

身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查問卷

辦理機關：國家發展委員會

調查時間：民國105年

核定機關	行政院主計總處
核定文號	中華民國105年08月04日主普管字第1050400830號
有效期間	至民國105年12月底
資料保密說明	本調查依據統計法施行細則第45條，所有資料只會作為整體分析使用，絕不會將您的個人資料洩漏，請您安心作答。

1. 請問您是透過什麼管道進入政府機關服務？

- ☐ (01) 高普考或初等考試
- ☐ (02) 特種考試
- ☐ (03) 升等或其他考試
- ☐ (04) 約聘僱
- ☐ (05) 臨時人員
- ☐ (06) 其他，請說明_____

2. 請問您有沒有用過電腦？

- ☐ (01) 有
- ☐ (02) 沒有

3. 請問您有沒有上網的經驗？

- ☐ (01) 有(透過電腦、智慧型手機、平板電腦、電視等設備皆可，跳答第5題)
- ☐ (02) 沒有(續答第4題後，跳答第25題)

4. 請問您不曾上網的原因是？(可複選)

- ☐ (01) 身體或認知狀況受限，無法使用 ☐ (02) 沒有需要
- ☐ (03) 沒有時間 ☐ (04) 無法負擔設備或上網費用
- ☐ (05) 沒有學習機會 ☐ (06) 學習環境沒有輔具或無障礙設施
- ☐ (07) 學習需要人力協助(如沒有手語翻譯、個人助理、支持者等)
- ☐ (08) 上網需要人力協助(如沒有手語翻譯、個人助理、支持者等)
- ☐ (09) 其他，請說明_____

5. 請問您有沒有用過無線或行動上網？

- ☐ (01) 有(透過4G、3G、Wi-Fi 等無線上網，續答第6題)
- ☐ (02) 沒有(跳答第7題)

6. 請問您會使用那些設備行動上網？(可複選)

- ☐ (01) 筆記型電腦 ☐ (02) 智慧型手機

- ☐ (03) 平板電腦 ☐ (04) 智慧型穿戴裝置
☐ (05) 其他，請說明 _____

公務電腦使用概況

7. 請問您上班需要使用電腦嗎？

- ☐ (01) 需要 ☐ (02) 不需要(跳答第25題)

8. 請問您上班會使用那些公務系統或軟體？(可複選)

- ☐ (01) 公文系統
☐ (02) 差勤系統
☐ (03) 文書處理軟體(如 Word、Excel)
☐ (04) 業務專用系統(如建管、戶籍系統等)
 (01) 戶役政及地政系統 (02) 人事薪資管理系統
 (03) 會計出納作業系統 (04) 財產採購管理系統
 (05) 財稅資訊系統 (06) 社福及社政系統
 (07) 校務及教育行政系統 (08) 醫藥病歷管理系統
 (09) 郵政管理系統 (10) 圖書管理系統
 (11) 司法及獄政系統 (12) 消防建管防災系統
 (13) 交通監理系統 (96) 其他
☐ (05) 線上學習系統(如文官 e 學院等)
 (01) 文官 e 學苑 (02) e 等公務員學習網
 (03) 臺北 e 大 (04) 地方研習 e 學中心
 (05) 港都 e 學苑 (06) 公務人員終身學習網
 (07) 機關數位學習平台 (96) 其他
☐ (06) 其他，請說明 _____

9. 請問您是如何學會使用工作需要的系統？(可複選)

- ☐ (01) 任職機關開課 ☐ (02) 其他政府部門開課
☐ (03) 民間社福團體協助 ☐ (04) 同事協助
☐ (05) 自己摸索 ☐ (06) 朋友協助
☐ (07) 其他，請說明 _____

公務電腦輔具申請情形

10. 請問您使用電腦需要輔助設備或是輔助軟體嗎？

- ☐ (01) 需要而且有使用(續答第10-1題)

☐ (02) 需要但沒有使用(跳答第11題)

☐ (03) 不需要(跳答第15題)

10-1. 請問您目前使用那些輔助設備或是輔助軟體？

(01) 語音報讀軟體

(02) 大尺寸螢幕

(03) 導盲閱讀設備或軟體

(04) 擴視鏡或軟體

(05) 手寫板

(06) 助聽器

(96) 其他

11. 請問您有向政府申請輔具嗎？

☐ (01) 有，申請的輔具都有核准(跳答第12題)

☐ (02) 有，申請的輔具部分核准(跳答第12題)

☐ (03) 有，但申請的輔具都沒有通過(續答第11-1題，跳答第12題)

☐ (04) 沒有提出申請(續答第11-2題後，跳答第15題)

