

敬啟者：

您好！謝謝您在百忙之中抽空來填寫這份問卷。這是一份國科會計畫的學術性問卷，主要的目的是在探討目前中小企業與資訊服務廠商間的關係。希望能藉由您所提供的寶貴資料，經過科學化的分析研究，整理出中小企業與資訊服務廠商之間關係的優劣程度，並找尋出中間的癥結所在，讓資訊服務廠商能瞭解中小企業的真正需求，而提供更適合的資訊服務，使得中小企業在資訊化的路程中能夠更加的順利。因此，您的每一個意見都會為我們帶來莫大的助益，再次感謝您的協助。

本研究是做整體分析，不進行個案研討，您所提供的資料絕對不會對外公開，請您放心作答。如果您希望能獲得本研究更進一步的資訊，請您在問卷最後註明您的聯絡方式，我們在研究完成後會立刻將研究結果的摘要寄給您。此

順頌

時祺

國立政治大學資訊管理學系

計畫主持人：傅豐玲 副教授

研究助理：陳怡達、林信宇 敬上

聯絡電話：(02)29387370

電子郵件：flfu@nccu.edu.tw

第一部份

以下的問題是您本身在面對資訊科技上可能發生的情況，以及您公司的基本資料。在敘述句方面，請您依照對以下敘述句的同意程度，勾選適合的方格。至於選擇題方面，請您依照您公司的情況，選擇適合的答案。

	非常不同意		普通		非常同意
1. 我在操作基本的文書處理軟體或試算軟體上不會有困難，例如：操作 MS WORD、MS EXCEL。	☐	☐	☐	☐	☐
2. 我能夠自行安裝作業系統或組裝電腦，例如：安裝 MS WINDOWS 95。	☐	☐	☐	☐	☐
3. 我能夠向資訊服務廠商描述我的資訊需求。	☐	☐	☐	☐	☐
4. 我能夠瞭解目前資訊產品在市場上的價格行情。	☐	☐	☐	☐	☐
5. 我有採購資訊系統的經驗。	☐	是	☐	否	(若為"否"，則下面二題免答)
6. 我過去採購資訊系統的過程順利。	☐	☐	☐	☐	☐
7. 我與資訊服務廠商相處愉快。	☐	☐	☐	☐	☐
8. 我有能力解決公司所發生的任何營運問題。	☐	☐	☐	☐	☐
9. 當同業有疑問時，會向我請教。	☐	☐	☐	☐	☐
10. 我在產業中有獨到的經營策略。	☐	☐	☐	☐	☐
11. 基本上，我對於我公司的發展遠景有一定程度的信心。	☐	☐	☐	☐	☐

12. 我在本產業的時間為：(單選)

- ☐ 五年以下 ☐ 五年到十年 ☐ 十年以上
-

13. 當我有電腦方面問題的時候，我的公司有人能夠提供我意見。 ☐ 是 ☐ 否

14. 當我有電腦方面問題的時候，我有親戚朋友能夠提供我意見。 ☐ 是 ☐ 否

15. 我採購電腦設備的主要動機是：(複選)

- ☐ 配合業務成長壓力 ☐ 輔助決策 ☐ 減少開支, 增加利潤
☐ 提高公司聲譽與形象 ☐ 保持同業的競爭優勢
-

16. 我公司所在地區：(單選)

- ☐ 基隆、台北、桃園、新竹 ☐ 苗栗、台中、彰化、雲林、南投
☐ 嘉義、台南、高雄、屏東 ☐ 宜蘭、花蓮、台東
-

17. 我公司所在產業：(單選)

- ☐ 製造業 ☐ 水電燃氣業 ☐ 礦業 ☐ 土石採取業 ☐ 農林漁牧業
☐ 營造業 ☐ 工商服務業 ☐ 商業 ☐ 運輸倉儲通信業
☐ 社會服務及個人服務業
-

第二部份

以下的問題是您在尋找資訊服務廠商時所希望建立的關係，以及您與現在的資訊服務廠商所建立的關係。請您在所列出的選項中，選擇適合的答案。

1. 我認為能與資訊服務廠商建立何種的關係為最佳：(單選)

