

台灣地區數位現況及數位生活需求問卷調查

敬啟者 鈞鑒：

冒昧打擾您。這是一份由行政院研考會主辦、聯合報民意調查中心執行的問卷調查，這份問卷是以各類身心障礙朋友為調查對象，主要是想了解您平常使用電腦及上網的情形，作為政府制定數位化政策的參考，讓身心障礙朋友也能共享資訊社會的好處。

回答這份問卷大約需要五分鐘，請您作答完後立即傳真到(02)2763-1959 或將問卷置於免附回郵信封中寄給我們。如果您對於問卷有任何疑問，歡迎您週一至週五下午一點後洽聯合報民意調查中心(02)2768-2744，或是 e-mail: survey@udngroup.com，我們很樂意與您交換意見。謝謝您！

為了感謝您的幫忙，我們將於完整填寫的傳真或郵寄回函中隨機抽出 100 位，每人致贈一千元禮券作為謝禮，懇請您大力協助，抽空回答。再次謝謝您的合作。

行政院研究發展考核委員會
聯合報系民意調查中心 敬上

填答說明：請在下列各題的方格 中打「✓」。

1. 請問您的電腦使用情形屬於哪一種狀況？

- (1) 不曾使用電腦【請續答第 1 頁第 2 題(黃色區塊)】
 (2) 曾用電腦但個人沒有電腦【請翻到第 2 頁第 15 題繼續回答(藍色區塊)】
 (3) 曾用電腦且個人擁有電腦【請翻到第 3 頁第 22 題繼續回答(粉紅色區塊)】

第一部分 本部分想了解您及您家人對電腦課程及設備的需求

02. 請問您沒有用過電腦的原因是？

- (01) 不知如何操作 (02) 沒有需要或無意願使用
 (03) 身體狀況受限，無法使用 (04) 無法負擔電腦設備費用
 (96) 其他（請說明原因）
 (98) 不知道/無法回答

03. 請問您會不會擔心不懂電腦或不會上網，會落後別人太多、跟不上時代？

- (1) 非常擔心 (2) 有一點擔心
 (3) 不會擔心 (8) 不知道/無法回答

04. 請問您想不想學電腦或上網？

- (1) 想 (2) 不想/不知道

05. 如果您會電腦，對於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) 不知道/無法回答

06. 如果您會上網，對於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) 不知道/無法回答

07. 請問您知不知道有專門針對視覺、聽覺等特殊需求者所設計的電腦輔助設備？

- (1) 知道 (2) 不知道

08. 請問適合您使用的是一般個人電腦？還是要有協助電腦使用的輔具？

- (1) 一般電腦 (2) 有輔具的電腦
 (8) 不知道/無法回答

09. 就電腦學習來說，您需要的協助是？（可複選）

- (01) 提供免費課程 (02) 提供交通接送
 (03) 電腦及輔具等硬體設備購買補助
 (04) 提供特殊軟體（如語音導覽軟體等） (05) 專人諮詢輔導

沒用過電腦者填答

- (96) 其他(請說明) _____ (97) 不想學，不需要幫助
- (98) 不知道/未回答
10. 如果要讓您知道課程或補助資訊，什麼樣的宣傳管道最有效？(可複選)
- (01) 電視 (02) 廣播 (03) 報章雜誌
- (04) 各類身心障礙者基金會 (05) 郵寄文宣 (06) 電話通知
- (07) 網路 (08) 學校
- (09) 鄉鎮公所/村鄰里長 (10) 手機簡訊
- (96) 其他(請說明) _____
- (97) 不想得到相關資訊 _____ (98) 不知道/未回答
11. 對您來說，您覺得學習電腦應該以幫助就業為目標？還是讓生活比較方便、提供休閒娛樂比較重要？
- (1) 幫助就業 (2) 便利生活、休閒娛樂
- () 不想 (8) 不知道/未回答
12. 請問與您同住的家人中，有人會上網嗎？
- (1) 有 (2) 沒有 (3) 獨居
13. 請問與您同住的家人中，有沒有不會電腦，但想學電腦的人？
- (1) 有 (2) 沒有 (3) 獨居
14. 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？
- (1) 有 (2) 沒有/不知道 (3) 獨居
- 【請翻到第 6 頁第 53 題 (白色區塊) 繼續回答】**

