

電子治理成效整體評估問卷

開場白：

先生（小姐）您好，我們是政治大學的學生，我們老師在做一項有關民眾使用政府機關網站的研究，耽誤您幾分鐘時間，請教您幾個問題。請問您是否年滿 12 歲？

【若未滿 12 歲】那可以請家中 12 歲以上的人來接聽電話好嗎，我們想請教他幾個問題。謝謝！

【合格受訪者】現在我想開始請教您一些有關使用網路的問題，您的寶貴意見只提供學術研究，請您放心！未來的研究成果，會協助政府為人民提供更好的服務。謝謝！

1. 請問您有沒有上網【台語：上網】過？
☐有【續問第 2 題】
☐沒有【跳問第 41 題】☐拒答【跳問第 41 題】
☐很難說【跳問第 41 題】☐不知道/忘記了【跳問第 41 題】
2. 請問，從您第一次上網到現在已經有多久了？
☐未滿一年 ☐一年以上，未滿四年 ☐四年以上，未滿七年
☐七年以上，未滿十年 ☐十年以上
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
3. 請問您目前平均一天花多少時間上網？
☐不到一小時 ☐一小時以上，未滿四小時 ☐四小時以上，未滿七小時
☐七小時以上，未滿十小時 ☐十小時以上
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
4. 請問您曾在網路上買、賣東西嗎？
☐常常 ☐偶爾 ☐從來沒有
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
5. 請問您曾經在網路上發表您對於當前政治、社會事件或公共政策的看法嗎？
☐常常 ☐偶爾 ☐從來沒有
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

目前政府單位透過網路提供許多資訊以及服務給民眾，例如查詢政府的政策或公告，也可以透過網路進行線上申請、反映意見等。接下來我們想問您一些有關於政府機關網路服務的問題。

6. 請問，您的親朋好友中，大概有多少人曾經使用過政府機關的網站服務？
☐完全沒有 ☐少部分 ☐一半一半
☐大部分 ☐全部都有
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

7. 請問您過去半年內有沒有到政府機關網站找過資料？
☐有【續問第 8 題】 ☐沒有【跳問第 11 題】
☐拒答【跳問第 11 題】 ☐很難說【跳問第 11 題】
☐不知道/忘記了【跳問第 11 題】
8. 有，過去半年內找過__次？
9. 整體而言，您對政府機關網站提供給民眾查詢的資料滿不滿意？
☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
10. 利用政府機關網站查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度是快還是慢？
☐非常慢 ☐有點慢 ☐普通 ☐有點快 ☐非常快
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
11. 請問您過去半年內有沒有使用過政府機關網站所提供的業務或服務(例如線上申辦、繳稅、線上繳款、繳交學雜費等)？
☐有【續問第 12 題】
☐沒有【跳問第 14 題】 ☐拒答【跳問第 14 題】 ☐很難說【跳問第 14 題】
☐不知道/忘記了【跳問第 14 題】
12. 有，過去半年內使用過__次
13. 整體而言，你對於政府機關網站所提供的業務與服務滿不滿意？
☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
14. 請問您過去半年內有沒有透過政府機關網站發表您對公共政策的看法，或參與政治討論(包括民意調查、首長信箱、線上論壇等)？
☐有【續問第 15 題】
☐沒有【請注意下面說明】
☐拒答【請注意下面說明】 ☐很難說【請注意下面說明】
☐不知道/忘記了【請注意下面說明】
15. 有，過去半年內使用過__次

說明:

受訪者若第 7、11、14 題全部（三題）皆答「沒有」、「拒答、很難說、不知道/忘記了」者，請跳第 41 題，若第 7、11、14 題「任一題」有回答「有」者，請進行 19~40 題。

16. 對於政府機關設立網站給民眾在網路上討論公共政策及表達意見的作法，請問您滿不滿意？
☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
17. 有人說：「利用政府機關網站發表對公共政策的看法，是一個快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
18. 您覺得利用政府機關網站發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？
☐非常不直接 ☐不太直接 ☐普通 ☐有點直接 ☐非常直接
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