11-1. 請問政府沒有核准輔具，您如何因應呢？

☐ (01) 自費購買

☐ (02) 尋求民間社福團體協助

☐ (96) 其他，請說明 _____

11-2. 請問您為什麼沒有提出申請？

☐ (01) 沒有需要

☐ (02) 不知道有專門的輔具

☐ (03) 輔具價格太貴

☐ (04) 沒有適當的輔助設備

☐ (05) 不清楚申請管道

☐ (06) 同事代為協助

☐ (07) 其他，請說明 _____

12. 請問您是從什麼管道得知可以申請輔具？

☐ (01) 任職機關告知

☐ (02) 其他政府部門告知

☐ (03) 民間社福團體告知

☐ (04) 自己查詢

☐ (96) 其他，請說明 _____

13. 請問您是如何申請輔具？

☐ (01) 任職機關協助申請

☐ (02) 其他政府部門協助申請

☐ (03) 民間社福團體協助申請

☐ (04) 自己去申請

☐ (05) 其他，請說明 _____

14. 跟您報到的時間相比，請問政府核發輔具的時間是？

☐ (01) 比報到時間早(跳答第15題)

☐ (02) 同時(跳答第15題)

☐ (03) 比報到時間晚(續答第14-1題)

☐ (04) 申請輔具沒有通過(跳答第15題)

14-1. 請問大概晚多久? _____ 天

公務系統友善度

【使用公文系統者填答】

15. 請問您操作公文系統時，有遇到困難嗎？

- ☐ (01) 有(續答第15-1題) ☐ (02) 沒有(跳答第16題)
☐ (03) 未始用(跳答第16題)

15-1. 請問您遇到什麼問題？(可複選)

- ☐ (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)
☐ (02) 沒有設計快速鍵
☐ (03) 不知道系統怎麼使用
☐ (04) 其他，請說明 _____

【使用差勤系統者填答】

16. 請問您操作差勤系統時，有遇到困難嗎？

- ☐ (01) 有(續答第16-1題) ☐ (02) 沒有(跳答第17題)
☐ (03) 未始用(跳答第17題)

16-1. 請問您遇到什麼問題？(可複選)

- ☐ (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)
☐ (02) 沒有設計快速鍵
☐ (03) 不知道系統怎麼使用
☐ (04) 其他，請說明 _____

【使用業務專用系統者填答】

17. 請問您操作業務專用系統(如建管、戶籍系統等)時，使用上有遇到困難嗎？

- ☐ (01) 有(續答第17-1題) ☐ (02) 沒有(跳答第18題)
☐ (03) 未始用(跳答第18題)

17-1. 請問您遇到什麼問題？(可複選)

- ☐ (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)
☐ (02) 沒有設計快速鍵
☐ (03) 不知道系統怎麼使用

☐ (04) 其他，請說明 _____

【使用文書軟體者填答】

18. 請問您操作文書軟體時，有遇到困難嗎？

- ☐ (01) 有(續答第18-1題) ☐ (02) 沒有(跳答第19題)
☐ (03) 未始用(跳答第19題)

18-1. 請問您遇到什麼問題？(可複選)

- ☐ (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)
☐ (02) 沒有設計快速鍵
☐ (03) 不知道系統怎麼使用
☐ (04) 其他，請說明 _____

【使用線上學習系統者填答】

19. 請問您操作線上學習時，有遇到困難嗎？

- ☐ (01) 有(續答第19-1題) ☐ (02) 沒有(跳答第20題)
☐ (03) 未始用(跳答第20題)

19-1. 請問您遇到什麼問題？(可複選)

- ☐ (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)
☐ (02) 沒有設計快速鍵
☐ (03) 不知道系統怎麼使用
☐ (04) 其他，請說明 _____

20. 請問您目前需要使用電腦處理的業務中，大約有多少是您可獨立完成？

- ☐ (01) 0%
☐ (02) 1-25%
☐ (03) 26-50%
☐ (04) 51-75%
☐ (05) 76-99%
☐ (06) 100%
☐ (97) 不知道、很難說

21. 請問您進到政府機關後，曾經被調整到比較不需要使用電腦的職務嗎？

☐ (01)有

☐ (02)沒有

22. 請問您覺得您的直屬長官能理解您使用電腦的困難嗎？

☐ (01)能

☐ (02)不能

☐ (03)使用上沒有困難

23. 請問您曾經尋求您部門所屬的資訊中心，協助解決您電腦使用的困難嗎？

☐ (01)有(續答第23-1題)

☐ (02)沒有(跳答第24題)

23-1. 請問問題有獲得解決嗎？

☐ (01)有(跳答第24題)

☐ (02)沒有(續答第23-2題)

23-2. 請問沒有獲得解決的原因是？

☐ (01)委託外部廠商設計系統時，沒有要求無障礙規格或是易讀設計

☐ (02)個案問題，無法處理

☐ (03)其他，請說明 _____

24. 在公務電腦或資訊系統的使用上，您最需要的幫助是什麼？

☐ (01)人力協助

☐ (02)輔具

☐ (03)系統無障礙化

☐ (04)系統教育訓練手冊

☐ (05)其他，請說明 _____

☐ (06)沒有需求

資訊協助需求

25. 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？

☐ (01)有(續答第26題)

☐ (02)沒有(跳答第27題)

26. 請問您比較需要的是哪方面的訓練課程？(可複選)

