

「96 年度勞工數位落差調查」電話訪問問卷

調查期間：民國 96 年 8 月 1 日至 9 月 15 日

核 定 機 關	行 政 院 主 計 處
核 定 文 號	9 6 年 7 月 4 日 處 普 三 字 第 0 9 6 0 0 0 3 7 7 5 號
有 效 期 間	至民國 96 年 12 月底
本表所填資料，只供整體決策與統計分析之用，個別資料絕對保密。	

訪問接電話、滿十二歲者

這項政府調查主要是想了解國內不同縣市、不同年齡民眾的電腦使用情形，所以先請教您兩項基本資料。

1. 請問這裡是那一個縣市？

- | | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| (01)台北市 | (02)台北縣 | (03)基隆市 | (04)宜蘭縣 |
| (05)桃園縣 | (06)新竹縣 | (07)新竹市 | (08)苗栗縣 |
| (09)台中縣 | (10)台中市 | (11)南投縣 | (12)彰化縣 |
| (13)雲林縣 | (14)嘉義縣 | (15)嘉義市 | (16)台南縣 |
| (17)臺南市 | (18)高雄市 | (19)高雄縣 | (20)屏東縣 |
| (21)澎湖縣 | (22)花蓮縣 | (23)台東縣 | (24)金門縣 |
| (25)連江縣 | | | |

2. 請問是 XX 縣市的哪一個鄉鎮市？

3. 請問您的出生年次是？_____年 (98)不知道/拒答(續問第 4 題)

4. 請問您大約幾歲？

- | | | | |
|--------------|------------|------------|------------|
| (1)12-14 歲 | (2)15-20 歲 | (3)21-30 歲 | (4)31-40 歲 |
| (5)41-50 歲 | (6)51-60 歲 | (7)61-64 歲 | (8)65 歲以上 |
| (98)拒答(停止訪問) | | | |

接下來請教您有關個人使用電腦及網路使用情形

5. 請問您個人曾經使用電腦嗎（不一定「在家」使用）？

- | | |
|-----------------|--|
| (1)有 | |
| (2)沒有（跳答第 31 題） | |
| (8)不知道/拒答（停止訪問） | |

6. 請問您個人曾經使用過網際網路嗎（不一定「在家」使用）？

- | | |
|--------------------------|--|
| (1)有（跳問第 7 題） | |
| (2)沒有（續問 6-1 題，跳答第 31 題） | |
| (8)不知道/拒答（跳答第 31 題） | |

6-1 【不曾上網者】請問您沒有上網的原因是？【逐一提示】

- | | |
|-------------|---------------|
| (1)不懂怎麼上網 | (2)不需要、不重要 |
| (3)沒時間 | (4)無法負擔電腦設備費用 |
| (5)無法負擔連線費用 | (6)通訊設施及環境不完善 |
| (7)擔心隱私 | (8)不懂打字 |
| (9)叫家人幫忙即可 | (10)對視力不好 |
| (11)怕用壞電腦 | (97)其他 |

(98)不知道/拒答

7. 請問您目前平均一天花多少時間上網?

____ 分鐘

(997)目前不上網

(998)不一定/很難說

8. 請問您會不會收發 EMAIL ?

(1)會

(2)不會

(8)不知道/拒答

9. 請問您曾使用個人手機、PDA 瀏覽網頁、收 e-mail 嗎？(可複選)

(1) 個人手機

(2) PDA

(3) 沒有使用

(8)不知道/拒答

10. 請問您個人是否擁有以下資訊設備？(逐一提示，複選)

(1)桌上電腦

(2)筆記型電腦

(3)手機

(4)數位相機

(5)隨身碟

(6)MP3

(7)PDA

(97)都沒有

(98)不知道/拒答

11. 請問您知不知道政府行政機關都設有網站，一般民眾可透過網路查詢政策、公告或進行線上申請、反映意見嗎？

(1)知道 (續答第 11-1 至 11-2 題)

(2)不知道(跳答第 12 題)

(8)拒答(跳答第 12 題)

