不完善，查詢不到想要的資料	31.9
(02)網站畫面複雜，使用不方便	20.4
(98)其他	18.9
(04)資訊更新太慢	17.4
(05)線上申辦手續繁瑣，網頁服務項目不切需要	5.7
(06)對網站安全性有疑慮	5.7
(03)網站瀏覽速度太慢	0.0
(99)未回答	0.0
總 計	100.0