

行政院研考會

「94 年數位落差調查」電話訪問問卷

調查期間：民國 94 年 3 月 1 日至 5 月 15 日

核定機關	行政院主計處
核定文號	93 年 12 月 23 日處普三字 第 0930008045 號
有效期間	至民國 94 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

以下首先請教您有關個人使用電腦及網路使用情形

- 請問您個人曾經使用過電腦嗎（不一定「在家」使用）？
 - (1)有（跳問第 2 題）
 - (2)沒有
 - (8)不知道/拒答
- 1-1 請問您想學習如何使用電腦嗎？
 - (1)想（跳答第 6-2 題）
 - (2)不想（跳答第 25 題）
 - (8)不知道/拒答（跳答第 25 題）
2. 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
3. 請問您目前有沒有上班或上學？請問您工作上或在學校有使用到電腦嗎？
 - (1)有
 - (2)沒有
 - (7)沒有上班或上學
 - (8)不知道/拒答
4. 請問您在操作電腦或使用網路時，需要有其他人在一旁協助嗎？
 - (1)需要「一直」在一旁協助
 - (2)有需要時才提供協助
 - (3)完全不需要
 - (8)不知道/拒答
5. 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
 - (2)自行做簡易維修，專業維修由他人進行
 - (3)完全自行維修
 - (8)不知道/拒答
6. 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（續答第 6-1 及 6-2 題後，跳答第 25 題）
 - (8)不知道/拒答（跳答第 25 題）
- 6-1 你沒有上網最主要的原因是什麼？
 - (01)不會使用
 - (02)覺得不需要或無意願使用
 - (03)無法負擔電腦設備費用
 - (04)無法負擔網路連線費用
 - (05)通訊設施及環境不完善
 - (06)網路上的內容不好
 - (07)沒時間
 - (08)家裡沒有電腦
 - (09)眼睛不好，看螢幕不舒服
 - (10)怕中毒
 - (97)其他（請說明）_____
 - (98)不知道/拒答
- 6-2 請問您想學習如何上網嗎？
 - (1)想
 - (2)不想

- (8)不知道/拒答
7. 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) 忘記確切年數（續問 7-1）
- 7-1 您第一次使用網際網路到現在約略是多久年？
- (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
- 7-2 您目前大概多久上網一次？
- (1) 幾乎每天 (2) 一個禮拜一兩次
 (3) 一個月一二次 (4) 幾個月一次
 (5) 幾乎不上網 (8) 不知道/拒答
8. 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
- 8-1 和您過去上網經驗比起來，您目前上網次數和時間是比較多還是比較少？
- (1) 多很多 (2) 多一點
 (3) 一樣 (4) 少一點
 (5) 少很多 (6) 幾乎不再使用
 (8) 不知道/拒答
9. 請問您會不會收發 EMAIL？
- (1) 會（續答第 9-1 及 9-2 題） (2) 不會
 (8) 不知道/拒答
- 9-1. 當您寄電子郵件的附加檔時，檔案大小是您考慮是否寄信的因素之一嗎？
- (1) 是 (2) 不是
 (7) 不會使用 E-MAIL (8) 不知道/拒答
- 9-2. 網路上通常有些內容有趣或聳動，但消息尚未經證實的郵件。請問您曾經轉寄類似電子郵件給其他人參考嗎？
- (1) 有 (2) 沒有
 (7) 不會使用 E-MAIL (8) 不知道/拒答
10. 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
11. 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
12. 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 12-1、12-2 及 12-3 題） (2) 不知道
 (8) 拒答
- 12-1. 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
- 12-2. 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
- 12-3. 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
13. 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
14. 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
15. 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
16. 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
17. 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(續答第 17-1 題)
- 17-1 您不曾在網路上販售或購買商品的最主要原因是？
- (1)不需要
- (2)操作或流程不方便(例如需要另行開設網路帳戶)
- (3)安全或隱私的顧慮(例如個人資料或信用卡號外流)
- (4)比較喜歡傳統交易方式
- (5)商品之保證、取貨、退貨之顧慮(如取貨時間太久、售後服務問題等)
- (6)比傳統購物方式昂貴 (7)網路連線速度太慢
- (8)沒有錢 (9)年紀小不適合或無法交易
- (10)沒時間 (12)不會使用
- (13)商品照片太小 (14)家中沒有上網
- (97)其他(請說明)_____ (98)不知道/拒答
18. 請問您過去一年曾經參加過資訊技能的相關訓練嗎？
- (1)有 (2)沒有
- (8)不知道/拒答
19. 請問您未來願不願意「自費」參加資訊技能的相關訓練嗎？
- (1)願意 (2)不願意
- (8)不知道/拒答
20. 請問您曾經在公眾場所使用免費或付費電腦上網嗎？
- (1)有 (2)沒有
- (8)不知道/拒答
21. 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

