

# 行政院研考會

## 「95 年度個人/家戶數位落差調查」電話訪問問卷

調查期間：民國 95 年 4 月 15 日至 6 月 15 日

核定機關	行政院主計處
核定文號	95 年 3 月 29 日 處普三字 第 0950002030 號
有效期間	至民國 95 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)台南市 | (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

- (97)只回答年齡範圍 (98)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 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過電腦嗎（不一定「在家」使用）？

- (1)有（跳答第 6 題）  
(2)沒有（續答第 5-1、5-2 題後，跳答第 31 題）  
(8)不知道/拒答（續答第 5-1、5-2 題後，跳答第 31 題）

5-1 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

5-2 如果有人要教您電腦，您覺得可能會碰到什麼問題？【逐一提示】

- (1)電腦很難，學不會  
(2)電腦螢幕字太小  
(3)滑鼠、鍵盤很難操作  
(4)生活中用不到，久了就忘了  
(5)電腦太貴，學會了也買不起  
(96)沒用過電腦，不知道會碰到什麼問題

- (97)都不是問題  
(98)不知道/拒答
6. 請問，您第一次使用電腦到現在已有多久了？  
 (1)不到1年 (2)1年以上，不到2年  
 (3)2年以上，不到5年 (4)5年以上，不到7年  
 (5)7年以上 (8)不知道/拒答
7. 請問您工作上或在學校有使用到電腦嗎？  
 (1)有 (2)沒有  
 (97)沒有上班或上學 (8)不知道/拒答
8. 請問您操作滑鼠及使用電腦鍵盤的情況是屬於以下哪一種描述？  
 (1)不太靈光 (2)操作流暢  
 (8)不知道/拒答
9. 請問您電腦的新軟體安裝，或者碰到當機、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 (8)不知道/拒答
10. 請問您個人曾經使用過網際網路(上網)嗎(不一定「在家」使用)？  
 (1)有 (2)沒有  
 (8)不知道/拒答(跳答第31題)
- 10-1 請問您過去一個月曾經上網嗎？  
 (1)有(續答第10-2題後，跳答第11題)  
 (2)沒有(續答第10-2及10-3題後，跳答第31題)  
 (8)不知道/拒答
- 10-2 請問您認為上網，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
- 10-3 【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)眼睛或身體不好  
 (7)擔心網路陷阱多 (8)上網程序太複雜  
 (9)家裡沒有電腦 (10)偏遠地區無法上網  
 (11)擔心會沉迷網路 (12)擔心電腦中毒  
 (96)其他 (98)不知道/拒答
11. 請問，您第一次使用網際網路(上網)到現在有幾年了？  
 (01)不到1年 (02)1年以上，不到2年  
 (03)2年以上，不到3年 (04)3年以上，不到4年  
 (05)4年以上，不到5年 (06)5年以上，不到6年  
 (07)6年以上，不到7年 (08)7年以上，不到8年  
 (09)8年以上 (98)不知道拒答
12. 請問，您平均一天花多少時間上網？  
 (1)不到半小時 (2)半小時以上，不到1小時  
 (3)1小時以上，不到3小時 (4)3小時以上，不到5小時  
 (5)5小時以上不到10小時 (6)10小時以上  
 (8)不知道/拒答
13. 請問您曾使用個人手機、PDA瀏覽網頁、收e-mail嗎?(複選)  
 (1)個人手機(跳問第13-1題) (2)PDA  
 (3)沒有使用 (8)不知道/拒答

13-1. 請問您手機上網方式？

- (1)WAP
- (2)GPRS
- (3)3G
- (4)PHS
- (8)不知道/拒答

14. 請問您會不會收發 EMAIL？

- (1)會 (續答第 14-1 至 14-3 題)
- (2)不會 (跳答 15 題)
- (8)不知道/拒答

14-1. 請問您過去一個月有沒有寄送過 E-MAIL？

- (1)有
- (2)沒有
- (7)不會使用 E-MAIL
- (8)不知道/拒答

14-2. 請問您平均一天收到幾封垃圾郵件？

- (1)0 封
- (2)10 封以下
- (3)10-19 封
- (4)20-29 封
- (5)30-39 封
- (6)40-49 封
- (7)50 封以上
- (8)不知道/拒答

14-3. 請問贊不贊成政府制定法令管理垃圾郵件？

- (1)贊成
- (2)不贊成
- (3)無所謂
- (8)不知道/拒答

15. 請問您會不會製作網頁？

- (1)精通
- (2)會一部份
- (3)不會
- (8)不知道/拒答

16. 請問您工作上或在學校有使用到網際網路嗎？

- (1)有
- (2)沒有
- (7)沒有上班或上學
- (8)不知道/拒答

17. 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 17-1 至 17-3 題)
- (2)不知道
- (8)拒答

17-1. 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

17-2. 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

17-3. 請問您過去一年曾經透過政府行政機關的網站「反映意見」(包含線上申訴、網路投票)嗎？

- (1)有
- (2)沒有
- (8)不知道/拒答

17-4. 【只問知道 e 政府服務但 17-1 至 17-3 皆答未使用者】請問您未使用政府電子化服務的原因是？

- (1)程序複雜
- (2)需要安裝特殊軟體或申請憑證
- (3)不安全
- (4)服務項目不實用
- (5)沒有需要
- (6)不清楚有哪些服務項目，宣傳不夠
- (7)不太熟悉電腦操作
- (8)太慢
- (9)有家人代勞
- (10)網站資訊更新速度太慢
- (11)沒時間
- (12)家裡不能上網
- (96)其他 \_\_\_\_\_
- (98)不知道/拒答