- ☐ 彼此關係只建立在交易行為上，交易結束後關係也就終止。
☐ 在交易完成後，產品有任何問題可以找廠商負責，但是廠商不會主動詢問。
☐ 在交易完成後，廠商會定時詢問產品使用狀況，以保證我的滿意度。
☐ 在交易完成後，廠商除了定時詢問之外，還會一再提供資料與服務，希望與我建立長期的關係。
☐ 廠商不但希望與我建立長期關係，更希望能夠進一步成為商業伙伴，在資金與市場上能彼此協助。
-

2. 我現在與資訊服務廠商建立的關係為：(單選)

- ☐ 彼此關係只建立在交易行為上，交易結束後關係也就終止。

- 在交易完成後，產品有任何問題可以找廠商負責，但是廠商不會主動詢問。
 - 在交易完成後，廠商會定時詢問產品使用狀況，以保證我的滿意度。
 - 在交易完成後，廠商除了定時詢問之外，還會一再提供資料與服務，希望與我建立長期的關係。
 - 廠商不但希望與我建立長期關係，更希望能夠進一步成為商業伙伴，在資金與市場上能彼此協助。
-

第三部份

以下的問題是關於您評估資訊服務廠商的標準。請您依照您本身對資訊服務廠商的預期，勾選出下列敘述句在您心中的重視程度。

非常不重要 普通 非常重要

1. 承攬我公司資訊系統的資訊服務廠商與我接觸洽談時，在資料的準備與會談的流程上會以正式的方式處理，例如：準備正式的書面資料、使用手提電腦或單槍、投影機、穿著正式服裝。

1. 這家資訊服務廠商在資訊系統的規格與維修服務上，會提供正式的合約書與文件，以保證服務的品質與彼此的利益。

2. 承攬我公司資訊系統的業務人員會主動與我接觸聊天，來瞭解我真正的需求以及對他們服務的滿意度。

3. 當我有需要協助的地方，這些業務人員會樂意的幫助我，即使這對他而言無利可圖，例如：詢問他們有關電腦操作或資訊方面的問題，而這些問題不在彼此定義的業務之內。

4. 這些業務人員對我的態度，不會隨著我的採購金額大小而轉變。

5. 這些業務人員在資訊系統的軟硬體方面以及我公司的業務內容上有一定程度的瞭解，讓我覺得可以安心地將系統交給他們開發。

6. 這些業務人員會因為我不瞭解資訊系統而欺騙我，例如：賣給我劣質的電腦設備、抬高價格，甚至系統發生問題時，他們會敷衍我或者不理我，讓我覺得受騙。

7. 這些業務人員會和我聊天，告訴我一些他

私人的情況，例如：他任職公司的財務狀況、他的背景與家庭狀況、他的理想與目標。

第四部份

以下的問題是關於您目前的資訊服務廠商，在與您接洽時所表現的行為。請您依照目前的情況，勾選出對下列敘述句的同意程度。

	非常不同意		普通		非常同意
1. 承攬我公司資訊系統的業務人員會帶我參觀他們的公司，並介紹他們的組織架構與工作流程。	☐	☐	☐	☐	☐
2. 這些業務人員與我接觸洽談時，他們都會穿著正式服裝並且舉止得宜，讓我感覺他們接受過正式的訓練。	☐	☐	☐	☐	☐
3. 這些業務人員與我接觸洽談時，會使用輔助工具，例如：手提電腦、單槍、投影機等等。	☐	☐	☐	☐	☐
4. 這些業務人員與我接觸洽談時，會給我正式的書面資料，讓我瞭解他們工作的進度與所要洽談的內容。	☐	☐	☐	☐	☐
5. 這些業務人員與我接觸洽談時，會給我資訊系統各方面的價格行情資料，以方便我做考量。	☐	☐	☐	☐	☐
6. 承攬我公司資訊系統的資訊服務廠商會提供給我正式的協助管道，例如：特定的業務工程人員、服務專線等等，幫助我解決資訊系統方面的問題。	☐	☐	☐	☐	☐
7. 這家資訊服務廠商會給我資訊系統的使用操作手冊。	☐	☐	☐	☐	☐
8. 這家資訊服務廠商會提供我免費的維護服務。	☐	☐	☐	☐	☐
9. 這家資訊服務廠商會遵守彼此約定的工作進度。	☐	☐	☐	☐	☐
10. 這家資訊服務廠商會提供我更動資訊系統採購計畫的空間。	☐	☐	☐	☐	☐
11. 這家資訊服務廠商會提供保證合約，以保證系統的品質價格與售後服務。	☐	☐	☐	☐	☐
12. 這家資訊服務廠商會定時提供產品目錄與相關資料。	☐	☐	☐	☐	☐
13. 承攬我公司資訊系統的業務人員會主動與我接觸，以確保我對他們服務的滿意。	☐	☐	☐	☐	☐
14. 這些業務人員會告知我市場上的新產品，並且解釋產品的用途與效益。	☐	☐	☐	☐	☐

