

附錄一：網路問卷題目

開 場 白	您好： 我們是臺灣電子治理研究中心的研究人員，目前接受國家發展委員會的委託，希望瞭解民眾使用網際網路的情況，以及對我國行政、政治與社會面的觀感。誠摯地請您撥一些時間填寫這份問卷，您的填答對未來我國政府推動相關政策將有相當的幫助。我們保證，您所填答的資料僅提供學術研究之用，不會有任何不當的引用。 再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。祝您萬事如意 淡江大學公共行政學系副教授 李仲彬 國立政治大學公共行政學系教授 朱斌好 國立臺灣大學政治學系教授 洪永泰 國立政治大學公共行政學系教授 黃東益 淡江大學公共行政學系助理教授 黃婉玲 電子治理研究中心專案經理 曾憲立 計畫研究助理 黃宗賢 黃妍甄 林庭瑋 鐘逸群 敬託 105 年 7 月 15 日
-------------	--

題目 = 只有政府網站使用者才詢問的題目

題號	題目
	您好，現在上網可以做很多事情，包含傳 line、拍照上網傳給親友、使用像臉書這樣的網路社群、找資料、地圖導航、用 APP 查交通狀況、或玩線上遊戲等...
1	Q6. 請問，您會使用哪一些東西上網？電腦、手機、平板、或其他什麼設備？（複選） ☐（1）電腦 ☐（2）手機／電話 ☐（3）平板電腦 ☐（4）其他器具／設備 ☐（98）不知道（問卷結束） ☐（96）拒答（問卷結束）
2	V1. 請問，平均來說您每週（透過任何可上網設備）使用網路的時間有幾天（包括所有使用網路的時間）？ ☐（0）不到 1 天 ☐（1）1 天 ☐（2）2 天 ☐（3）3 天 ☐（4）4 天 ☐（5）5 天 ☐（6）6 天 ☐（7）7 天 ☐（97）有使用，但不清楚天數 ☐（98）不知道 ☐（96）拒答
3	Q5. 請問，您平常會在哪一些地方上網？（複選） ☐（1）家中 ☐（2）工作場所 ☐（3）學校 ☐（90）其他：_____（請說明）☐（96）拒答
4	V2. 請問，您使用網路主要用途包括哪些？（複選） ☐（1）透過網路繳帳單 ☐（2）在網路上買東西（不包括付上網費、水電費、瓦斯費、電話費、學費或繳稅） ☐（3）使用網路社群（如:Facebook／Plurk／Twitter） ☐（4）線上通訊（如 Line／Skype） ☐（5）查交通資訊 ☐（6）地圖導航 ☐（7）利用網路上課或接受工作訓練 ☐（8）在網路上查詢商品資訊 ☐（9）透過網路拍賣東西 ☐（10）透過網路預約、訂車票、旅館或機票等 ☐（11）利用網路搜尋藝文資訊或活動 ☐（12）在網路上瀏覽旅遊資訊 ☐（13）透過網路找尋工作資訊或投遞履歷 ☐（14）透過網路搜尋和身體健康有關的資訊，例如醫療衛生相關知識、網路掛號 ☐（15）觀賞網路上的影音資料