15. 請問您當初是透過什麼管道學習電腦嗎？
- (01) 學校 (02) 公司
- (03) 公益團體/基金會 (04) 政府職訓課程
- (05) 親友教導 (06) 自修
- (96) 其他(請說明) _____ (98) 忘記了/未回答
16. 請問您目前還會使用電腦嗎？
- (1) 會，主要在○(1)學校○(2)公司○(3)公益團體/基金會○(4)網咖○(5)校外圖書館○(6)親友家○(96)其他○(98)不知道/未回答__使用
- (2) 不會/不知道
17. 請問您家裡沒有電腦最主要的原因是什麼？(可複選)
- (01) 身體狀況受限，已無法使用 (02) 沒有需要或無意願使用
- (03) 無法負擔電腦設備費用 (04) 可在其他地方使用
- (05) 沒有針對需求設計的專用電腦 (06) 配有輔具的專用電腦太貴
- (96) 其他(請說明原因) _____ (98) 不知道/未回答
18. 請問家中如果有電腦，對於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) 不知道/無法回答
19. 請問適合您使用的是一般個人電腦？還是要有便利性輔具的電腦？
- (1) 一般電腦 (2) 有輔具的電腦
- (8) 不知道/無法回答
20. 就電腦學習或設備使用來說，您需要的協助是？(可複選)
- (01) 提供免費課程 (02) 提供交通接送
- (03) 電腦及輔具等硬體設備購買補助
- (04) 提供特殊軟體(如語音導覽軟體等)
- (95) 不需要任何協助
- (96) 其他(請說明) _____
- (98) 不知道/未回答
21. 如果要讓您知道課程或補助資訊，什麼樣的宣傳管道最有效？
- (01) 電視 (02) 廣播 (03) 報章雜誌
- (04) 各類身心障礙者基金會 (05) 郵寄文宣 (06) 電話通知

會電腦但沒有電腦設備者回答

- (07) 網路 (08) 學校
- (95) 不想得到相關資訊
- (96) 其他(請說明) _____
- (98) 不知道/未回答

【請翻到第 4 頁第 28 題 (紫色區塊) 繼續回答】

會電腦且有電腦設備者回答

22. 請問您當初是透過什麼管道學習電腦嗎？
- (01) 學校 (02) 公司
- (03) 公益團體/基金會 (04) 政府職訓課程
- (05) 親友教導 (06) 自修 (07) 電腦公司/電腦班
- (96) 其他(請說明) _____ (98) 不知道/未回答
23. 請問您擁有的電腦是屬於一般的個人電腦，還是針對您的身心需求所設計的有配備輔具的電腦？
- (1) 有輔具的電腦 **【請續答第 24 至 27 題】**
- (2) 使用一般個人電腦 **【請翻到第 4 頁第 28 題繼續回答】**
- (8) 不知道
24. 請問您的電腦目前有哪些輔助設備？(可複選)
- (01) 點字觸摸顯示器 (02) 各類螢幕語音報讀軟體
- (03) 專用座椅 (04) 專用鍵盤
- (05) 專用滑鼠或搖桿 (06) 聲控語音設備
- (96) 其他(請說明) _____ (98) 不知道/未回答
25. 請問您是從什麼管道知道有為身心障礙者設計的輔助設備？(可複選)
- (01) 政府機關 (02) 各類身心障礙者團體/組織/基金會
- (03) 親朋好友告知 (04) 媒體
- (05) 學校(如淡大盲生資源中心) (06) 輔具廠商
- (96) 其他(請說明) _____
- (98) 不知道/未回答/忘記了
26. 請問您在獲得這些輔助設備的過程中，最需要的幫助是？
- (01) 輔具資訊 (02) 費用補助
- (03) 訓練課程 (96) 其他(請說明) _____
- (98) 不知道/無法回答
27. 請問跟您身體狀況類似的朋友想購買適合的電腦輔助設備及軟體，您估計需要多少錢？_____元