接下來，我們想請教您一些使用政府機關網站的問題

19. 整體而言，您認為政府機關網站的版面清不清楚？
☐非常不清楚 ☐不清楚 ☐普通 ☐清楚 ☐非常清楚
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
20. 整體而言，您認為政府機關網站容不容易操作？
☐非常不容易 ☐不容易 ☐普通 ☐容易 ☐非常容易
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
21. 以您的看法來說，如果要使用政府機關的網站服務，需不需要有較好的電腦設備？
☐需要 ☐不需要
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
22. 整體而言，您認為政府機關網站提供的資訊正不正確？
☐非常不正確 ☐不正確 ☐普通 ☐正確 ☐非常正確
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
23. 整體而言，您認為政府機關網站更新資訊【台語：換新消息】的速度快不快？
☐非常不快速 ☐不快速 ☐普通 ☐快速 ☐非常快速
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
24. 整體而言，您認為政府機關網站所提供的資訊容不容易理解？
☐非常不容易 ☐不容易 ☐普通 ☐容易 ☐非常容易
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
25. 請問，您認為政府機關的網站服務可不可靠？
☐非常不可靠 ☐不可靠 ☐普通 ☐可靠 ☐非常可靠
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
26. 有人說：「民眾在使用政府機關的網站服務，遇到的任何問題都能很快地獲得解答」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
27. 請問，您認為政府機關透過網路提供服務，在民眾個人隱私資料的保護上完不完善？
☐非常不完善 ☐不完善 ☐普通 ☐完善 ☐非常完善
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
28. 現在可以透過網路跟政府機關辦事情，您覺得花在交通上的成本（包含時間與金錢）是增加還是減少？
☐增加很多 ☐增加一點點 ☐普通 ☐減少一點點 ☐減少很多
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
29. 為了能夠使用政府機關的網站服務，您是否因此去學電腦或學上網？
☐是 ☐否
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
30. 有人說：「政府機關電腦系統中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

31. 使用政府機關的網站服務，讓您運用時間，是有彈性【台語：方便】還是沒彈性？
☐非常沒彈性 ☐不太有彈性 ☐普通 ☐有點彈性 ☐非常有彈性
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
32. 使用政府機關的網站服務，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？
☐非常慢 ☐有點慢 ☐普通 ☐有點快 ☐非常快
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
33. 使用政府機關的網站服務，您覺得服務品質，是好還是不好？
☐非常不好 ☐不好 ☐普通 ☐好 ☐非常好
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
34. 請問，未來您是否會繼續使用政府機關提供的網站服務？
☐一定不會使用 ☐可能不會使用 ☐一半一半 ☐可能會使用 ☐一定會使用
☐拒答 ☐很難說/不一定/看情形 ☐不知道/忘記了
35. 請問您是否願意將您使用過的政府機關網路服務推薦給親朋好友使用？
☐願意 ☐不願意 ☐不一定、看情形
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
36. 最近政府積極的推廣網站服務，是否影響您決定使用政府機關的網路服務？
☐是 ☐否
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
37. 有人說：「因為網路的使用，一般民眾在政治上可以有更大的權力」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
38. 有人說：「因為網路的使用，一般民眾對政府的施政有更多的發言權」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
39. 有人說：「因為網路的使用，一般民眾可以更容易瞭解政治」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
40. 有人說：「因為網路的使用，政府官員可以更關心一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

接下來，我們想請教一些關於您與政府接觸的經驗以及對政府的觀感。

41. 請問您過去半年內有沒有用電話或親自到政府機關找過資料（例如政府公告、相關規定、與辦法等）？
☐有【續問第 42 題】 ☐沒有，【跳問第 45 題】
☐拒答【跳問第 45 題】 ☐很難說【跳問第 45 題】 ☐不知道/忘記了【跳問第 45 題】
42. 有，過去半年內找過____次
43. 整體而言，您對政府機關提供給民眾查詢的資料滿不滿意？
☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
44. 用電話或親自到政府機關查詢資料，您覺得獲得所需要資訊的速度，是快還是慢？
☐非常慢 ☐有點慢 ☐普通 ☐有點快 ☐非常快
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
45. 請問您過去半年內有沒有親自到政府機關辦事情或繳交費用（例如繳交罰款、繳稅等）？
☐有【續問第 46 題】 ☐沒有，【跳問第 48 題】
☐拒答【跳問第 48 題】 ☐很難說【跳問第 48 題】 ☐不知道/忘記了【跳問第 48 題】
46. 有，過去半年內去過____次
47. 整體而言，您對於到政府機關辦事情或繳交費用的經驗滿不滿意？
☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
48. 請問您過去半年內有沒有透過任何管道（例如參與公聽會、說明會、陳情等），向政府表達您對公共政策的看法，或參與政治討論？罰款、繳稅等）？
☐有【續問第 49 題】 ☐沒有，【請注意下面說明】
☐拒答【請注意下面說明】 ☐很難說【請注意下面說明】
☐不知道/忘記了【請注意下面說明第 48 題】
49. 有，過去半年內有過____次