11-1. 請問您過去一年曾經透過政府行政機關的網站查詢政策或政府公告事項嗎？

(1)有

(2)沒有

(8)不知道/拒答

11-2. 請問您過去一年曾經透過政府行政機關的網站從事「線上申請（包含各式表單、謄本、網路報稅等）」嗎？

(1)有

(2)沒有

(8)不知道/拒答

12. 請問您曾在網路上從事休閒活動（線上遊戲、收聽線上音樂、電影等）嗎？

(1)有

(2)沒有

(8)不知道/拒答

13. 請問您曾使用線上傳呼軟體（MSN、ICQ、Yahoo 即時通等）和您的親人好友聯絡嗎？

(1)有

(2)沒有

(8)不知道/拒答

14. 請問您曾經透過網路處理個人金融（網路銀行存匯、轉帳、繳費、股票買賣等）嗎？

(1)有

(2)沒有

(8)不知道/拒答

15. 請問您曾在網路上販售或購買商品嗎？

(1) 買方

(2)賣方

(3) 兩者皆有

(4)皆沒有

16. 請問您會上網搜尋生活資訊（如氣象、車票等）嗎？

(1)有

(2)沒有

(8)不知道/拒答

17. 請問您曾在網路上搜尋醫療健康（如醫院、診所、養生、疾病）相關的資訊嗎？

(1)有

(2)沒有

(8)不知道/拒答

18. 請問您會上網搜尋與工作或課業相關資訊嗎？

(1)有，經常

(2)有，偶爾

(3)沒有

(8)不知道/拒答

19. 請問您曾經透過網路進行視訊課程、線上學習或測驗嗎？

(1)有，經常

(2)有，偶爾

(3)沒有

(8)不知道/拒答

20. 請問您能不能看懂英文網頁的內容？

- (1) 非常有把握 (2) 還算有把握 (3) 沒有把握
(8) 不知道/拒答

21. 當您的親友有特定資訊需求時，您有沒有把握能搜尋到他們需要的資料？

- (1) 非常有把握 (2) 還算有把握 (3) 沒有把握
(8) 不知道/拒答

22. 請問您曾經上網瀏覽部落格嗎？

- (1) 有，經常(續問 22-1、22-2 題) (2) 有，偶爾(續問 22-1、22-2 題)
(3) 沒有(跳問 23 題) (8) 不知道/拒答(跳問 23 題)

22-1. 除了瀏覽，請問您使用部落格的方式還包括哪些？【逐一提示】

- (1) 發表意見 (2) 回應他人意見
(3) 以上皆無 (8) 不知道/拒答

22-2. 請問您有沒有自己的部落格？

- (1) 有 (2) 沒有
(8) 不知道/拒答

23. 請問您曾經上網提供知識或經驗給他人參考嗎，如奇摩知識+或維基百科？

- (1) 有，經常 (2) 有，偶爾 (3) 沒有
(8) 不知道/拒答

24. 請問您曾經在網路上發表您對於當前政治、社會事件或公共政策看法嗎？

- (1) 有，經常 (2) 有，偶爾 (3) 沒有
(8) 不知道/拒答

25. 請問您電腦碰到當機、軟硬體毀損、中毒時，是如何解決問題？

- (1) 完全由他人進行維修/安裝
(2) 自行做簡易維修/安裝，專業維修由他人進行/安裝
(3) 完全自行維修/安裝
(7) 沒有個人電腦
(8) 不知道/拒答

26. 請問您平常使用的個人電腦有無採用任何防毒措施，如安裝防毒軟體或設定個人防火牆？

- (1) 有 (2) 沒有
(7) 沒有個人電腦 (8) 不知道/拒答

27. 請問您平常使用自己的個人電腦有沒有設定密碼？

- (1) 有 (2) 沒有
(7) 沒有自己的個人電腦 (8) 不知道/拒答

28. 請問您平常有沒有定期備份檔案資料的習慣？

- (1) 有 (2) 沒有
(7) 沒有個人電腦 (8) 不知道/拒答

29. 請問您有沒有在公眾場所使用電腦或上網的需求？

- (1) 非常需要(續問第 29-1 題) (2) 還算需要(續問第 29-1 題)
(3) 沒有需求(跳答第 30 題)
(8) 不知道/拒答(跳答第 30 題)

29-1. 對您來說，設置在什麼地點對您最方便？

- (1) 圖書館 (2) 縣市文化中心
(3) 村里活動中心 (4) 成立社區電腦教室
(5) 鄰近學校 (6) 交通樞紐，如車站、機場
(7) 教會 (8) 便利商店
(9) 速食店／咖啡店 (10) 觀光景點
(97) 其他_____
(98) 不知道/拒答

30. 請問您上網時，請問以下現象會不會造成您的困擾或擔憂？【逐一提示確認】(跳答 32 題)