22. 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
23. 請問您能不能看懂國外英文網頁的內容？
 (1)非常有把握 (2)還算有把握
 (3)沒有把握 (8)不知道/拒答
24. 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

以下首先請教您有關家戶使用電腦及網路使用情形

25. 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
26. 請問一起住的家人中，有幾位「在學學生」？ ____ 人
27. 包括您在內，請問您家裡成員有幾位會操作電腦？ ____ 位
28. 包括您在內，請問您家裡成員有幾位會使用網際網路？ ____ 位
29. 請問您家裡有沒有電腦？
 (1)有（跳答第 30 題） (2)沒有（續答第 29-1 題後，跳答第 36 題）
 (8)不知道/拒答（跳答第 36 題）
- 29-1. 家裡沒有電腦最主要的原因是什麼？
 (1)不會使用 (2)覺得不需要或無意願使用
 (3)無法負擔電腦設備費用 (4)可在其他地方使用
 (5)沒時間使用 (6)不想讓小孩沉迷
 (7)小孩念書帶去外地 (8)沒地方放
 (9)離島買電腦不方便 (10)有輻射，對身體不好
 (11)身體不方便使用 (12)無法上網所以就不買了
 (97)其他（請說明） ____ (98)不知道/拒答
30. 請問您家裡有幾台電腦？ ____ 台
 (98)不知道/拒答
31. 請問您家裡成員（含受訪者本身）會「在家中」使用電腦的有幾位？ ____ 位
32. 請問您家裡有沒有連上網際網路？
 (1)有（跳答第 33 題） (2)沒有（續答 32-1 後，跳答第 36 題）
 (8)不知道/拒答（跳答第 36 題）
- 32-1 家裡沒有連上網際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)怕小孩或家人沉迷 (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 (97)其他（請說明） ____
 (98)不知道/拒答
33. 包括您在內，請問您家裡成員會有幾位會「在家中」使用網際網路？ ____ 位
34. 請問您家裡有幾台電腦可連上網際網路（上網）？ ____ 台
 (98)不知道/拒答
35. 請問目前您家中有哪幾種上網方式（連線方式）？（複選）
 (1)免費電話撥接<利用數據機連接電話線，撥號碼連接網路主機>
 (2)付費電話撥接<利用數據機連接電話線，撥號碼連接網路主機>
 (3)ADSL（非對稱數位用戶線路）

- (4)CableModem (有線電視纜線數據機)
 (5)固接專線<固接專線為固定連接式的電信線路,提供專屬用戶可以全天候 24 小時不間斷地連接網際網路>
 (6)ISDN (整體服務數位網路)
 (7)行動在家上網(如 PHS, GPRS, 大哥大數據機在家上網)
 (8)無線區域網路 (WLAN, WirelessLAN)
 (96)其他 (請說明) _____
 (98)不知道/拒答
36. 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

