

電子治理與組織改造：
供給端與需求端的調適整合
(RDEC-MIS-100-007)

CODING BOOK

研究主持人：李仲彬

協同主持人：陳敦源、黃東益、洪美仁



執行日期：2011/8/30～2011/9/4

()正式問卷編碼簿

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
	ID	樣本編號		
	NAME	受訪者姓名		
	TEL_A	電話區碼		
	TEL	電話號碼		
	TEL_NAME	電話套數		
	DATE	訪問日期		
	BTIME	開始時間		
	ETIME	結束時間		
	RESULT	訪問結果	000 "訪問成功" 010 "受訪者暫時不在 或 不便接聽 (非當日約訪者)" 020 "受訪者因臨時有事而中途拒訪 (非當日約訪者)" 030 "受訪者暫時不在 或 不便接聽 (可當日約訪者)" 040 "受訪者因臨時有事而中途拒訪 [可當日約訪者]" 050 "受訪者拒絕受訪 [無法再訪者]" 060 "受訪者中途拒訪 [無法再訪者]" 070 "接電話即拒訪 或 接電話者有事 (我很忙)" 080 "因語言因素無法受訪" 081 "因語言因素無法受訪 (原住民 話) " 082 "因語言因素無法受訪 (客語) " 083 "因語言因素無法受訪 (方言) " 090 "因生理或心理因素無法受訪" 091 "受訪者死亡" 092 "因其他因素無法受訪" 100 "無人接聽" 110 "通話中或電話沒掛好。〔 經立即重 撥一次後仍忙線 〕 " 111 "沒有接觸過" 112 "以通訊技術封閉電話" 120 "停話"	

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
			121 "空號" 122 "被斷線停話" 123 "移機轉號" 124 "號中再轉號" 125 "轉接至另一號" 126 "電話故障" 130 "傳真機或其他資料傳輸設備" 140 "答錄機（住宅）" 141 "答錄機（非住宅）" 150 "受訪者訪問期間不在（服役 國外）" 160 "戶中無合格受訪對象（或 外國人）" 170 "不在母體定義之內（例如非訪問地區）" 171 "已訪問過" 180 "公司或政府機關或社團或機構" 181 "群居單位（如宿舍）" 190 "配額已滿" 201 "問不出該戶是否有合格受訪者" 202 "其他原因導致不能確定是否有合格受訪者"	
	CALLER	訪員編號		
	GENDER	訪員性別	1 "男" 2 "女"	
	LEVEL	訪員級數	1 "第一級" 2 "第二級" 3 "第三級" 4 "第四級" 5 "第五級"	
	HOURS	累計時數		
	VERSION	版本		
	HOME_A	戶中全部合格人數		
	HOME_M	戶中合格男性人數		
	HOME_O	戶中排行		
	SAMPLE	受訪樣本	1 "正取樣本" 2 "替代樣本"	