- (1)e-mail 被不當蒐集，收到廣告或垃圾信件
- (2)電腦病毒 (3)信用卡資料外流
- (4)個人資料外流 (5)被迫連結至色情或非法網頁
- (6)被迫連結至合法商業網頁
- (7)都不擔心 (8)不知道/拒答

31. 請問您的家人、鄰居或朋友是否曾經幫您上網查詢您需要的生活資訊、購物或代您線上預約掛號或申訴？【本題只問不會上網的民眾，第 6 題回答(2)及(98)者】

- (1)有，男性親友
- (2)有，女性親友
- (3)沒有

除了您個人電腦使用狀況外，還想請教您其他家人使用電腦及網路使用情形

32. 請問平常和您一起住的家人有幾位（排除在外地工作或求學者）？____人

33. 請問一起住的家人中，有幾位「在學學生」？____人

34. 包括您在內，請問您家裏成員有幾位會操作電腦？____位

35. 包括您在內，請問您家裏成員有幾位會使用網際網路？____位

36. 請問一起住的家人中，超過 50 歲、不懂上網的人有幾位？____人

37. 請問您家裏有沒有電腦？

- (1)有（續問 37-1）
- (2)沒有（續問 37-1 後，跳答第 40 題）
- (8)不知道/拒答（續問 37-1 後，跳答第 40 題）

37-1. 如果要花 2 萬元購買全新桌上電腦，這筆費用會造成您的經濟壓力嗎？

- (1)壓力很大
- (2)有一點壓力
- (3)不會
- (8)不知道/拒答

38. 請問您家裏有沒有連上網際網路？

- (1)有（跳答第 38-2 題）
- (2)沒有（續答 38-1、38-2 後，跳答第 40 題）
- (8)不知道/拒答（跳答第 40 題）

38-1. 請問您家裡沒有申請網路服務的最主要原因是什麼？

- (01)覺得不需要或無意願使用
- (02)無法負擔電腦設備費用
- (03)無法負擔網路連線費用
- (04)通訊設施及環境不完善
- (05)網路上的內容不好
- (06)沒有時間
- (07)可以在其他地方使用網際網路
- (08)怕小孩耽誤功課／沈迷網路
- (09)因搬遷等因素，暫時無網路
- (10)擔心中毒
- (11)不知道如何申請
- (12)電腦壞了
- (13)小孩至外地求學
- (97)其他（請說明）_____
- (98)不知道/拒答

38-2. 如果要每個月花 700、800 元(ADSL 2M/256K 連線費及網路費)連線上網，這筆費用會造成您的經濟壓力嗎？

- (1)壓力很大
- (2)有一點壓力
- (3)不會
- (8)不知道/拒答

38-3. 請問您個人會不會在家裡使用電腦或上網？

- (1)經常(跳 39 題)
- (2)偶爾(跳 39 題)
- (3)很少、不會（續問 38-4 題）
- (8)不知道/拒答(跳問第 39 題)

38-4. 請問您不在家中上網是因為？（只問不在家上網者）

- (1)其他男性家人使用
- (2)其他女性家人使用
- (3)家務繁忙、沒時間使用
- (4)想休息、不想碰電腦
- (5)電腦不熟練
- (6)用處不大、不需要

- | | |
|------------|-----------|
| (7)隱私考量 | (8)擔心用壞電腦 |
| (9)季節因素 | (10)被禁止使用 |
| (11)生理因素 | (12)上網速度慢 |
| (13)電腦壞了 | (97)其他 |
| (98)不知道/拒答 | |

39. 請問目前您家中使用哪種上網方式（連線方式）？

- (1) 寬頻(ADSL 256K 以上、Cable Modem)
- (2) 窄頻(撥接)
- (8) 不知道/拒答

接下來，想請教您一些個人基本資料

40. 請問您的教育程度是（包括目前正在就讀的）？

- | | |
|-----------|-----------------|
| (1)不識字或自修 | (2)小學 |
| (3)國中或初中 | (4)高中、職(含五專前三年) |
| (5)專科 | (6)大學 |
| (7)研究所及以上 | (8)不知道/拒答 |

41. 請問您家中主要經濟來源是誰？

- (1)受訪者（第 48-50 題不問）
- (3)其他女性家人
- (8)不知道/拒答（48-50 題不問）
- (2)其他男性家人
- (4)單純靠社會補助或老人年金過活