【請翻到第 4 頁第 28 題(紫色區塊)繼續回答】

第二部分 本部分想瞭解您使用電腦的情形【會電腦者回答】

28. 整體來說，請問您認為使用電腦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) 不知道/無法回答
29. 請問您在操作電腦時，需要其他人隨時在一旁協助嗎？
 (1) 需要「一直」在一旁協助 (2) 有需要時才提供協助
 (3) 有需要，但無法得到協助 (4) 完全不需要
 (8) 不知道/未回答
30. 請問您目前使用電腦，操作硬體設備覺得困不困難？
 (1) 非常困難 (2) 還算困難
 (3) 不太困難 (4) 一點都不困難
 (8) 不知道/未回答
31. 請問怎麼樣的設計可以讓您使用電腦更便利？(可複選)
 (01) 聲控或語音輸入裝置 (02) 手寫輸入
 (03) 專用鍵盤 (04) 語音辨識系統
 (05) 螢幕字體放大 (06) 無障礙網頁
 (07) 觸控螢幕 (96) 其他 (請說明) _____
 (97) 沒有困難 (98) 沒有意見
32. 請問您在使用電腦相關軟體 (應用程式) 上有沒有困難？
 (1) 非常困難 (2) 還算困難
 (3) 不太困難 (4) 一點都不困難
 (8) 不知道/未回答
33. 請問怎麼樣的設計可以讓您操作軟體更便利？(可複選)
 (01) 訊息中文化 (02) 提供淺顯操作說明
 (03) 提供手冊語音說明 (04) 簡化的按鍵
 (05) 簡潔的介面 (06) 較大字體
 (07) 語音訊息 (96) 其他 (請說明) _____
 (97) 沒有困難 (98) 沒有意見
34. 請問您有沒有參加過電腦軟硬體相關的職業訓練？
 (1) 有 (2) 沒有 (8) 不知道/未回答
35. 請問您目前或是未來有沒有任何有關的電腦軟硬體教育訓練的需求？
 (1) 有 **【續答第 35-1 及 35-2 題】** (2) 沒有 **【請跳答第 36 題】** (8) 不知道/未回答
- 35-1. 請問您比較需要的是哪方面的訓練課程？
 (01) 基本電腦操作 (02) 基本網路操作
 (03) 文書應用軟體 (04) MSN、E-MAIL 等通訊功能
 (05) 網頁設計 (06) 電腦繪圖、動畫
 (07) 硬體維修、組裝 (08) 程式設計
 (09) 中文輸入法 (10) 資料庫軟體
 (96) 其他 (請說明) _____ (98) 不知道/無法回答
- 35-2. 如果要讓您知道課程或補助資訊，什麼樣的宣傳管道最有效？
 (01) 電視 (02) 廣播 (03) 報章雜誌
 (04) 網路 (05) E-MAIL (06) 身心障礙基金會
 (07) 學校 (08) 寄送文宣 (09) 電話通知
 (10) 鄉鎮公所/村鄰里長 (96) 其他 (請說明) _____ (98) 不知道/無法回答
36. 請問您個人曾經上網嗎 (不一定「在家」使用)？
 (1) 有 **【請翻到第 5 頁第 37 題(綠色區塊)繼續回答】**
 (2) 沒有 **【續答第 36-1、36-2 題】**
- 36-1. 請問您想學習如何上網嗎？
 (1) 想 (2) 不想
- 36-2. 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？

(1)有

(2)沒有

(3)獨居

【未曾上網者，請翻到第 6 頁第 53 題(白色區塊)繼續回答】

第三部分 本部分想瞭解您上網的情形【曾上網者回答】

37. 請問您平均一天花多少時間上網?
分鐘 (997)目前不上網 (998)不一定
38. 請問您在瀏覽網際網路時有沒有感覺到困難?
 (1)非常困難 (2)還算困難
 (3)不太困難 (4)一點都不困難
 (8)不知道/無法回答
39. 請問您在網際網路使用上有哪方面感覺到困難?
 (01)找不到網頁 (02)打字輸入不便 (03)不懂英文
 (04)網頁字太多或太小 (05)輔具無法辨識圖表造成不便
 (96)其他(請說明) _____ (97)沒有困難/沒有意見
 (98)未回答
40. 請問您會不會收發 EMAIL?
 (1)會 (2)不會/不知道
41. 請問您工作上或在學校有使用到網際網路嗎?
 (1)有 (2)沒有/不知道 (3)沒有上班或上學
42. 請問您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?
 (1)知道 **【續答 42-1 至 42-3 題】** (2)沒有/不知道 **【請跳答第 43 題】**
- 42-1. 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/不知道，原因是：_____
○(1)沒有需求 ○(2)不知道網址 ○(96)其他 ○(98)不知道/無意見
- 42-2. 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/不知道，原因是：_____
○(1)沒有需求 ○(2)不會操作/操作困難 ○(3)怕個人資料外洩 ○(96)其他
○(98)不知道/無意見
- 42-3. 您過去一年曾經透過政府行政機關的網站「反映意見」(包含申訴、投票)嗎?
 (1)有
 (2)沒有/不知道，原因是：_____
○(1)沒有需求 ○(2)不知道網址 ○(3)對政府沒信心、反映也沒有用 ○(4)擔心身分資料外洩 ○(96)其他 ○(98)不知道/無意見
43. 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/不知道
44. 請問您曾使用線上傳呼軟體(MSN、ICQ、Yahoo 即時通等)嗎?
 (1)有 (2)沒有/不知道
45. 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/不知道
46. 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/不知道
47. 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/不知道

