

## 附錄二 ADSL 問卷

您好，這是一份國科會委託的調查問卷，主題是「台灣寬頻網路使用行為與發展趨勢」，於3月12日至3月25日展開調查。您家中如有安裝ADSL，就請您回答。回答本問卷大約需要20分鐘，您所填的資料將全部作為學術研究，不會轉交他人，請放心填寫。我們為了感謝您的回答，特別設有現金抽獎活動，所有填寫本問卷的人，都有機會抽到獎金5千元(4名)、1千元(20名)、5百元(20名)。謝謝您對學術研究的貢獻！

政治大學廣播電視學系教授

劉幼琍 2938-7432; 2938-7123

陳清河 2938-7148

### 第一部分 網路使用情形與動機

1. 請問您接觸網路有多久時間？

- ☐未滿半年 ☐半年以上未滿一年 ☐一年以上未滿兩年 ☐二年以上未滿三年  
☐三年以上未滿四年 ☐四年以上未滿五年 ☐五年以上未滿六年  
☐六年以上未滿七年 ☐七年以上未滿八年 ☐八年以上

2. 使用寬頻網路前，您通常如何連上網路?(複選)

- ☐校園撥接網路 ☐校園固接網路 ☐固接專線 ☐付費商用撥接網路  
☐免費商用撥接網路 ☐網路咖啡廳 ☐ISDN ☐公共資訊服務站  
☐公共圖書館 ☐不知道 ☐其他\_\_\_\_\_

3. 請問您有沒有使用撥接(窄頻)上網的經驗？

- ☐有 ☐沒有 (沒有者請跳答第5題)

4. 請問您使用撥接(窄頻)上網最大的困擾是?(複選)

- ☐很難撥通 ☐上網後速度太慢 ☐常常斷線 ☐撥接連線等待時間過長  
☐費用太貴 ☐佔用電話線 ☐怕中毒 ☐垃圾資訊太多 ☐網頁內容貧乏  
☐網路安全問題 ☐家人的限制 ☐其他\_\_\_\_\_

### 第二部分 寬頻網路使用情形

1. 請問你家安裝ADSL最主要的動機為何?(複選)

- ☐速度較快 ☐可保持連線狀態(always on) ☐價格因素 ☐工作或課業需

要 ☐正好有促銷方案 ☐方便子女學習 ☐打發時間 ☐ADSL 業者網站內容豐富 ☐週遭的人都已安裝 ☐其他\_\_\_\_\_

2. 請問在 ADSL 以及 Cable Modem 之間，您為何申請了 ADSL？（複選）  
☐優惠促銷方案 ☐速度較快 ☐安裝方便 ☐價格因素 ☐親朋好友推薦  
☐家人選的 ☐ADSL 業者形象較好 ☐ADSL 業者網站內容豐富  
☐連國外較快 ☐網路安全性較高 ☐家中沒有安裝有線電視  
☐業者免費提供試用 ☐連線穩定 ☐申請方便 ☐不知道 ☐其他

3. 請問你家使用的 ADSL 的寬頻系統是哪一家？  
☐HiNet ☐SeedNet ☐學校申請 ☐大至網路 DJNet ☐英普達  
☐亞太線上(仲琦) ☐台灣電訊 (TTN) ☐阿波羅資訊網 ☐其他 \_\_\_\_\_

4. 除了 ADSL，請問你家是否同時安裝 Cable Modem？  
☐是 ☐否（答否者請跳答第 6 題）

5. 請問你家同時安裝 Cable Modem 的理由為何？（複選）  
☐價格因素 ☐下載速度較快 ☐上傳速度較快  
☐想比較何種寬頻網路較符合需求 ☐業者提供免費試用  
☐同時有看第四台的需要 ☐其他\_\_\_\_\_

6. 請問你家開始使用 ADSL 有多久時間？  
☐未滿三個月 ☐三個月以上，未滿六個月 ☐半年以上，未滿一年  
☐一年以上，未滿兩年 ☐兩年以上，未滿三年 ☐三年以上