18. 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
19. 請問您曾在網路上使用線上傳呼軟體（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
20. 請問您曾在網路上查詢就業資訊嗎？  
 (1)有 (2)沒有  
 (8)不知道/拒答
21. 請問您曾在網路上搜尋生活資訊（如氣象、車票等）嗎？  
 (1)有 (2)沒有  
 (8)不知道/拒答
22. 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
23. 請問您曾在網路上查詢產品資訊或比價嗎？  
 (1)有 (2)沒有  
 (8)不知道/拒答
24. 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
25. 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 25-1 題) (2)還算需要(續問第 25-1 題)  
 (3)沒有需求(跳答第 26 題)  
 (8)不知道/拒答(跳答第 26 題)
- 25-1. 如果政府提供免費電腦上網，您認為在哪些地點設置比較恰當？  
 (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)火車站、捷運站、機場、高速公路休息站  
 (7)速食店、咖啡廳 (8)公園或風景區  
 (9)便利商店 (10)醫院  
 (11)郵局/銀行 (12)鄉鎮公所  
 (13)火車上、捷運上 (14)大賣場  
 (15)電話亭 (16)其他  
 (98)不知道/拒答
26. 當您的親友有特定資訊需求時，請問您能不能立即在網路上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
27. 請問您知道如何在網路上下載及安裝您想要的軟體或檔案嗎？  
 (1)知道 (2)不知道  
 (8)不知道/拒答
28. 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

29. 請問您曾使用網路電話嗎？  
 (1)用過 (2)沒有用過  
 (8)不知道/拒答
30. 請問您會使用 **Word**、**EXCEL** 這類的應用軟體嗎？  
 (1)會 (2)不會  
 (8)不知道/拒答
31. 請問您的家人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】  
 (1)有 (2)沒有  
 (8)不知道/拒答

**以下首先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. 請問您家裏有沒有電腦？  
 (1)有（跳答第 37 題） (2)沒有（跳答第 41 題）  
 (8)不知道/拒答（跳答第 41 題）

37. 請問您家裏有幾台電腦？ \_\_\_\_\_ 台  
 (98)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 39 題）(2)沒有（續答 38-1 後，跳答第 41 題）  
 (9)不知道/拒答（跳答第 41 題）

38-1 家裡沒有連上網路最主要的原因是什麼？

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| (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)不熟悉上網操作       |
| (09)怕小孩或家人沈迷      | (10)設備故障          |
| (11)剛買電腦，來不及申裝    | (12)住所不固定         |
| (13)怕中毒           | (14)擔心傷害眼睛或身體     |
| (15)父母不肯安裝        | (97)其他（請說明） _____ |
| (98)不知道/拒答        |                   |

39. 請問您家裏有幾台電腦可連上網際網路（上網）？ \_\_\_\_\_ 台  
 (98)不知道/拒答

40. 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、CableModem)  
 (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**

41. 請問您的教育程度是（包括目前正在就讀的）？  
 (1)未就學 (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
42. 請問您家中主要經濟來源是誰？  
 (1)受訪者(第49-51題不問) (2)其他男性家人  
 (3)其他女性家人 (4)主要靠社會補助或老人年金過活人  
 (8)不知道/拒答
43. 請問您目前從事什麼行業？【1~19項續問行業類別中類】
- 有從事工作
- (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)創作及藝術表演業
  - (19)其他服務業
- 未工作
- (20)家管(跳答第47題)
  - (21)學生(跳答第47題)
  - (22)正在找工作/待業/失業(跳答第47題)
  - (23)退休(跳答第47題)
  - (97)其他(請說明)
  - (98)不知道/拒答(跳答第47題)
44. 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
  - (3)專業人士 (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
  - (97)其他(請說明) \_\_\_\_\_ (98)不知道/拒答
45. 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
46. 請問您月平均收入為多少元？
- (01)未滿15,840元 (02)15,840~未滿2萬元
  - (03)2萬~未滿2萬5千元 (04)2萬5千~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 萬元以上  
 (98)不知道/拒答

46-1. 請問您每週平均工作幾小時? \_\_\_\_\_ 小時 (98)不知道/拒答

47. 請問您是哪裡人? 客家、閩南、大陸各省或是原住民?

- (1)客家人                      (2)原住民  
 (3)閩南人                      (4)大陸各省  
 (5)其他                        (8)不知道/拒答

48. 請問您的家戶有外籍配偶嗎?

- (1)有      (2)沒有      (8)不知道/拒答

**接下來，想請教您一些家戶型態相關問題**

49. 請問您家中主要經濟來源者，從事什麼行業? 【1~19 項續問行業類別中類附表 1】

有從事工作

- (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)創作及藝術表演業  
 (19)其他服務業

未工作

- (20)家管 (跳答第 52 題)  
 (21)學生 (跳答第 52 題)  
 (22)正在找工作/待業/失業 (跳答第 52 題)  
 (23)退休 (跳答第 52 題)  
 (97)其他 (請說明)  
 (98)不知道/拒答 (跳答第 52 題)

50. 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  
 (3)專業人士                      (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  
 (97)其他 (請說明) \_\_\_\_\_ (98)不知道/拒答

51. 請問您家中的主要經濟來源者，目前工作身份是？

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

52. 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 15,840 元
- (02) 15,840 ~ 未滿 2 萬元
- (03) 2 萬 ~ 未滿 2 萬 5 千元
- (04) 2 萬 5 千 ~ 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 萬元以上
- (98) 不知道/拒答

53. 受訪者的性別

- (1) 男
- (2) 女