說明:

受訪者若第 41、45、48 題全部皆答「沒有」、「拒答、很難說、不知道/忘記了」者，請跳第 57~67，若第 41、45、48 題「任一題」有回答「有」者，請進行 53~56 題。

50. 對於政府機關提供管道給民眾討論公共政策與表達意見的作法，請問您滿不滿意？
☐非常不滿意 ☐不滿意 ☐普通 ☐滿意 ☐非常滿意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
51. 有人說：「透過政府機關所提供的管道，發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，是一種快速表達意見的方法」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意

☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

52. 您覺得利用政府機關所提供的管道發表對公共政策的看法、或是參與政治討論，將意見傳達給政府知道，是直接還是不直接？
☐非常不直接 ☐不太直接 ☐普通 ☐有點直接 ☐非常直接
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
53. 有人說：「政府機關中有關民眾的個人資料，常會有被盜用的風險」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
54. 用電話或親自到政府機關辦事情，讓您運用時間，是有彈性【台語：方便】還是沒彈性？
☐非常沒彈性 ☐不太有彈性 ☐普通 ☐有點彈性 ☐非常有彈性
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
55. 用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得獲得服務的速度，是快還是慢？
☐非常慢 ☐有點慢 ☐普通 ☐有點快 ☐非常快
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
56. 用電話或親自到政府機關辦事情，您覺得服務品質，是好還是不好？
☐非常不好 ☐不好 ☐普通 ☐好 ☐非常好
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
57. 有人說：「使用政府機關的網站服務，是一種社會趨勢」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
58. 有人說：「推動政府網站服務，只對那些會使用電腦的人有好處而已」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
59. 有人說：「政府機關的網站服務可以使民眾更方便的獲得服務」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
60. 有人說：「政府機關的網站服務可以減少政府機關出差錯的機會」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

61. 請問您認為政府決定重大政策時，會不會把「民眾福利」放在第一優先考慮的地位？
☐絕對不會考慮 ☐不太會考慮 ☐有時會考慮 ☐經常會考慮
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
62. 有人說：「政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
63. 請問您相不相信政府首長（例如像總統、院長、部長）在電視或報紙上所講的話？
☐很不相信 ☐不太相信 ☐還可相信 ☐很相信
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
64. 有人說：「政府所做的事大多數是正確的」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
65. 有人說：「我們一般民眾對政府沒有任何影響力」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
66. 有人說：「政府官員不會在乎【台語：睬】我們一般民眾的想法」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了
67. 有人說：「政治有時候太複雜了，所以我們一般民眾實在搞不懂」，請問您同不同意這種說法？
☐非常不同意 ☐不同意 ☐普通 ☐同意 ☐非常同意
☐拒答 ☐很難說 ☐不知道/忘記了

個人基本資料

最後，我們想請教您一些個人的問題。

68. 請問您目前居住在哪一個縣市？

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

69. 請問您是民國哪一年出生的？（說不出的改問：您今年幾歲？由訪員換算成出生年：即98－歲數＝出生年次）
 _____ 年 ☐ 拒答

70. 請問您最高的學歷是什麼（讀到什麼學校）？

- ☐ 不識字及未入學 ☐ 小學 ☐ 國、初中 ☐ 高中、職
☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 研究所及以上 ☐ 拒答

71. 請問您目前的職業是什麼？

- ☐ 民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商
☐ 專業人士【工程師、律師、醫師等】
☐ 技術員【各類技術員、製圖員、營養師等】
☐ 事務工作人員【打字員、記帳員、收費員等】
☐ 服務工作人員及售貨員【店員、美容、餐飲工作人員等】
☐ 農林漁牧工作人員
☐ 技術工【木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等】
☐ 體力工【抄表員、送報員、食品小販、洗車工、搬家工等】
☐ 軍警 ☐ 公務員、教師 ☐ 家庭主婦 ☐ 學生
☐ 無業或待業中 ☐ 其他_____（請訪員記錄在工作紀錄表）
☐ 拒答、不知道

***** 我們的訪問就到這裡為止，謝謝您接受我們的訪問 *****

72. 受訪者性別（訪員自填）