

## G2D 需求評估架構問卷完稿

您好：

我們是台灣電子治理研究中心，本中心為行政院研考會委辦成立，目前正在進行政府電子化治理 G2D 之研究。這份問卷主要目的是想了解身心障礙者對於政府推動網站無障礙化的看法與使用現況，您的寶貴意見對於未來政府相關服務的改進，將有相當大的貢獻。

我們保證，您的寶貴意見將只作為這次研究分析使用，研究結果只會做整體資料的呈現，不會有單一個人資料的引用或洩漏，請您放心填答！謝謝！

對於前 500 位完成問卷填答者，研究團隊將致贈 300 元的超商禮券作為酬謝，由於禮券郵寄及報帳核銷之需要，敬請前 500 位填答者在問卷填答結束後，填妥個人基本資料，對此資料，本研究團隊保證不另作他用。禮券將統一於 99 年 9 月 20 日後以掛號函件寄至您填答之聯絡地址，如有任何問題，歡迎您隨時與本研究團隊聯絡，謝謝！

最後，敬祝 身體健康 工作愉快！！

電子治理研究中心研究員/政治大學公共行政學系

蕭乃沂 助理教授 (計畫主持人)

朱斌好 教授 (協同主持人)

黃東益 副教授 (協同主持人)

敬上

中華民國九十九年七月

主辦機關：行政院研究發展考核委員會

問卷設計與計畫執行單位：電子治理研究中心(<http://www.teg.org.tw>)

本問卷題目一共 49 題，分為六個部分，分別是電腦與網路的使用情形、對無障礙網頁計畫的使用情形、對無障礙網頁計畫的看法及建議，以及最後一部分則是一些基本個人資料。

首先第一部份，想先瞭解您使用電腦及網路的相關問題。第 1 題到第 4 題，請於各題目選擇符合您答案的選項數字。(下拉式選單)

1. 請問您使用電腦的經驗約有幾年？\_\_\_\_\_年
2. 請問您使用網路的經驗約有幾年？\_\_\_\_\_年
3. 請問您目前平均每週約有幾天使用網路？\_\_\_\_\_天
4. 請問您平均每天約使用網路幾小時？\_\_\_\_\_小時

接著第二部分，目前政府正在進行無障礙網路空間服務推廣，想瞭解您對於政府機關網站無障礙化的使用情形。第 5 題到第 8 題，請於各題目及選項後，選擇符合您答案的選項數字。

5. 請問您知不知道政府正在推行無障礙網路空間服務推廣？
- 1 知道
  - 2 不知道
6. 請問您是否上過政府機關的網站？
- 1 是 (填答“是”者，請往下回答第 7 題)
  - 2 否 (填答“否”者，請往下回答第 8 題)
7. 若您曾有瀏覽政府機關網站的經驗，請您輸入一個您最常使用的政府機關網站名稱或網址\_\_\_\_\_ (接著請往下回答第 9 題)
8. 若您未曾有過瀏覽政府機關網站的經驗，以下有五個政府機關網站連結，請您選擇任何一個政府機關網站瀏覽，以便依此經驗回答以下問題，該網站名稱或網址\_\_\_\_\_

請針對您上題回答之網站進行瀏覽，並回答以下第 9 題到第 14 題，是有關於機關網站無障礙化的問題，以下問題為是非題。(請於各題目後面填上您的選項數字，若您認為是請填答 1，若你認為否則填答 2，若您不知道請填答 3。)

9. 您所使用的網站是不是有可以快速跳至不同區塊內容的定位點設計？\_\_\_\_\_
10. 您所使用的網站是不是有提供快速鍵的說明？\_\_\_\_\_
11. 您所使用的網站是不是可以正常使用鍵盤上 Tab 鍵在各項資料項及連結間移動？\_\_\_\_\_
12. 您所使用的網站是不是可以找到網站導覽或網站地圖？\_\_\_\_\_
13. 在您所使用的網站中，當您點選到圖片時，是不是有輔助之替代文字說明？\_\_\_\_\_
14. 當您點選您所使用的網頁中任一項連結，並開啓該連結網頁後，新網頁標題內容是不是與預期相同？\_\_\_\_\_

以下各題是有關於網頁品質的相關問題。請依據您過去使用政府網站的經驗，回答以下第 15 題到第 21 題，若您未曾有過使用政府網站的經驗，請根據前述網頁的瀏覽經驗予以回答。(選項以下拉式選單設計)