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
01	Q1	請問您平常有沒有使用電腦，不一定「在家」使用？ 【訪員請追問強弱度】	1 "總是（三天以內）" 2 "經常（每四天至一週）" 3 "偶爾（一週以上至半個月）" 4 "很少（超過半個月）" 5 "從來沒用過"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
02	Q2	請問您有沒有使用電腦或任何資訊設備(如手機、PDA、機上盒、Wii 等)上網的經驗	1 "有【跳答第4題】" 2 "沒有【續答第3題】"	
03	Q3	請問您沒有上網的主要原因是什麼？（回答此題後，請跳問第6-8題，然後跳過9至18題，從19題接著問。）	1 "不知道怎麼上網" 2 "電腦或網路費用太貴" 3 "忙碌、沒時間" 4 "通訊設施及環境不完善" 5 "不需要、不重要" 6 "生理因素（如眼睛不好、肢體障礙）" 7 "不會電腦" 8 "電腦被家人占用而無法使用" 9 "服役中無法使用" 90 "其他【請訪員紀錄在工作紀錄表中】"	95 "拒答" 98 "不知道"
04	Q4	請問您每一天平均花多少時間上網？【若超過一小時以上，訪員請自行換算成分鐘】		
05	Q5	請問您知不知道如何在網路上申請帳號密碼，成為特定（台：變成一些）網站的新會員？	1 "知道" 2 "不知道"	
06	Q6	請問您有沒有聽過雲端，也就是一般專業上所說的雲端運算或雲端服務？	1 "有【續問第7題】" 2 "沒有【跳問第9題或19題，同時45到48題不問】"	
07	Q7	請問您對雲端瞭不瞭解？ 【訪員請追問強弱度，選填03與04者，跳問第9題，同時45到48題不問】	1 "非常瞭解" 2 "瞭解" 3 "不瞭解" 4 "非常不瞭解"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
08	Q8	請問您認為政府發展政府自己的雲端服務這件事（台：代誌）重不重要？【訪員請追問強弱度】	1 "非常重要" 2 "重要" 3 "不重要" 4 "非常不重要"	95 "拒答" 96 "很難說" 97 "無意見" 98 "不知道"
09	Q9	請問您過去一年內有沒有透過網路到政府機關網站找過資料？	1 "有【續問第 1 0 題】" 2 "沒有【跳問第 1 2 題】"	
10	Q10	請問過去一年內，您大約找過幾次？		
11	Q11	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？【訪員請追問強弱度】	1 "非常滿意" 2 "滿意" 3 "不滿意" 4 "非常不滿意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
12	Q12	請問您過去一年內有沒有透過網路使用政府機關所提供的線上服務，譬如求職求才登記、申辦證件謄本，或繳錢等？	1 "有【續問第 1 3 題】" 2 "沒有【跳問第 1 5 題】"	
13	Q13	請問過去一年內，您大約使用過幾次？		
14	Q14	整體而言，你對於政府機關網站所提供的線上服務滿不滿意？【訪員請追問強弱度】	1 "非常滿意" 2 "滿意" 3 "不滿意" 4 "非常不滿意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
15	Q15	請問您過去一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，譬如參加網站中的民意調查、線上論壇等？	1 "有【續問第 1 6 題、1 7 題，並跳到 1 9 題】" 2 "沒有【受訪者在第 9 題及第 1 2 題也回答沒有者，則跳問 18 題。】"	
16	Q16	請問過去一年內，您大約發表過幾次？		
17	Q17	對於政府機關設立網站讓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？	1 "非常滿意" 2 "滿意" 3 "不滿意" 4 "非常不滿意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
18	Q18	請問您沒有使用過政府機關網站，「最主要」的原因是甚	1 "沒有需要" 2 "不安全"	95 "拒答" 98 "不知道"