42. 請問您目前從事什麼行業？

- | | |
|----------------------|------------------------|
| (1)農、林、漁、牧業 | (2)礦業及土石採取業 |
| (3)製造業 | (4)電力及燃氣供應業 |
| (5)用水供應及污染整治業 | (6)營造業 |
| (7)批發及零售業 | (8)運輸及倉儲業 |
| (9)住宿及餐飲業 | (10)資訊及通訊傳播業 |
| (11)金融及保險業 | (12)不動產業 |
| (13)專業、科學及技術服務業 | (14)支援服務業 |
| (15)公共行政及國防；強制性社會安全 | (16)教育服務業 |
| (17)醫療保健及社會工作服務業 | (18)藝術、娛樂及休閒服務業 |
| (19)其他服務業 | (20)家管（跳答第 45 題） |
| (21)學生（跳答第 45 題） | (22)正在找工作/失業（跳答第 45 題） |
| (23)退休（跳答第 45 題） | (97)其他（請說明） |
| (98)不知道/拒答（跳答第 45 題） | |

43. 請問您個人目前的職務？

- | | |
|------------------|------------------------|
| (1)現役軍人 | (2)民意代表、行政主管、企業主管及經理人員 |
| (3)專業人員 | (4)技術員及助理專業人員 |
| (5)事務工作人員 | (6)服務工作人員及售貨員 |
| (7)農林漁牧工作人員 | (8)技術工及有關工作人員 |
| (9)機械設備操作工及組裝工 | (10)非技術工及體力工 |
| (95)其他（請說明）_____ | (98)不知道/拒答 |

43-1 請問您工作時有沒有用到電腦？

- (1)有
- (2)沒有（跳答 44 題）

43-2 請問您工作時有沒有用到網路？

- (1)有
- (2)沒有

43-3. 您主要透過電腦或網路執行哪些工作項目？（逐一提示，可複選）

- (1)文書處理
- (2)執行工作專用應用軟體(如銷貨、人事管理系統)

- (3)蒐集資料完成企劃或交付工作
- (4)利用電腦進行產品開發與設計(如網頁、程式或商品設計)
- (5)與客戶聯繫、溝通
- (7)其他
- (8)不知道/拒答

44. 請問您工作的身份是？

- | | |
|------------|-----------|
| (1)雇主 | (2)自營作業者 |
| (3)受政府僱用者 | (4)受私人僱用者 |
| (5)無酬家屬工作者 | (8)不知道/拒答 |

45. 請問您是哪裡人？客家、閩南、大陸各省或是原住民？

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| (1)客家人(跳問第 46 題) | (2)原住民(續問第 45-1 至 45-6 題) |
| (3)以上皆非(跳問第 46 題) | (8)不知道/拒答(跳問第 46 題) |

45-1. 請問您認為如果會用電腦或會上網，對您的生活有沒有幫助？

- | | |
|----------|----------|
| (1)幫助非常大 | (2)有一點幫助 |
| (3)沒有幫助 | (8)無意見 |

45-2. 請問如果政府送您一台免費全新電腦，您會不會想使用？

- | | |
|--------------|-----------|
| (1)會 | (2)不會 |
| (7)家裡有電腦，不需要 | (8)不知道/拒答 |

45-3. 如果政府送您一台免費全新電腦，您願不願意自費申請網路？

- | | |
|-----------|-------|
| (1)會 | (2)不會 |
| (8)不知道/拒答 | |

45-4. 請問您每個月願意花多少錢上網？_____元

45-5. 請問您認為政府在部落或教會中廣設電腦資訊站，對於提昇族人資訊能力有
沒有幫助？

- | | |
|-----------|--------|
| (1)有幫助 | (2)沒幫助 |
| (8)不知道/拒答 | |

45-6. 請問您有沒有接受電腦或上網教育訓練的需求？

- | | |
|-----------|-------|
| (1)有 | (2)沒有 |
| (8)不知道/拒答 | |

46. 請問您的家戶有外籍配偶嗎？

- | | |
|-----------|-------|
| (1)有 | (2)沒有 |
| (8)不知道/拒答 | |

47. 請問您或您的家人是否領有身心障礙者手冊？

- (1)「本人」領有身心障礙手冊(續問第 47-1 至 47-2 題後，若第 5 題回答(1)曾用電腦者，則跳問 48 題，回答(2)不曾用電腦者，則跳問 47-4 題)
- (2)「家人」領有身心障礙手冊(續問第 47-1 至 47-3 題)
- (3)本人與家人皆領有身心障礙手冊(續問第 47-1 至 47-3 題)
- (4)本人與家人皆無(跳問第 48 題)
- (8)不知道/拒答(跳問第 48 題)