15. 整體而言，您所使用的政府網站是否容易操作？\_\_\_\_\_
- 1 非常容易
  - 2 容易
  - 3 普通
  - 4 不容易
  - 5 非常不容易
  - 6 不知道/沒意見
16. 整體而言，您所使用的政府網站所提供資料的內容是否容易閱讀的？\_\_\_\_\_
- 1 非常容易閱讀
  - 2 容易閱讀
  - 3 普通
  - 4 不容易閱讀

- 5 非常不容易閱讀
  - 6 不知道/沒意見
17. 整體而言，您使用的政府網站所提供資料的內容是否容易理解的？ \_\_\_\_\_
- 1 非常容易理解
  - 2 容易理解
  - 3 普通
  - 4 不容易理解
  - 5 非常不容易理解
  - 6 不知道/沒意見
18. 整體而言，您所使用的政府網站所提供的資料內容是否詳細的？ \_\_\_\_\_
- 1 非常詳細
  - 2 詳細
  - 3 普通
  - 4 不詳細
  - 5 非常不詳細
  - 6 不知道/沒意見
19. 整體而言，您所使用的政府網站裡面的服務說明是不是足以解決您的問題？ \_\_\_\_\_
- 1 非常足夠
  - 2 足夠
  - 3 普通
  - 4 不足夠
  - 5 非常不足夠
  - 6 不知道/沒意見
20. 整體而言，在您所使用的政府網站裡面每個連結是不是都能夠順利開啓？ \_\_\_\_\_
- 1 非常順利
  - 2 順利
  - 3 普通
  - 4 不順利
  - 5 非常不順利
  - 6 不知道/沒意見
21. 整體而言，您相不相信，您所使用的政府網站會保護使用者的隱私資料？ \_\_\_\_\_
- 1 非常相信
  - 2 相信
  - 3 普通
  - 4 不相信

- 5 非常不相信
- 6 不知道/沒意見

第三部分，在您使用過政府機關網站後，麻煩您對於政府機關網站無障礙化分享您的看法。以下題目從第 22 題到第 31 題。(請於各題目後面填上您的選項數字)

22. 相較於民間網站，在瀏覽政府網站時，您是否必須使用較好的電腦軟硬體設備？\_\_\_\_
- 1 非常同意
  - 2 同意
  - 3 普通
  - 4 不同意
  - 5 非常不同意
  - 6 不知道/沒意見
23. 因為政府機關網站無障礙化，讓您更有意願上網？\_\_\_\_\_
- 1 非常同意
  - 2 同意
  - 3 普通
  - 4 不同意
  - 5 非常不同意
  - 6 不知道/沒意見
24. 因為政府機關網站無障礙化，相關服務我可以自己在網路上完成，而不需要到實體機關辦理？\_\_\_\_\_
- 1 非常同意
  - 2 同意
  - 3 普通
  - 4 不同意
  - 5 非常不同意
  - 6 不知道/沒意見
25. 因為政府機關網站無障礙化，相關服務我可以自己在網路上完成，而不需要尋求他人的協助？\_\_\_\_\_
- 1 非常同意
  - 2 同意
  - 3 普通
  - 4 不同意
  - 5 非常不同意
  - 6 不知道/沒意見
26. 請問您是否曾經透過網路訂過台鐵車票？
- 1 是(填答"是"者，請往下回答第 27 題)

- 2 否(填答”否”者，請往下回答第 28 題)
27. 承上題，有沒有因為政府網站無障礙計畫，讓您更方便用台鐵網路來購買車票？\_\_\_\_\_
- 1 非常同意
  - 2 同意
  - 3 普通
  - 4 不同意
  - 5 非常不同意
  - 6 不知道/沒意見
28. 請問您是否曾經使用過網路銀行？
- 1 是(填答”是”者，請往下回答第 29 題)
  - 2 否(填答”否”者，請往下回答第 30 題)
29. 承上題，有沒有因為政府機關網站無障礙化，讓您更方便使用網路銀行交易？\_\_\_\_\_
- 1 非常同意
  - 2 同意
  - 3 普通
  - 4 不同意
  - 5 非常不同意
  - 6 不知道/沒意見
30. 有沒有因為政府機關網站無障礙化，更節省您查詢政府資訊的時間？\_\_\_\_\_
- 1 節省很多時間
  - 2 節省一些時間
  - 3 普通
  - 4 浪費一些時間
  - 5 浪費很多時間
  - 6 不知道/沒意見
31. 有沒有因為政府網站無障礙化，讓您對政府更有信心？\_\_\_\_\_
- 1 更加信任
  - 2 信任
  - 3 普通
  - 4 不信任
  - 5 更加不信任
  - 6 不知道/沒意見