題號	題目
	☐ (16) 從事線上遊戲等娛樂 ☐ (17) 使用網路銀行來處理您的金融帳戶及投資 ☐ (18) 收發電子郵件 ☐ (19) 瀏覽政治相關新聞 ☐ (20) 瀏覽其他（非政治）新聞 ☐ (21) 蒐集或下載資料 ☐ (22) 瀏覽或編輯部落格（如：痞客邦） ☐ (23) 資訊交流平台（如:BBS／網路論壇） ☐ (90) 其他_____（請說明） ☐ (96) 拒答
5	（第一題只選勾選手機，以及沒有勾選手機者，不用填寫本題） V2-1 如果現在不說其他的上網方式，<u>只針對用手機上網</u>，請問您主要用手機上網做什麼事情（複選） ☐ (1) 透過網路繳帳單 ☐ (2) 在網路上買東西（不包括付上網費、水電費、瓦斯費、電話費、學費或繳稅） ☐ (3) 使用網路社群（如:Facebook／Plurk／Twitter） ☐ (4) 線上通訊（如 Line／Skype） ☐ (5) 查交通資訊 ☐ (6) 地圖導航 ☐ (7) 利用網路上課或接受工作訓練 ☐ (8) 在網路上查詢商品資訊 ☐ (9) 透過網路拍賣東西 ☐ (10) 透過網路預約、訂車票、旅館或機票等 ☐ (11) 利用網路搜尋藝文資訊或活動 ☐ (12) 在網路上瀏覽旅遊資訊 ☐ (13) 透過網路找尋工作資訊或投遞履歷 ☐ (14) 透過網路搜尋和身體健康有關的資訊，例如醫療衛生相關知識、網路掛號 ☐ (15) 觀賞網路上的影音資料 ☐ (16) 從事線上遊戲等娛樂 ☐ (17) 使用網路銀行來處理您的金融帳戶及投資 ☐ (18) 收發電子郵件 ☐ (19) 瀏覽政治相關新聞 ☐ (20) 瀏覽其他（非政治）新聞 ☐ (21) 蒐集或下載資料 ☐ (22) 瀏覽或編輯部落格（如：痞客邦）

題號	題目
	☐ (23) 資訊交流平台 (如:BBS／網路論壇) ☐ (90) 其他_____ (請說明) ☐ (96) 拒答
6	Q15E. 請問，您自己會不會下載及安裝行動裝置上的 APPs (應用程式)，是完全不會、不太會、還算會還是很厲害？ ☐ (1) 完全不會 ☐ (2) 不太會 ☐ (3) 還算會 ☐ (4) 很厲害 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道/不確定
7	V3. 請問，您平常會去的網站中，有多少是政府機關的網站？ ☐ (1) 幾乎全都是 ☐ (2) 大部分是 ☐ (3) 一半一半 ☐ (4) 少部分是 ☐ (5) 幾乎都不是 (跳至網路問卷 2-非電子化政府網站使用者問卷第 8 題) ☐ (96) 拒答 (跳至網路問卷 2-非電子化政府網站使用者問卷第 8 題) ☐ (98) 不知道／忘記了 (跳至網路問卷 2-非電子化政府網站使用者問卷第 8 題)
8	(若 Q6 題回答沒有用手機上網者，則跳過此題) V3-1 依據您的經驗，若透過手機來瀏覽政府機關的網站，方不方便？ ☐ (1) 非常不方便 ☐ (2) 不方便 ☐ (3) 方便 ☐ (4) 非常方便 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
接下來，我們想詢問您一些有關政府單位提供之網路服務的問題	
9	B1-1 請問，您對政府網站中提供給民眾的資訊滿不滿意？ ☐ (1) 非常不滿意 ☐ (2) 不滿意 ☐ (3) 滿意 ☐ (4) 非常滿意 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
10	F4-3 請問，您認為政府網站上提供的資訊可不可靠？ ☐ (1) 非常不可靠 ☐ (2) 不可靠 ☐ (3) 可靠 ☐ (4) 非常可靠 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
11	C1-3 依您經驗，在政府網站上搜尋到法律規定的內容，容不容易？ ☐ (1) 非常不容易 ☐ (2) 不容易 ☐ (3) 容易 ☐ (4) 非常容易 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
12	C1-4 依您經驗，在政府網站上搜尋到政府政策的內容，容不容易？ ☐ (1) 非常不容易 ☐ (2) 不容易 ☐ (3) 容易 ☐ (4) 非常容易 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
13	D2-2 請問，您常不常透過政府網站做「線上申請」，例如表單下載、謄本申請或網路報稅等等？ ☐ (1) 從來沒有 ☐ (2) 很少 ☐ (3) 有時 ☐ (4) 經常 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道