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
		麼？	3 "不熟申辦程式" 4 "無法獨立進行網路運作" 5 "不知道有這樣的服務" 6 "家裡沒有網際網路" 7 "較習慣直接與政府接觸的方式" 8 "處理速度過慢" 9 "不會使用電腦" 90 "其他【請訪員紀錄在工作紀錄表中】"	
19	Q19	有人說「使用政府網站不用擔心會中網路病毒」。請問您同不同意這個說法？【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
20	Q20	有人說「在政府網站內輸入的個人資料，不會被拿去做其他用途」。請問您同不同意這個說法？【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
21	Q21	有人說「只要透過政府網站就可以確實地完成申辦的業務，不用其他手續」。請問您同不同意這個說法？【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
22	Q22	請問您相不相信網路上所留傳的消息？【訪員請追問強弱度】	1 "非常相信" 2 "相信" 3 "不相信" 4 "非常不相信"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
23	Q23	請問，您覺得使用網際網路對社會所造成的影響，是優點多還是缺點多？【選項隨機】	1 "優點多" 2 "缺點多" 3 "一樣多"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
24	Q24	有人說「網路世界是一個危險的地方」；也有人說：「網路世界是一個安全的環境」。請問您認為網路世界是危險的，還是安全的？【選項隨機】	1 "網路世界是一個很危險的地方" 2 "網路世界是一個安全的環境"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
25	Q25	請問您相不相信政府首長在電視上或報紙上所說的話？ 【訪員請追問強弱度】	1 "非常相信" 2 "相信" 3 "不相信" 4 "非常不相信"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
26	Q26	有人說：政府所做的事大多數是正確的。請問您同不同意這樣的說法？【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
27	Q27	有人說：政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金。請問您同不同意這樣的說法？ 【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
28	Q28	我們一般人通常會使用以下六種不同的方式和政府接觸，包括：打電話或傳真、本人親自去、用網路或電子郵件、寫一般信件、透過民意代表、透過社團（選項隨機出現），請問您最喜歡用哪一種方式向政府申請或辦理事情？	1 "打電話／傳真" 2 "本人親自去" 3 "用網路或電子郵件" 4 "寫一般信件" 5 "透過民意代表" 6 "透過社團" 7 "透過媒體" 8 "請家人朋友去辦" 9 "政府佈告欄" 10 "透過文宣品" 11 "透過專業人士或代辦機構" 90 "其他【請訪員紀錄在工作紀錄表中】"	95 "拒答" 98 "不知道"
29	Q29	那麼，在這六種方式中，包括：打電話或傳真、本人親自去、用網路或電子郵件、寫一般信件、透過民意代表、透過社團（選項隨機出現），請問您最喜歡用哪一種方式去瞭解跟政府有關的資料？	1 "打電話／傳真" 2 "本人親自去" 3 "用網路或電子郵件" 4 "寫一般信件" 5 "透過民意代表" 6 "透過社團" 7 "透過媒體" 8 "請家人朋友去辦" 9 "政府佈告欄" 10 "透過文宣品" 11 "透過專業人士或代辦機構" 90 "其他【請訪員紀錄在工作紀錄表	95 "拒答" 98 "不知道"