第四部分從第 32 題到第 34 題，希望瞭解您對這個計畫整體的認同及滿意度，以及未來使用意願。

32. 整體而言，您認不認同政府應該持續推動網站無障礙化？
- 1 非常認同

- 2 認同
- 3 普通
- 4 不認同
- 5 非常不認同
- 6 不知道/沒意見

33. 整體而言，您滿不滿意目前政府推動無障礙網路空間服務之情形？

- 1 非常滿意
- 2 滿意
- 3 普通
- 4 不滿意
- 5 非常不滿意
- 6 不知道/沒意見

34. 請問您未來是不是願意繼續使用符合無障礙要求的政府網頁？

- 1 非常同意
- 2 同意
- 3 普通
- 4 不同意
- 5 非常不同意
- 6 不知道/沒意見

第五部分從第 35 題到第 40 題，希望可以聽聽您對於政府機關網站無障礙化的建議及看法。

35. 目前政府所推動的網站無障礙化範圍涵蓋是不是已經足夠？\_\_\_\_\_

- 1 非常足夠
- 2 足夠
- 3 普通
- 4 不足夠
- 5 非常不足夠
- 6 不知道/沒意見

36. 您覺得目前政府所推動的網站無障礙化內容對於身心障礙者的宣傳太多還是太少？\_\_\_\_\_

- 1 非常多
- 2 多
- 3 普通
- 4 少
- 5 非常少
- 6 不知道/沒意見

37. 您同不同意，政府應多舉辦座談會或透過調查，瞭解身心障礙者對於無障礙網頁的真正需求？\_\_\_\_\_

- 1 非常同意
- 2 同意
- 3 普通
- 4 不同意
- 5 非常不同意
- 6 不知道/沒意見

38. 您同不同意，政府應加強身心障礙者的資訊素養，例如電腦使用、上網能力？

- \_\_\_\_\_
- 1 非常同意
  - 2 同意
  - 3 普通
  - 4 不同意
  - 5 非常不同意
  - 6 不知道/沒意見

39. 政府現階段規劃將無障礙網頁相關規定納入「身心障礙者權益保障法」修法方向，您認為範圍是否應該涵蓋民間網站？\_\_\_\_\_

- 1 非常同意
- 2 同意
- 3 普通
- 4 不同意
- 5 非常不同意
- 6 不知道/沒意見

40. 您同不同意，未來政府主管機關應該針對參與「無障礙網路空間服務推廣」計畫的人工抽驗人員建立「認證」制度？\_\_\_\_\_

- 1 非常同意
- 2 同意
- 3 普通
- 4 不同意
- 5 非常不同意
- 6 不知道/沒意見

最後一部份，第六部分是您的簡單基本資料，請針對個別題目分別作答。（請於各題目及選項後，填上符合您答案的選項數字）

41. 請問您的性別？

- 1 男
- 2 女

\_\_\_\_\_

42. 請問您的年齡？

\_\_\_\_\_歲

43. 請問您的障礙等級？

1 輕度視障

2 中度視障

3 重度視障

\_\_\_\_\_

44. 請問您是否還有其他障礙？

1 是，請選擇：1.肢障 2.聽語障 3.其他

2 否

45. 請問您最常使用下列哪些電腦輔具軟體？（請依您使用頻率依序作答，愈常使用者請愈先回答，最多選擇三項）（下拉式選單）

1 視窗導盲鼠系統

2 蝙蝠語音導覽系統

3 大眼睛中英文盲用視窗資訊系統

4 JAWS 螢幕閱讀軟體

5 NVDA 盲用視窗資訊系統

6 晨光語音及點字讀屏軟體

7 ZoomText（視窗放大系統）

8 MAGic（視窗放大系統）

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

46. 請問您最常使用下列哪些電腦輔具硬體？（請依您使用頻率依序作答，愈常使用者請愈先回答，最多選擇三項）（下拉式選單）

1 點字觸摸顯示器

2 擴視機+大尺寸螢幕

3 放大鏡

4 放大滑鼠

5 手寫板

6 聲控語音設備

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

47. 請您列舉您最常使用的三個網站(政府網站或民間網站均可)：

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_



48.請您從以下選項中，選擇您最想要或需要增加的三個網站服務資訊或網站服務項目：(下拉式選單)

- |        |         |         |         |
|--------|---------|---------|---------|
| 1 工商財經 | 2 公共行政  | 3 社會福利  | 4 交通觀光  |
| 5 法令規章 | 6 地方民政  | 7 人文科學  | 8 都市建設  |
| 9 衛生保健 | 10 環境保護 | 11 警消安全 | 12 教育文化 |

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

49.最後請問您對政府推動網站無障礙化的建議？\_\_\_\_\_

\*最後問卷填答到這裡結束，感謝您的填答，祝您健康快樂！！\*