題號	題目
14	F4-2 請問，您相不相信政府透過網路就能處理好事情，民眾不一定要親自到政府機關去？ ☐ (1) 非常不相信 ☐ (2) 不相信 ☐ (3) 相信 ☐ (4) 非常相信 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
15	C2-1 在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的流程？ ☐ (1) 全部都不可以 ☐ (2) 大部分不可以 ☐ (3) 大部分可以 ☐ (4) 全部都可以 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
16	C2-2 在您看來，可不可以從網路上查到政府線上服務的處理進度？ ☐ (1) 全部都不可以 ☐ (2) 大部分不可以 ☐ (3) 大部分可以 ☐ (4) 全部都可以 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
17	C3-1 如果您對政府所提供的網路線上服務有疑問時，您容不容易找得到業務負責人（承辦人）協助處理？ ☐ (1) 非常不容易 ☐ (2) 不容易 ☐ (3) 容易 ☐ (4) 非常容易 ☐ (95) 沒經驗 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
18	B2-1 在您看來，政府應用資訊通訊科技以後，民眾可以得到的政府服務是變多了、還是變少？ ☐ (1) 變得非常少 ☐ (2) 變少 ☐ (3) 變多 ☐ (4) 變得非常多 ☐ (97) 差不多／沒變 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道／忘記了
19	A4-4 在您看來，政府使用資訊通訊科技後，您辦事情的手續是變簡單、還是變麻煩？ ☐ (1) 變得非常麻煩 ☐ (2) 變得麻煩 ☐ (3) 變得簡單 ☐ (4) 變得非常簡單 ☐ (97) 差不多／沒變 ☐ (95) 沒經驗 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道／忘記了
20	B2-2 近年來政府會透過手機、簡訊或網路把像地震、退補稅、請領育兒津貼或其他個人福利相關訊息主動通知給民眾，您覺得這個服務對您來講有沒有幫助？ ☐ (1) 非常有幫助 ☐ (2) 有幫助 ☐ (3) 沒有幫助 ☐ (4) 非常沒有幫助 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道／沒意見
(非必答題)	B2-2-1 (承上題) 請問您希望政府未來還能主動通知您那些訊息呢？ _____ (請自填)
接下來，想問您幾個平常網路使用習慣的問題	
21	H2-4 請問，您平均多久一次使用「線上通訊軟體（如 Line、What's App、

題號	題目
	Skype) 」和別人聯絡？ ☐ (1) 從來沒有 ☐ (2) 每個月不到一次 ☐ (3) 每月都用 ☐ (4) 每週都用 ☐ (5) 每天用一次 ☐ (6) 每天用很多次 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道／忘記了
22	Q16E. 請問，您平均多久一次會在網路社群上張貼訊息或留言？ ☐ (1) 從來沒有 ☐ (2) 每個月不到一次 ☐ (3) 每月都會 ☐ (4) 每週都會 ☐ (5) 每天一次 ☐ (6) 每天很多次 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道／忘記了
23	Q16F. 請問，您平均多久一次會在網路上張貼自己所創作的作品（譬如自己做的影片、照片、文章等等）？ ☐ (1) 從來沒有 ☐ (2) 每個月不到一次 ☐ (3) 每月都會 ☐ (4) 每週都會 ☐ (5) 每天一次 ☐ (6) 每天很多次 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道／忘記了
24	Q16G. 請問，您平均多久一次會在網路上轉貼或分享連結、作品（譬如其他人做的影片、照片、文章等等）？ ☐ (1) 從來沒有 ☐ (2) 每個月不到一次 ☐ (3) 每月都會 ☐ (4) 每週都會 ☐ (5) 每天一次 ☐ (6) 每天很多次 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道／忘記了
25	D1-1 請問，您常不常透過網路社群（如 Facebook、YouTube、Line、Instagram 等）將您覺得重要的公共問題傳給其他人？ ☐ (1) 從來沒有（跳至 D1-3） ☐ (2) 很少 ☐ (3) 有時 ☐ (4) 經常 ☐ (96) 拒答（跳至 D1-3） ☐ (98) 不知道／忘記了（跳至 D1-3）
26	D1-1-2（續上題） 請問您大多是透過電腦、手機、平板或是哪些設備，將重要的公共問題傳給其他人？ ☐ (1) 電腦 ☐ (2) 手機／電話 ☐ (3) 平板電腦 ☐ (90) 其他_____（請說明） ☐ (96) 拒答
27	D1-3 請問，您常不常在網路討論區提出對當前大家關心問題的看法？ ☐ (1) 從來沒有（跳至 D1-2） ☐ (2) 很少 ☐ (3) 有時 ☐ (4) 經常 ☐ (96) 拒答（跳至 D1-2） ☐ (98) 不知道／忘記了（跳至 D1-2）