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
			中】"	
30	Q30	那麼，在這六種方式中，包括打電話或傳真、本人親自去、用網路或電子郵件、寫一般信件、透過民意代表、透過社團（選項隨機出現），請問您最喜歡用哪一種方式向政府表達意見？	1 "打電話／傳真" 2 "本人親自去" 3 "用網路或電子郵件" 4 "寫一般信件" 5 "透過民意代表" 6 "透過社團" 7 "透過媒體" 8 "請家人朋友去辦" 9 "政府佈告欄" 10 "透過文宣品" 11 "透過專業人士或代辦機構" 90 "其他【請訪員紀錄在工作紀錄表中】"	95 "拒答" 98 "不知道"
31	Q31	如果政府提供民眾三種投票（選舉或公投）的方式，包括：親自到投票所投票、郵寄投票（台：寄批去投票）、用電腦網路或電子郵件投票（選項隨機出現）；請問您最喜歡用哪一種方式投票？	1 "親自到投票所投票" 2 "郵寄投票" 3 "用電腦網路或電子郵件投票"	95 "拒答" 98 "不知道"
32	Q32	請問您過去一年當中，有使用電話或傳真和政府機關接觸過嗎？	1 "有" 2 "沒有"	95 "拒答" 98 "不知道"
33	Q33	請問您過去一年當中，有親自到政府機關辦事過嗎？	1 "有" 2 "沒有"	95 "拒答" 98 "不知道"
34	Q34	請問您過去一年當中，有用寄信或寄文件的方式和政府接觸過嗎？	1 "有" 2 "沒有"	95 "拒答" 98 "不知道"
35	Q35	請問您認為「政府透過網路讓民眾申請或辦理事務」這件事情重不重要？【訪員請追問強弱度】	1 "非常重要" 2 "重要" 3 "不重要" 4 "非常不重要"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
36	Q36	請問您認為「政府透過用網路讓民眾蒐集（台：找）資料」這件事情重不重要？【訪員請追問強弱度】	1 "非常重要" 2 "重要" 3 "不重要" 4 "非常不重要"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
37	Q37	請問您認為「政府透過網路和民眾交換意見」這件事情重不重要？【訪員請追問強弱度】	1 "非常重要" 2 "重要" 3 "不重要" 4 "非常不重要"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
38	Q38	請問您認為「政府透過網路讓民眾來投票，譬如選舉或公投」這件事情重不重要？【訪員請追問強弱度】	1 "非常重要" 2 "重要" 3 "不重要" 4 "非常不重要"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
39	Q39	當政府有新的規定或服務時，您希不希望政府主動通知您？【訪員請追問強弱度】	1 "非常希望" 2 "希望" 3 "不希望【跳答 4 1 題】" 4 "非常不希望【跳答 4 1 題】"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
40	Q40	如果政府有以下幾種通知您的方式，包括傳送手機簡訊、透過網路（譬如：MSN、臉書、Yahoo 即時通）、寄電子郵件、打電話、寄一般信件（選項隨機出現），請問您最喜歡哪一種方式？	1 "傳送手機簡訊" 2 "透過網路（如：MSN、臉書、Yahoo 即時通）" 3 "寄電子郵件" 4 "打電話" 5 "寄一般信件" 6 "透過公所通知"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
42	Q41	請問您認為政府應不應該運用社群網站，例如臉書（Facebook），加強與民眾的溝通互動（台：互相交換意見）？【訪員請追問強弱度】	1 "非常應該" 2 "應該" 3 "不應該" 4 "非常不應該"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
42	Q42	針對所有民眾需要去政府機關辦理的業務，請問您認為應不應該都開放可以透過網路來辦理，讓民眾不需要再（台：無免閣）親自(台：親身)跑到政府機關？【訪員請追問強弱度】	1 "非常應該" 2 "應該" 3 "不應該" 4 "非常不應該"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
43	Q43	有人說：「醫院的病歷電子化，可以幫助醫院之間病歷的流通，比較不會浪費病患的時間，也可以提升醫療品質，但也有資料外洩（台：洩露）的危險」。在這樣的情	1 "非常應該" 2 "應該" 3 "不應該" 4 "非常不應該"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
		況下，您認為政府應不應該發展病歷電子化？【訪員請追問強弱度】		
44	Q44	整體來說，您最期待政府透過網路提供哪些資訊（台：資料）或服務？【開放題，請訪員紀錄在工作紀錄表中】	1 "施政內容的說明" 2 "社會福利資訊" 3 "就業求職資訊" 4 "繳稅" 5 "繳款（水電、停車費等）" 6 "申請證件、文件" 7 "醫療服務（掛號、病例、醫藥諮詢）" 8 "法律或政策規定諮詢" 9 "民意表達" 10 "選舉、公投" 11 "災害相關資訊（例如：颱風、地震）" 12 "教育資訊" 13 "民生資訊（例如：菜價、油價等）" 14 "流行疾病相關資訊（疫情）" 15 "藝文活動資訊" 16 "考試資訊" 17 "工程招標資訊" 18 "入口網站服務（例如：yahoo、MSN等）" 19 "政府財政使用情況（稅收用途）" 20 "E-mail 交通罰單給民眾" 21 "都市計畫" 22 "旅遊資訊（例如：各地風俗民情）" 23 "交通路況資訊" 24 "政府機關業務查詢" 25 "申訴管道" 26 "線上客服" 27 "財經資訊" 28 "大眾運輸折扣資訊" 29 "民調統計資料（例如：各項社會議	90 "訪員請記錄" 95 "拒答" 98 "不知道"