7. 請問您在家中使用寬頻上網主要是做什麼？（複選）  
☐收發電子郵件 ☐上 BBS  
☐下載軟體資料 ☐下載影音檔案  
☐線上觀賞影收片 ☐線上收聽音樂 ☐收聽網路電台 ☐收看網路電視節目  
☐搜尋資料 ☐遠距教學或線上學習  
☐視訊會議 ☐網路電話 ☐網路金融服務  
☐網路遊戲 ☐聊天交友 ☐網路購物  
☐需要架設網站 ☐其他\_\_\_\_\_

8. 請問您家中共有多少人使用寬頻網路？  
☐一人 ☐二人 ☐三人 ☐四人 ☐五人 ☐六人以上

9. 請問您一星期大約有幾天會使用網路？

- ☐1天 ☐2天 ☐3天 ☐4天 ☐5天 ☐6天 ☐每天  
☐不一定每週都會上網

10. 請問您平均每天上網幾個小時？（確實使用時間）

- ☐未滿半小時 ☐半小時以上，未滿1小時  
☐1小時以上未滿2小時 ☐2小時以上未滿3小時 ☐3小時以上未滿4小時  
☐4小時以上未滿5小時 ☐5小時以上未滿6小時 ☐6小時以上未滿7小時  
☐7小時以上

11. 請問您平常使用寬頻網路的主要時段是？（複選）

早上

<input type="checkbox"/> 6:00~6:59	<input type="checkbox"/> 7:00~7:59	<input type="checkbox"/> 8:00~8:59	<input type="checkbox"/> 9:00~9:59
<input type="checkbox"/> 10:00~10:59	<input type="checkbox"/> 11:00~11:59		

下午

<input type="checkbox"/> 12:00~12:59	<input type="checkbox"/> 13:00~13:59	<input type="checkbox"/> 14:00~14:59	<input type="checkbox"/> 15:00~15:59
<input type="checkbox"/> 16:00~16:59	<input type="checkbox"/> 17:00~17:59		

晚上

<input type="checkbox"/> 18:00~18:59	<input type="checkbox"/> 19:00~19:59	<input type="checkbox"/> 20:00~20:59	<input type="checkbox"/> 21:00~21:59
<input type="checkbox"/> 22:00~22:59	<input type="checkbox"/> 23:00~23:59		

深夜到凌晨

<input type="checkbox"/> 0:00~0:59	<input type="checkbox"/> 1:00~1:59	<input type="checkbox"/> 2:00~2:59	<input type="checkbox"/> 3:00~3:59
<input type="checkbox"/> 4:00~4:59	<input type="checkbox"/> 5:00~5:59		

12. 請問您在家中使用寬頻網路的困擾有哪些？（複選）

- ☐網路安全問題 ☐網站內容不夠豐富 ☐尖峰時間容易塞車  
☐連線速度越來越慢 ☐連外國網站速度太慢 ☐費用上覺得划不來  
☐並非雙向服務 ☐線路不穩，連線品質不佳 ☐家人的限制 ☐垃圾資訊太多  
☐業者技術支援不足 ☐沒有困擾 ☐其他\_\_\_\_\_

### 第三部份 寬頻網路使用內容

在填答以下問題時，請以您使用寬頻網路的經驗為基礎作答。

1. 請問使用寬頻網路時，您最常去的網站類型（複選）

- ☐入口網站 ☐搜索引擎類 ☐寬頻內容網站 ☐電腦資訊類 ☐軟體下載類  
☐政府機關 ☐社會團體類 ☐政治類 ☐新聞媒體類 ☐財經類  
☐文化藝術類 ☐學術校園網站 ☐教育學習類 ☐醫療保健類 ☐兒童網站  
☐個人網站 ☐遊戲類 ☐情色類 ☐購物網站 ☐影視娛樂