題號	題目
28	D1-3-2 (續上題) 請問您大多是透過電腦、手機、平板或是哪些設備來上網提出您對當前大家關心問題的看法? ☐ (1) 電腦 ☐ (2) 手機/電話 ☐ (3) 平板電腦 ☐ (90) 其他_____ (請說明) ☐ (96) 拒答
29	D1-2 請問, 您常不常參加透過網路號召而舉辦的現場活動? ☐ (1) 從來沒有 ☐ (2) 很少 ☐ (3) 有時 ☐ (4) 經常 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道/忘記了
30	G1-2 有些人會利用網路學習, 有些人不會。請問, 您平均多久一次利用網路來尋找或確認您要的資料? ☐ (1) 從來沒有 ☐ (2) 每個月不到一次 ☐ (3) 每月都用 ☐ (4) 每週都用 ☐ (5) 每天用一次 ☐ (6) 每天用很多次 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道/忘記了
31	D2-4. 未來您願不願意使用政府設立的網站來查資料或對政府表達意見? ☐ (1) 非常不願意 ☐ (2) 不願意 ☐ (3) 願意 ☐ (4) 非常願意 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
32	Q8A. 請問, 過去一年中, 您是否曾經收過色情騷擾或言語辱罵的電子郵件? ☐ (1) 是 ☐ (2) 否 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
33	Q8F. 請問, 過去一年中, 您是否曾經在上網時不小心點進去色情網站? ☐ (1) 是 ☐ (2) 否 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
34	Q8G. 請問, 過去一年中, 您是否曾經遭受到網路霸凌或網路騷擾? ☐ (1) 是 ☐ (2) 否 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
	接下來, 想要請教您對網路的一些看法
35	F3-5 請問, 您認為網路上的資訊有多少是可以相信的? ☐ (1) 全部不可信 ☐ (2) 大部分不可信 ☐ (3) 一半可信一半不可信 ☐ (4) 大部分可信 ☐ (5) 全部可信 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
36	F3-2 請問, 您認為從網路上認識的朋友可不可以信任? ☐ (1) 全部不可信 ☐ (2) 大部分不可信 ☐ (3) 一半可信一半不可信 ☐ (4) 大部分可信 ☐ (5) 全部可信 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
37	Q21F. 請問, 您擔不擔心政府侵犯您的網路上的隱私? ☐ (1) 完全不擔心 ☐ (2) 不擔心 ☐ (3) 擔心 ☐ (4) 非常擔心 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道

題號	題目
38	Q21G. 請問，您擔不擔心民間企業公司侵犯您在網路上的隱私？ ☐ (1) 完全不擔心 ☐ (2) 不擔心 ☐ (3) 擔心 ☐ (4) 非常擔心 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
39	Q21B. 有人說，「在網路上表達自己對政治的看法，是很安全的」，請問您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
40	Q21C. 有人說，「民眾應該要能在網路上暢所欲言地批評政府」，請問您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
41	Q21D. 有人說，「無論多極端，民眾都應該可以在網路上表達他們的想法」，請問您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
42	D3-3 有人說，「因為很多民眾在用網路，政府官員更在乎民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
43	Q9C. 有人說，「在使用網路後，人民能夠更加了解政治」，請問您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
44	H4-1 如果沒有網路，您的生活會變得比較快樂、還是比較不快樂？ ☐ (1) 比以前不快樂很多 ☐ (2) 比以前不快樂一些 ☐ (3) 差不多／沒變 ☐ (4) 比以前快樂一些 ☐ (5) 比以前快樂很多 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
45	H2-1 因為有網路，您和家人的關係變更親密、更疏遠、還是差不多？ ☐ 1) 變疏遠 ☐ (2) 差不多 ☐ (3) 更親密 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
46	H2-2 因為有網路，您和朋友的關係變更好、變更不好、還是差不多？ ☐ (1) 變不好 ☐ (2) 差不多 ☐ (3) 變好 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
47	Q14D. 請問，您擔不擔心自己的隱私在網路上被別人侵犯？ ☐ (1) 非常不擔心 ☐ (2) 不擔心 ☐ (3) 擔心 ☐ (4) 非常擔心 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道