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
			題等) " 30 "健康資訊" 31 "房價資訊" 32 "公共建設的網站集合"	
45	Q45	有人說「雲端是一種利用網路提供服務的新模式(台：新方式)，不是新的軟硬體產品。」請問您認為這個說法對不對？	1 "對" 2 "錯"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
46	Q46	有人說「雲端服務使用者的付費方式為用多少付多少。」請問您認為這個說法對不對？	1 "對" 2 "錯"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
47	Q47	有人說「雲端服務的使用者不需要上網就可以獲取(台：得到)服務。」請問您認為這個說法對不對？	1 "對" 2 "錯"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
48	Q48	有人說「雲端服務最終(台：最後)的理想是使用者不需要下載軟體就可以使用。」請問您認為這個說法對不對？	1 "對" 2 "錯"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
49	Q49	請問您同不同意提供個人的血液樣本給政府機關【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
50	Q50	請問您同不同意您的家人看您的個人信件【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
51	Q51	請問您同不同意病歷資料讓別人看到【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
52	Q52	請問您同不同意您的照片出現在公共場合【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
53	Q53	請問您常不常與朋友談論您家裡的事情【訪員請追問強弱度】	1 "經常談論" 2 "偶爾討論" 3 "很少討論" 4 "幾乎不談"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
54	Q54	請問您同不同意政府所裝的監視器對到您家的門口？【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
55	Q55	請問您同不同意您將家裡電話號碼公佈在中華電信的電話簿中。【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
56	Q56	有人說：「網路購物容易受騙」請問您同不同意這個說法？【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
57	Q57	有人說：「核能電廠不安全」。請問您同不同意這個說法？【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
58	Q58	有人說：「投資股票，賠錢（台：了錢）的可能性很高」。請問您同不同意這個說法？【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
59	Q59	有人說：「搭乘（台：坐）高鐵很危險」請問您同不同意這個說法？【訪員請追問強弱度】	1 "非常同意" 2 "同意" 3 "不同意" 4 "非常不同意"	95 "拒答" 96 "看情形" 97 "無意見" 98 "不知道"
60	Q60	請問您最高的學歷是什麼（讀到什麼學校）？	1 "不識字及未入學" 2 "小學" 3 "國、初中" 4 "高中、職" 5 "專科" 6 "大學" 7 "研究所以上" 95 "拒答"	
61	Q61	請問您是民國那一年出生		

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
		的？		
62	Q62	請問您個人目前每個月的收入大約是多少？	1 "15000 元以下" 2 "15000 元~30000 元" 3 "30000 元~45000 元" 4 "45000 元~60000 元" 5 "60000 元~75000 元" 6 "75000 元~90000 元" 7 "90000 元~115000 元" 8 "115000 元~130000 元" 9 "130000 元以上" 10 "目前無工作收入" 95 "拒答"	
63	Q63	目前國內有幾個主要政黨，包括國民黨、民進黨、親民黨、新黨，以及台灣團結聯盟【選項隨機】，請問您比較支持那一個政黨？（指平常較支持的政黨而非選舉期間）	1 "國民黨" 2 "民進黨" 3 "新黨" 4 "親民黨" 5 "台聯" 6 "無黨聯盟" 91 "都支持" 92 "都不支持" 95 "拒答" 96 "很難說" 97 "無意見" 98 "不知道"	
64	Q64	請問您目前住在哪一個縣市？	1 "臺北市" 2 "新北市" 3 "臺中市" 4 "臺南市" 5 "高雄市" 6 "基隆市" 7 "新竹市" 8 "嘉義市" 9 "宜蘭縣" 10 "桃園縣" 11 "新竹縣" 12 "苗栗縣" 13 "彰化縣"	

題號	變項名稱	變項說明	選項數值說明	備註
			14 "南投縣" 15 "雲林縣" 16 "嘉義縣" 17 "屏東縣" 18 "臺東縣" 19 "花蓮縣" 20 "澎湖縣" 21 "金門縣" 22 "連江縣" 95 "拒答"	
65	Q65	性別：	1 "男性" 2 "女性"	