

「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：97年9月16~17日
有效樣本：1,083人 拒訪：120人
抽樣誤差：在95%的信心水準下,約±2.98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碼隨機）
加權處理：調查結果已對受訪者性別、年齡進行樣本代表性檢定後加權處理。

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	未回答	總計
65.0	34.9	0.1	100.0

第2題

請問您有沒有使用過電腦上網？（%）（704位會使用電腦的受訪者）			
有	沒有	未回答	總計
95.0	5.0	-	100.0

第3題

請問您經常上網的地點在哪裡？（%）<不提示，複選>（669位使用過電腦上網的受訪者）	
（1）家裡	90.1
（2）公司、辦公室	37.7
（3）學校	5.7
（4）網路咖啡屋等店家	2.7
（5）公共資訊站	0.4
（6）移動上網	0.4
（7）其他（例如親友家...等）	0.4
（8）未回答	0.9

二、在「電子化政府」方面

第4題

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
74.1	25.8	0.1	100.0

第5題

請問您有沒有到政府機關的網站找過資料？(%) (803 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
47.4	52.5	0.1	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？(%) (380 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
49.6	50.4	-	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？(%)<提示,複選>(380 位有到政府機關的網站找過資料的受訪者)

(01) 有, 上網購買火車票	52.1
(02) 有, 醫院網路掛號	65.5
(03) 有, 網路報稅	48.9
(04) 有, 線上諮詢服務	31.1
(05) 有, 上網求職求才登記	44.7
(06) 有, 上網申辦自然人憑證	27.6
(07) 有, 上網繳納監理規費、違規罰款	16.8
(08) 有, 上網申辦地政電子謄本	11.1
(09) 有, 上網請領戶口名簿、戶籍謄本	7.4
(10) 有, 上網申辦戶政登記	2.6
(11) 有, 其他(例如參加研習課程...等)	0.2
(12) 沒有	6.3
(99) 未回答	-

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？<不提示，單選>（%）（24位沒有到過政府機關網站辦理過事情的受訪者）

(01) 不熟申辦程序	24.2
(02) 申辦程序複雜	30.3
(03) 需要安裝特殊軟體或申請憑證	34.7
(04) 不安全	55.8
(05) 服務項目不實用	-
(06) 沒有需要	95.6
(98) 其他	4.4
(99) 無明確反應	-
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？（%）（380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
85.7	9.0	5.4	-	100.0

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？（%）（380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
1.8	58.2	15.1	2.5	22.4	100.0
60.0		17.6			

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？（%）（803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
4.8	51.2	12.2	1.4	30.4	100.0
56.0		13.6			

第12題

請問您「不滿意」最主要的原因是什麼？(%) <不提示，單選> **(109位不滿意「電子化政府」推動成效的受訪者)**

(01) 宣傳不足，不知道有那些服務	26.5
(02) 線上申辦不如預期的好用	8.5
(03) 網站設計不良，使用不方便	29.7
(04) 無單一處理窗口，申請手續複雜繁瑣	5.5
(98) 其他<資料更新速度慢、不安全感...等>	24.3
(99) 未回答	5.5
總 計	100.0

三、在「我的 E 政府-電子化政府入口網」方面

第13題

請問您有沒有聽過「我的 E 政府<www.gov.tw>」或「電子化政府入口網」？(%)

有	沒有	未回答	總計
33.1	66.7	0.2	100.0

第14題

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」？(%) **(358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
38.0	61.4	0.6	100.0

第15題

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> **(136位使用過「電子化政府入口網」的受訪者)**

(01) 找資料	66.7
(02) 表達意見或陳情	1.4
(03) 查詢服務資訊或下載表單	16.5
(04) 上網申辦	6.8
(05) 參加抽獎活動	-
(06) 觀看台灣景點即時影像	3.0
(98) 其他<例如報名參加訓練課程>	3.6
(99) 未回答	2.1

總 計	100.0
-----	-------

第16題

請問您上網「找」<查詢>那一些資料？<不提示，複選>（%）**（91 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>	70.2
（02）查詢電子地圖	5.5
（03）查詢文化活動資訊	5.5
（04）查詢交通資訊	12.1
（05）查詢旅遊景點資訊	13.2
（98）其他<例如法令、考試...等>	13.2
（99）未回答	4.4

第17題

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？（%）**（136 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
59.0	17.7	21.2	2.2	100.0

第18題

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？（%）**（136 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
7.8	71.2	8.7	0.8	11.5	100.0
79.0		9.5			

第19題

請問您「不滿意」最主要的原因是什麼？<不提示，單選>（%）**（13 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	65.0
（02）網站畫面複雜，使用不方便	18.8
（03）網站瀏覽速度太慢	-
（04）資訊更新太慢	-
（05）線上申辦手續繁瑣，網頁服務項目不切需要	8.1

(06) 對網站安全性有疑慮	8.1
(98) 其他	-
(99) 未回答	-
總 計	100.0