題號	題目
48	Q15. 若比較電腦、手機、平板等幾個不同上網工具，您覺得哪一種設備最容易造成自己的隱私外洩？ ☐ (1) 手機 ☐ (2) 平板 ☐ (3) 桌機/筆電 ☐ (4) 都差不多 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
49	Q14E. 請問，您是否積極地捍衛個人網路隱私？ ☐ (1) 非常不積極 ☐ (2) 不積極 ☐ (3) 積極 ☐ (4) 非常積極 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
50	Q14H. 請問，您同不同意您能夠自行掌控個人網路隱私被保護的程度？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
51	Q21E. 有人說，「政府應該比現在更積極地管制網路上的事情」，請問您同不同意這種說法？ ☐ (1) 非常不同意 ☐ (2) 不同意 ☐ (3) 同意 ☐ (4) 非常同意 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
接下來，想請教您一些有關目前政治與社會環境的看法	
52	Uber 是近年興起的網路叫車平台，現在有人出門會搭 Uber 的車，甚至去當他們的駕駛。請問，您願意搭 Uber 的車或當他們的駕駛嗎？還是您根本沒聽過 Uber？ ☐ (1) 僅願意成為 Uber 的駕駛 ☐ (2) 僅願意透過 Uber 叫車 ☐ (3) 當駕駛或乘客都願意 ☐ (4) 沒聽過 Uber ☐ (5) 當駕駛或乘客都不願意 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道/沒意見
53	有人說，「相同性別可以結婚」，請問您贊不贊成？ ☐ (1) 非常不贊成 ☐ (2) 不贊成 ☐ (3) 贊成 ☐ (4) 非常贊成 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
54	有人主張臺灣現階段應停止使用核能發電，有人主張要繼續使用核電。請問，您比較偏向哪種主張？ ☐ (1) 停止使用核電 ☐ (2) 繼續使用核電 ☐ (3) 沒意見 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
55	請問，您贊不贊成法律應該保障勞工和其他職業一樣，每年放的假日天數相同？ ☐ (1) 贊成 ☐ (2) 不贊成 ☐ (3) 沒意見 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
56	Uber 是近年興起的網路叫車平台，在社會上有人主張開放 Uber，有人主張取締 Uber。請問，您比較偏向哪種主張？ ☐ (1) 開放 Uber ☐ (2) 取締 Uber ☐ (3) 沒意見

題號	題目
	☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
57	Q21A. 請問，一般而言，您是否會放心地談論任何您對政治議題的看法？ ☐ (1) 非常不放心 ☐ (2) 不放心 ☐ (3) 放心 ☐ (4) 非常放心 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
	最後，想要詢問您一些個人的基本資料
58	V5. 請問，您有住宅電話或使用手機嗎？ ☐ (1) 僅有住宅電話 ☐ (2) 僅使用手機 ☐ (3) 兩者皆有 ☐ (4) 兩者皆沒有 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
59	請問，您有沒有自然人憑證？ ☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
60	請問，您有沒有小客車駕照？ ☐ (1) 有 ☐ (2) 沒有 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
61	請問，您是民國幾年出生的？
62	請問，您住在哪一個_____縣市_____鄉鎮市區
63	請問，您的最高學歷？ ☐ (1) 不識字 ☐ (2) 識字但未入學 ☐ (3) 小學肄業 ☐ (4) 小學畢業 ☐ (5) 國、初中肄業 ☐ (6) 國、初中畢業 ☐ (7) 高中、職肄業 ☐ (8) 高中、職畢業 ☐ (9) 專科肄業 ☐ (10) 專科畢業 ☐ (11) 大學肄業 (含在學中) ☐ (12) 大學畢業 ☐ (13) 研究所 (含在學、肄業、畢業) ☐ (90) 其他 ☐ (96) 拒答
64	請問，您的職業是_____？
65	請問，您是投保公保、勞保、農保、漁保、軍保、國民年金保險或其他？ ☐ (1) 公保 ☐ (2) 勞保 ☐ (3) 農保 ☐ (4) 漁保 ☐ (5) 軍保 ☐ (6) 國民年金 ☐ (7) 都沒有 ☐ (90) 其他 ☐ (96) 拒答 ☐ (98) 不知道
66	請問，您的性別？ ☐ (1) 男性 ☐ (2) 女性