47-1. 請問您(或您的家人)是屬於哪一類障礙？(可複選)(若 47 題回答 3

者，本題則以受訪者本人障礙類型為主)

- | | | | |
|-----------------------------|--------------|--------|-----------|
| (01)視障 | (02)聽障 | (03)聲障 | (04)肢障 |
| (05)顏面傷殘 | (06)重要器官失去功能 | | (07)平衡障礙 |
| (08)罕見疾病(染異、代異等) | (09)多重障礙 | | (10)頑性癲癇症 |
| (11)自閉症 | (12)精神病 | | |
| (13)心智障礙(智障、植物人、失智；跳問 48 題) | | | |
| (98)不知道/拒答 | | | |

47-2. 請問您(或您的家人)的身心障礙等級是屬於？(若 47 題回答 3 者，本

題則以受訪者本人障礙等級為主)

- (1)極重度 (2)重度 (3)中度 (4)輕度 (5)無法區分
(8)不知道/拒答

47-3. (只問非智能障礙類) 請問您這位家人會不會電腦?

- (1)會 (跳問 48 題) (2)不會(續問 47-4 題)
(8)不知道/拒答

47-4. (只問非智能障礙類) 如果有專門針對您(或您的家人)開設的資訊課程，
您或您的家人有可能參加嗎?

- (1)可能 (跳問 48 題) (2)不可能(續問 47-5 題)
(8)不知道/拒答

47-5. (只問非智能障礙類) 請問您(或您的家人)不可能參加資訊課程的原因
是?(開放題)

- (96)其他 (請記下答案) _____
(98)不知道/拒答

接下來，想請教您一些家戶型態相關問題

48. 請問您家中主要經濟來源者，從事什麼行業?

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| (1)農、林、漁、牧業 | (2)礦業及土石採取業 |
| (3)製造業 | (4)電力及燃氣供應業 |
| (5)用水供應及污染整治業 | (6)營造業 |
| (7)批發及零售業 | (8)運輸及倉儲業 |
| (9)住宿及餐飲業 | (10)資訊及通訊傳播業 |
| (11)金融及保險業 | (12)不動產業 |
| (13)專業、科學及技術服務業 | (14)支援服務業 |
| (15)公共行政及國防；強制性社會安全 | (16)教育服務業 |
| (17)醫療保健及社會工作服務業 | (18)藝術、娛樂及休閒服務業 |
| (19)其他服務業 | (20)家管 (跳答第 51 題) |
| (21)學生 (跳答第 51 題) | (22)正在找工作/失業 (跳答第 51 題) |
| (23)退休 (跳答第 51 題) | (97)其他 (請說明) |
| (98)不知道/拒答 (跳答第 51 題) | |

49. 請問您家中的主要經濟來源者，目前的職務?

- | | |
|--------------------|------------------------|
| (1)現役軍人 | (2)民意代表、行政主管、企業主管及經理人員 |
| (3)專業人員 | (4)技術員及助理專業人員 |
| (5)事務工作人員 | (6)服務工作人員及售貨員 |
| (7)農林漁牧工作人員 | (8)技術工及有關工作人員 |
| (9)機械設備操作工及組裝工 | (10)非技術工及體力工 |
| (95)其他 (請說明) _____ | (98)不知道/拒答 |

50. 請問，您和您同住的家庭成員加起來，每月的總收入大約是多少?

- | | |
|---------------------|----------------------|
| (01)未滿 17,280 元 | (02)17,280~未滿 2 萬元 |
| (03)2 萬~未滿 2 萬 5 千元 | (04)2 萬 5 千元~未滿 3 萬元 |
| (05)3 萬~未滿 4 萬元 | (06)4 萬~未滿 5 萬元 |
| (07)5 萬~未滿 6 萬元 | (08)6 萬~未滿 7 萬元 |
| (09)7 萬~未滿 8 萬元 | (10)8 萬~未滿 9 萬元 |
| (11)9 萬~未滿 10 萬元 | (12)10 萬~未滿 11 萬元 |
| (13)11 萬~未滿 12 萬元 | (14)12 萬~未滿 13 萬元 |
| (15)13 萬~未滿 14 萬元 | (16)14 萬以上 |
| (98)不知道/拒答 | |

51. 受訪者的性別

- (1)男 (2)女