☐ (01)二代公文系統操作

☐ (02)差勤系統操作

☐ (03)業務專用系統操作

☐ (04)文書編輯軟體操作

☐ (05)線上學習系統操作

☐ (06)其他，請說明 _____

基本資料

27. 請問您服務機關所在縣市是？

- | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01) 臺北市 | <input type="checkbox"/> (02) 新北市 | <input type="checkbox"/> (03) 基隆市 | <input type="checkbox"/> (04) 宜蘭縣 |
| <input type="checkbox"/> (05) 桃園市 | <input type="checkbox"/> (06) 新竹縣 | <input type="checkbox"/> (07) 新竹市 | <input type="checkbox"/> (08) 苗栗縣 |
| <input type="checkbox"/> (09) 臺中市 | <input type="checkbox"/> (10) 彰化縣 | <input type="checkbox"/> (11) 南投縣 | <input type="checkbox"/> (12) 雲林縣 |
| <input type="checkbox"/> (13) 嘉義縣 | <input type="checkbox"/> (14) 嘉義市 | <input type="checkbox"/> (15) 臺南市 | <input type="checkbox"/> (16) 高雄市 |
| <input type="checkbox"/> (17) 屏東縣 | <input type="checkbox"/> (18) 澎湖縣 | <input type="checkbox"/> (19) 花蓮縣 | <input type="checkbox"/> (20) 臺東縣 |
| <input type="checkbox"/> (21) 金門縣 | <input type="checkbox"/> (22) 連江縣 | | |

28. 請問您服務的機關隸屬何者？

- ☐ (01) 中央機關 ☐ (02) 地方機關

29. 請問您服務機關所屬層級是？

- ☐ (01) 一級機關 ☐ (02) 二級機關 ☐ (03) 三級機關 ☐ (04) 四級機關
☐ (05) 五級機關

30. 請問您服務機關的業務類別是？

- ☐ (01) 一般行政 ☐ (02) 警察行政 ☐ (03) 財稅行政 ☐ (04) 文教行政
☐ (05) 經建行政 ☐ (06) 交通行政 ☐ (07) 衛生行政 ☐ (08) 社會福利
☐ (09) 外交僑務 ☐ (10) 司法行政 ☐ (11) 衛生醫療機構
☐ (12) 其他，請說明 _____

31. 請問您的官(職)等是？

- ☐ (01) 民選首長/政務委員
☐ (02) 簡任
☐ (03) 薦任
☐ (04) 委任
☐ (05) 雇員
☐ (06) 法官、檢察官
☐ (07) 警察人員
☐ (08) 分類職等人員：3至7職等
☐ (09) 分類職等人員：8至11職等
☐ (10) 分類職等人員：12至14職等
☐ (11) 資位人員：長級及副長級
☐ (12) 資位人員：高員級
☐ (13) 資位人員：員級

- ☐ (14) 資位人員：佐級
☐ (15) 資位人員：士級
☐ (16) 金融人員：5至7職等
☐ (17) 金融人員：8至13職等
☐ (18) 醫事人員(師(一)級、師(二)級、師(三)級、士(生)級)
☐ (19) 約聘人員
☐ (20) 其他，請說明 _____

32. 請問您的年資是？

— — 年

33. 請問您的出生年次是？

民國 — — 年

34. 請問您的教育程度？

- ☐ (01) 國中或初中以下 ☐ (02) 高中、職(含五專前三年)
☐ (03) 專科 ☐ (04) 大學
☐ (05) 研究所及以上

35. 請問您目前的居住地是哪一個縣市？

- ☐ (01) 臺北市 ☐ (02) 新北市 ☐ (03) 基隆市 ☐ (04) 宜蘭縣
☐ (05) 桃園市 ☐ (06) 新竹縣 ☐ (07) 新竹市 ☐ (08) 苗栗縣
☐ (09) 臺中市 ☐ (10) 南投縣 ☐ (11) 彰化縣 ☐ (12) 雲林縣
☐ (13) 嘉義縣 ☐ (14) 嘉義市 ☐ (15) 臺南市 ☐ (16) 高雄市
☐ (17) 屏東縣 ☐ (18) 澎湖縣 ☐ (19) 花蓮縣 ☐ (20) 臺東縣
☐ (21) 金門縣 ☐ (22) 連江縣

36. 請問您是屬於那一類的身心障礙類別？

- ☐ (01) 視覺障礙 ☐ (02) 聽覺機能障礙
☐ (03) 平衡機能障礙 ☐ (04) 聲音語言機能障礙
☐ (05) 肢體障礙(下肢) ☐ (06) 肢體障礙(上肢)
☐ (07) 智能障礙 ☐ (08) 重要器官失去功能
☐ (09) 顏面傷殘 ☐ (10) 植物人
☐ (11) 失智症 ☐ (12) 慢性精神疾病
☐ (13) 多重障礙 ☐ (14) 頑性(難治型)癲癇症
☐ (15) 因罕見疾病而致身心功能障礙者
☐ (16) 其他障礙

37. 您的障礙等級是？

☐ (01) 極重度 ☐ (02) 重度 ☐ (03) 中度 ☐ (04) 輕度

38. 您的性別是？

☐ (01) 男性 ☐ (02) 女性