☐生活休閒資訊類 ☐求職求才網站 ☐聊天交友類  
☐非以上提到的公司網站 ☐其他 \_\_\_\_\_

2. 請問在使用寬頻網路時，您最常閱覽哪一種語文的網站？

☐繁體中文 ☐簡體中文 ☐英文 ☐日文 ☐西班牙文 ☐法文 ☐德文  
☐其他 \_\_\_\_\_

3. 請問除了以上最常使用的語文網站，您其次最常閱讀哪一種語文的網站？

☐繁體中文 ☐簡體中文 ☐英文 ☐日文 ☐西班牙文 ☐法文 ☐德文  
☐其他 \_\_\_\_\_

4. 您覺得使用寬頻之後，對哪些網路上的使用最有助益？（複選）

☐下載檔案 ☐使用網路即時傳呼軟體（例如 icq, MSN 等） ☐收發電子郵件  
☐電子報的閱讀 ☐瀏覽網站 ☐上 BBS ☐找尋資訊 ☐其他 \_\_\_\_\_

5. 請問在使用寬頻網路後，您是否有在網際網路上下載檔案的經驗？

☐是 ☐否（答否者請跳答第 7 題）

6. 請選出您在使用寬頻網路時，經常下載的檔案類型：（複選）

☐圖片 ☐遊戲 ☐字形 ☐應用程式 ☐桌面 ☐螢幕保護程式  
☐動畫/影片 ☐面版 ☐音樂 ☐驅動程式 ☐試用程式 ☐破解應用程式  
☐其他 \_\_\_\_\_

7. 請問您使用寬頻網路後，是否有下載 MP3 的經驗？

☐是 ☐否（答否者請跳答第 9 題）

8. 自從安裝寬頻後，您平均一個月下載多少 MP3 檔案？（單選）

☐沒有 ☐50 首以下 ☐51-100 首 ☐101-200 首 ☐201-300 首  
☐301-400 首 ☐401-500 首 ☐501-600 首 ☐600 首以上

9. 使用寬頻網路後，請問您是否使用網路即時傳呼軟體？

☐有 ☐沒有

10. 使用寬頻網路後，您平均每天檢查幾次您的電子郵件信箱？

☐不到一次 ☐1 次 ☐2 次 ☐3 次 ☐4 次 ☐5 次 ☐6 次 ☐7 次  
☐8 次 ☐9 次 ☐10 次 ☐10 次以上 ☐電腦設定自動定時檢查

11. 使用寬頻網路後，您通常如何處理廣告電子郵件？

- ☐看過以後保留 ☐看到標題後保留 ☐看到標題後刪除 ☐看過以後刪除  
☐利用郵件軟體直接過濾 ☐其他 \_\_\_\_\_

12. 使用寬頻網路後，您是否曾經利用 E-Mail 傳遞多媒體檔案？  
☐是 ☐否 (答否者跳答 14 題)

13. 使用寬頻網路後，您曾經利用 E-Mail 傳遞哪些影音檔案？(複選)  
☐MP3 或其他音樂檔案 ☐影片檔案 ☐動畫 ☐圖片 ☐其他

14. 使用寬頻網路後，請問您訂閱幾份電子報？  
☐無訂閱 ☐一份 ☐二到五份 ☐六到十份 ☐十一到十五份 ☐十六份以上

#### 第四部份 寬頻網路特殊應用的使用情形

寬頻上網目前可以提供下列特殊應用，請勾選您的使用情形：

	從未使用	幾乎不使用	偶爾使用	還算常用	常常使用
1. 視訊會議	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 線上即時對談(透過網路做聲音對談)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 網路廣播	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 線上收聽音樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 下載音樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 網路 KTV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 寬頻多媒體服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 隨選視訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 網路電動遊戲	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 遠距教學	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 線上學習	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 網路金融服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. 您認為在這些特殊應用之中，需要再加強的是哪些？  
☐視訊會議 ☐線上即時對談 ☐網路廣播 ☐線上收聽音樂 ☐下載音樂  
☐網路 KTV ☐寬頻多媒體服務 ☐隨選視訊 ☐網路電動遊戲 ☐線上學習  
☐網路金融服務 ☐沒有 ☐不知道