接下來,想請教您一些個人基本資料

37. 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
38. 請問是 XX 縣市的哪一個鄉鎮市?
39. 請問您的出生年次是?_____年
 (97)只回答年齡範圍 (98)拒答
- 39-1. 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
 (97)不知道 (98)未回答
40. 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 (8)不知道/拒答
41. 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 (8)不知道/拒答
42. 請問您個人目前從事甚麼行業?
- (1)農業 (跳答第 42-1 題)
 (2)林業 (跳答第 42-1 題)
 (3)漁業 (跳答第 42-1 題)
 (4)牧業 (跳答第 42-1 題)
 (5)礦業及土石採取業
 (6)製造業 (7)水電燃氣業
 (8)營造業 (9)批發零售業
 (10)住宿及餐飲業 (11)運輸、倉儲及通信業
 (12)金融及保險業 (13)不動產及租賃業
 (14)專業、科學及技術服務業 (15)教育服務業 (教)

- (16)醫療保健及社會福利服務業 (17)文化、運動及休閒服務業
 (18)其他服務業 (19)公共行政業
 (20)家管 (跳答第 46 題) (21)學生 (跳答第 46 題)
 (22)正在找工作/待業/失業 (跳答第 46 題) (23)退休 (跳答第 46 題)
 (97)其他 (請說明) _____ (98)不知道/拒答 (跳答第 46 題)
- 42-1. 請問您從事的行業是否為農業休閒業？
 (1)是 (2)不是
 (8)不知道/拒答
43. 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
44. 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
45. 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 萬以上
 (98)不知道/拒答
46. 請問您是客家人或原住民嗎？
 (1)客家人 (2)原住民
 (3)以上皆非 (8)不知道/拒答
47. 請問您的家戶有外籍配偶嗎？
 (1)有 (2)沒有 (8)不知道/拒答
48. 您或您的家人是否領有身心障礙者手冊？
 (1)「本人」領有身心障礙手冊
 (2)「家人」領有身心障礙手冊 (3)本人與家人皆領有身心障礙手冊
 (4)本人與家人皆無 (8)不知道/拒答

接下來，想請教您一些家戶型態相關問題

49. 請問您家中的主要經濟來源者，目前從事甚麼行業？
 (1)農業 (跳答第 49-1 題)
 (2)林業 (跳答第 49-1 題)
 (3)漁業 (跳答第 49-1 題)
 (4)牧業 (跳答第 49-1 題)
 (5)礦業及土石採取業
 (6)製造業 (7)水電燃氣業
 (8)營造業 (9)批發零售業

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| (10)住宿及餐飲業 | (11)運輸、倉儲及通信業 |
| (12)金融及保險業 | (13)不動產及租賃業 |
| (14)專業、科學及技術服務業 | (15)教育服務業（教） |
| (16)醫療保健及社會福利服務業 | (17)文化、運動及休閒服務業 |
| (18)其他服務業 | (19)公共行政業 |
| (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） |

49-1. 請問您家中主要經濟來源者的行業是否為農業休閒業？

- | | |
|-----------|-------|
| (1)是 | (2)不是 |
| (8)不知道/拒答 | |

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 |
| (5)無酬家屬工作者 | (8)不知道/拒答 |

52. 請問，您及您同住的家庭成員，每月花在購買「家中」電腦相關應用軟體、設備或上網的費用大約是多少？

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| (1)999 元及以下 | (2)1,000 元至 1,999 元 |
| (3)2,000 元至 3,999 元 | (4)4,000 元至 5,999 元 |
| (5)6,000 元至 7,999 元 | (6)8,000 元至 9,999 元 |
| (7)10,000 元至 14,999 元 | (8)15,000 元至 19,999 元 |
| (9)20,000 元及以上 | (10)沒有相關花費 |
| (98)不知道/拒答 | |

53. 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 萬以上 |
| (98)不知道/拒答 | |

54. 受訪者的性別

- | | |
|------|------|
| (1)男 | (2)女 |
|------|------|