

我國企業對使用者自行應用電腦所提供之支援服務的問卷調查

終端使用者問卷

「使用者自行應用電腦」指的是使用者運用電腦來執行查詢、存取資料和產出報表等工作，或是使用者運用現成的套裝軟體或程式語言（如：MSOffice ,Foxpro ,...等）自行設計發展符合自己工作需求的資訊應用系統。

第一部份：貴公司支援「使用者自行應用電腦」之「支援服務單位」的型態

在傳統資訊部門之外，另成立一獨立部門或單位，專責電腦使用者的教育、諮詢、支援...等活動。
隸屬於傳統資訊部門內的一個子單位或小組，專責電腦使用者的教育、諮詢、支援...等活動。
由一至二位資訊人員長駐在一般企業部門內，專責該部門電腦使用者的教育、諮詢、支援...等活動。
使用者自組小組：由使用者所組成，這些使用者定期集會、交換彼此心得、感想和問題。
本公司並無此專責的「資訊相關單位」存在。
其它(請描述) _____

第二部份：貴公司的「支援服務單位」對「使用者自行應用電腦」所提供支援服務的程度

	相當低	很低	低	普通	高	很高	相當高
<u>1. 硬體的支援</u>							
1. 指導硬體的選擇	1	2	3	4	5	6	7
2. 支援硬體安裝及配置	1	2	3	4	5	6	7
3. 列出許可的硬體供應商	1	2	3	4	5	6	7
4. 概述取得硬體採購批准的正式程序	1	2	3	4	5	6	7
<u>. 軟體的支援</u>							
5. 指導軟體的選擇	1	2	3	4	5	6	7
6. 支援軟體安裝	1	2	3	4	5	6	7
7. 列出許可的軟體供應商	1	2	3	4	5	6	7
8. 概述取得軟體採購批准的正式程序	1	2	3	4	5	6	7
9. 提供多樣化的軟體	1	2	3	4	5	6	7
<u>. 資料支援</u>							
10. 列出組織整體的資料資源	1	2	3	4	5	6	7
11. 提供組織資料擷取的設備	1	2	3	4	5	6	7
12. 協助使用者找尋資料	1	2	3	4	5	6	7
13. 提供使用者間資料的分享	1	2	3	4	5	6	7
14. 提供資料備份或檔案保管的服務	1	2	3	4	5	6	7
15. 維護資料的整合和流通	1	2	3	4	5	6	7
16. 維護隸屬的資料庫	1	2	3	4	5	6	7
<u>. 標準化和指導方針建立的支援</u>							
17. 訂立硬體採用標準	1	2	3	4	5	6	7
18. 訂立應用軟體採用標準	1	2	3	4	5	6	7
19. 訂立作業系統採用標準	1	2	3	4	5	6	7
20. 訂立系統分析、設計、應用、測試、維護等的指導方針	1	2	3	4	5	6	7
21. 訂立通訊協定標準	1	2	3	4	5	6	7

22. 訂立資料備份標準 1 2 3 4 5 6 7

23. 訂立組織資料使用或修改之指導方針 1 2 3 4 5 6 7

. 資訊應用系統開發的支援

24. 協助使用者釐清問題 1 2 3 4 5 6 7

25. 協助使用者選擇系統開發技術 1 2 3 4 5 6 7

26. 協助使用者設計資訊應用系統 1 2 3 4 5 6 7

27. 協助使用者進行資訊應用系統的測試及除錯 1 2 3 4 5 6 7

. 資訊應用系統後續開發的支援

28. 稽核使用者開發的資訊應用系統 1 2 3 4 5 6 7

29. 協助維護使用者開發的資訊應用系統 1 2 3 4 5 6 7

30. 協調使用者間的資訊應用系統 1 2 3 4 5 6 7

. 資訊應用系統操作上的支援

31. 協助排除資訊應用系統相關方面的故障 1 2 3 4 5 6 7

32. 設立熱線服務 1 2 3 4 5 6 7

. 訓練及教育

33. 提供作業系統 (DOS、Windows 95、Unix..) 的訓練 1 2 3 4 5 6 7

34. 提供軟體應用的訓練 1 2 3 4 5 6 7

35. 提供資料通訊及網路的訓練 1 2 3 4 5 6 7

36. 提供資訊應用系統開發的訓練 1 2 3 4 5 6 7

37. 提供資訊應用系統後續運作及維護的訓練 1 2 3 4 5 6 7

第三部份：請圈選您對「使用者自行應用電腦」活動之整體滿意度

1. 您與提供支援服務人員之間的關係 壞 1 2 3 4 5 6 7 好

2. 您與提供支援服務人員之間的溝通 模糊 1 2 3 4 5 6 7 清楚

3. 提供支援服務人員之技術能力 差 1 2 3 4 5 6 7 優良

4. 提供支援服務人員的態度 消極 1 2 3 4 5 6 7 積極

5. 提供支援服務人員對您服務需求的回應速度 慢 1 2 3 4 5 6 7 快

6. 取得支援服務的方便性 不方便 1 2 3 4 5 6 7 方便

7. 支援服務單位所提供之服務與您所需求服務的相關程度 無關 1 2 3 4 5 6 7 相關

8. 您自行建構的系統所提供資訊的正確性 不正確 1 2 3 4 5 6 7 正確

9. 您自行建構的系統所提供資訊的精準度 不精準 1 2 3 4 5 6 7 精準

10. 您自行建構的系統所提供資訊的可靠度 不可靠 1 2 3 4 5 6 7 可靠

11. 您自行建構的系統所提供資訊的完整性 不完整 1 2 3 4 5 6 7 完整

12. 您對支援服務單位所提供服務的瞭解程度 不瞭解 1 2 3 4 5 6 7 瞭解

13. 您對自行建構系統的投入和參與度 低 1 2 3 4 5 6 7 高

14. 您對自行建構系統的控制感 低 1 2 3 4 5 6 7 高

15. 支援服務單位所提供給您的訓練 缺乏 1 2 3 4 5 6 7 足夠

16. 您執行電腦化活動時，與傳統資訊部門間的關係 依賴 1 2 3 4 5 6 7 獨立

1. 性別： 男 女

2. 年齡： 20 歲或以下 21 - 30 歲 31 - 40 歲 41 - 50 歲 51 歲或以上

3. 學歷： 國中或以下 高中高職 大專院校 研究所或以上

4. 請問您在 貴公司的工作單位為：

 會計 財務 生產 行銷 人事 客戶服務

 採購 研發 其它_____ (請說明)

5. 請問您在 貴公司的層級為：

 高階主管 中階主管 低階主管 一般職員