14. 在未來寬頻網路可能新增的服務中，您對各項目需求情況為何？

	非常不需要	不需要	普通	需要	非常需要
網路電話	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
數位電視服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
結合電視及電腦的購物服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
遠距醫療服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安全監控設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 第五部分 ADSL 寬頻網路滿意度

請問你接受 ADSL 寬頻網路的服務之後，你實際感受到 ADSL 業者所提供的服務品質如何？

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
1. 業者的裝機速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 維修人員處理障礙時所具備的專業知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 業者裝機、維修的時間是否能盡量配合顧客需要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 客服的電話線路數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 客服人員為顧客提供服務的意願	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 客服人員是否能了解顧客需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 客服人員回答顧客詢問時所具備的專業知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 客服人員對於顧客詢問所給的答覆	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 業者承諾提供的服務，服務人員是否能確實達成	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 客服人員對顧客過去服務記錄的掌握	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ADSL 的連線速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ADSL 的網路通訊品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ADSL 帳單的正確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 使用 ADSL 所需負擔的費用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 整體而言,您對 ADSL 寬頻服務的滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. 整體而言，在申裝 ADSL 之前的期望與實際申裝後的感受的差距如何？

☐期望太高，實際服務與期望差距很大 ☐實際服務雖不像所期望得那麼好，但還可以接受 ☐實際服務與期望差不多 ☐實際服務比期望的還要好

第六部份 個人基本資料

1. 性別 ☐男 ☐女

2. 年齡 ☐10歲以下 ☐11-15歲  
☐16-20歲 ☐21-25歲  
☐26-30歲 ☐31-35歲 ☐36-40歲  
☐41-45歲 ☐46-50歲 ☐51-60歲  
☐61-65歲 ☐66-70歲 ☐71歲以上

3. 教育程度 ☐國小以下 ☐國中 ☐高中或高職 ☐專科 ☐大學或學院  
☐研究所以上

4. 居住地

☐台北市 ☐台北縣 ☐基隆縣 ☐宜蘭縣 ☐桃園縣  
☐新竹縣 ☐新竹市 ☐苗栗縣\* ☐台中縣 ☐台中市  
☐南投縣 ☐彰化縣 ☐雲林縣 ☐嘉義縣 ☐嘉義市\*  
☐台南縣 ☐台南市 ☐高雄縣 ☐高雄市 ☐屏東縣  
☐台東縣 ☐花蓮縣 ☐澎湖縣\* ☐金門縣 ☐連江縣

5. 個人最近一年平均每個月收入

☐未滿2萬元 ☐2萬元以上，未滿3萬元  
☐3萬元以上，未滿4萬元 ☐4萬元以上，未滿5萬元  
☐5萬元以上，未滿6萬元 ☐6萬元以上，未滿7萬元  
☐7萬元以上，未滿8萬元 ☐8萬元以上，未滿9萬元  
☐9萬元以上，未滿10萬元 ☐10萬元以上，未滿11萬元  
☐11萬元以上，未滿12萬元 ☐12萬元以上，未滿13萬元  
☐13萬元以上，未滿14萬元 ☐14萬元以上，未滿15萬元  
☐15萬元以上，未滿16萬元  
☐16萬元以上 ☐不一定 ☐不知道

6. 從事行業

☐農林漁牧礦業 ☐營造業 ☐運輸業 ☐製造業 (不含資訊業)  
☐商業 ☐資訊業 ☐通訊業 ☐金融保險及不動產服務業 ☐社會服務業  
☐大眾傳播業或廣告業 ☐個人服務業 ☐工商服務業 ☐公務人員 ☐軍人  
☐教師 ☐自由業 (律師、醫生等) ☐學生 ☐家管 ☐退休 ☐待業中  
☐其他

7. 婚姻狀況

☐未婚 ☐已婚 ☐離婚 ☐其他

8 職位

☐高層決策主管 ☐中層主管 ☐基層員工 ☐顧問及專業人員 ☐兼職人員  
☐沒有職位分別 ☐其他

9. 請提供您的聯絡 E-Mail，以便我們抽獎後通知您得獎消息：