48. 請問您有個人部落格嗎？
 (1)有 (2)沒有/不知道
49. 當您的親友有特定資訊需求，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/無法回答
50. 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
51. 請問您曾使用網路電話嗎？
 (1)用過 (2)沒有用過/不知道
52. 整體來說，請問您認為使用網路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)不知道/無法回答

【請翻到第 6 頁第 53 題(白色區塊)繼續回答】

第四部分 本部分想了解您的家戶上網情形及個人基本資料，作為統計分析之用

53. 請問您家裡有沒有連上網際網路？
 (1)有(跳答第 54 題) (2)沒有(續答第 53-1 題) (8)不知道/未回答
- 53-1 家裡沒有連上網路最主要的原因是什麼？(可複選)
 (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)家中沒人會用電腦
 (96)其他(請說明) (98)不知道/未回答
54. 請問您目前的居住地是那一個縣市？
 (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
55. 請問您的出生年次是？ _____ 年
56. 請問您的教育程度是(包括目前正在就讀的)？
 (1)未就學 (2)小學及以下
 (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
57. 請問您個人目前從事甚麼行業？
 (01)農、林、漁、牧業 (02)礦業及土石採取業
 (03)製造業 (04)電力及燃氣供應業
 (05)用水供應及污染整治業 (06)營造業
 (07)批發及零售業 (08)運輸及倉儲業
 (09)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 60 題)
 (21)學生(跳答第 60 題) (22)正在找工作/失業(跳答第 60 題)

(23) 退休(跳答第 60 題)

(97) 其他(請說明) _____

(98) 不知道/拒答

58. 請問您個人目前的職務？

(01) 現役軍人

(02) 民意代表、行政主管、企業主管及經理人

(03) 專業人員

(04) 技術員及助理專業人員

(05) 事務工作人員

(06) 服務工作人員及售貨員

(07) 農林漁牧工作人員

(08) 技術工及有關工作人員

(09) 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

59. 請問您工作的身分是？

(01) 雇主

(02) 自營業者

(03) 受政府雇用者

(04) 受私人雇用者

(05) 無酬家屬工作者

(98) 不知道/拒答

60. 請問您的家戶有外籍配偶嗎？

(1) 有

(2) 沒有

(8) 不知道/拒答

61. 請問您每月的收入大約是多少？

(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

62. 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

63. 您的性別是？

(1) 男

(2) 女

64. 請問您的身心障礙等級是屬於？

(1) 極重度

(2) 重度

(3) 中度

(4) 輕度

(5) 無法區分

(8) 拒答

65. 關於電腦或網路學習上，您還希望獲得政府哪些幫助？(可複選)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (01) 免費電腦課程 | <input type="checkbox"/> (02) 接受課程訓練後提供工作機會 |
| <input type="checkbox"/> (03) 專業課程、職業訓練 | <input type="checkbox"/> (04) 電腦課程學費優惠、折扣或補助 |
| <input type="checkbox"/> (05) 補助買電腦軟硬體 | <input type="checkbox"/> (06) 提供線上教學 |
| <input type="checkbox"/> (07) 到府教學 | <input type="checkbox"/> (08) 針對不同身心障礙者特別開班授課 |
| <input type="checkbox"/> (09) 提供免費電腦、軟體 | <input type="checkbox"/> (10) 開設網頁製作、網路拍賣等課程 |
| <input type="checkbox"/> (11) 上網費率優惠或補助 | <input type="checkbox"/> (12) 下鄉開課 |
| <input type="checkbox"/> (13) 發行有聲資訊期刊，幫助視障者了解資訊課程 | |
| <input type="checkbox"/> (14) 提供、補助輔具、專用電腦 | |
| <input type="checkbox"/> (15) 專人提供諮詢服務 | <input type="checkbox"/> (16) 放寬申請輔具條件 |
| <input type="checkbox"/> (17) 協助申請輔具 | |
| <input type="checkbox"/> (18) 設置身心障礙者專屬網頁，解答各類電腦問題 | |
| <input type="checkbox"/> (19) 專車接送 | <input type="checkbox"/> (96) 沒有需要協助之處 |
| <input type="checkbox"/> (97) 其他 | <input type="checkbox"/> (98) 不知道/無法回答 |

66. 本問卷的填答者是？

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 本人填答 | <input type="checkbox"/> (2) 家人代答 |
|-----------------------------------|-----------------------------------|

67. 本調查為行政院研考會委託辦理，請問您是否同意未來再度接受行政院研考會訪問？

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 同意 | <input type="checkbox"/> (2) 不同意 |
|---------------------------------|----------------------------------|

問卷到此結束，請撥冗檢查一遍有無漏填，

再次謝謝您的熱心參與，並請於 9 月 30 日前寄回。