	非常不同意	普通	非常同意
15. 這些業務人員會向我介紹他們公司的其他產品。	☐	☐	☐
16. 這些業務人員會時常與我聊天，以瞭解我真正的需求。	☐	☐	☐
17. 承攬我公司資訊系統的業務人員樂意協助我做一些資訊系統方面的決策，即使這對他而言無利可圖。	☐	☐	☐
18. 這些業務人員會花時間準備一些正式的資料給我，以便我評估各種電腦系統的採購計畫。	☐	☐	☐
19. 這些業務人員對我的態度，不會隨著我的採購金額大小而轉變。	☐	☐	☐
20. 這些業務人員表示希望與我維持良好的長期關係。	☐	☐	☐
21. 這些業務人員會主動並且免費地為我改進系統的績效與功能，讓系統更符合我的期望。	☐	☐	☐
22. 承攬我公司資訊系統的業務人員能為我詳細解答各種資訊系統硬體或軟體問題，讓我覺得可以安心地將電腦系統交給他們開發。	☐	☐	☐
23. 當我描述我所在產業的營運過程時，這些業務人員能瞭解我所描述的情況，並適時地給我回應。	☐	☐	☐
24. 這些業務人員向我展示他們所開發出來的系統，所展示的系統與我所期望的相似。	☐	☐	☐
25. 這些業務人員對我所在的產業有一定程度的認識，和他們溝通不會產生任何的困難。	☐	☐	☐
26. 這些業務人員讓我感覺他們在處理業務上有豐富的經驗。	☐	☐	☐
27. 這些業務人員會誇大產品的功能或服務的項目。	☐	☐	☐
28. 承攬我公司資訊系統的業務人員會在我面前批評其他我曾經接觸過的資訊服務廠商。	☐	☐	☐
29. 這些業務人員會敷衍我所遭遇的問題，例如：系統所發生的錯誤或使用上的問題。	☐	☐	☐

	非常不同意	普通	非常同意
30. 這些業務人員會將我們在溝通上的失誤推卸到我身上。	☐	☐	☐
31. 這些業務人員會賣給我一些過時或劣質的電腦硬體設備。	☐	☐	☐
32. 這些業務人員會因為我不瞭解資訊系統的價格行情而欺騙我。	☐	☐	☐
33. 這些業務人員常常會答應我許多事情，但是都沒有做到。	☐	☐	☐
34. 承攬我公司資訊系統的業務人員會與我談論他們所任職公司的內部運作情形，如：財務狀況。	☐	☐	☐
35. 這些業務人員會與我談論他們所接手其他公司的業務內容、狀況。	☐	☐	☐
36. 這些業務員會和我聊天，談他們的背景、個人生活及家庭狀況。	☐	☐	☐
37. 這些業務人員會與我討論他們的價值觀、宗教信仰及政治觀點。	☐	☐	☐
38. 這些業務人員會告訴我他們的目標，甚至他們的希望與夢想。	☐	☐	☐
39. 這些業務人員會告訴我他們過去在業務上所犯的過失。	☐	☐	☐
40. 我會與承攬我公司資訊系統的業務人員談論我公司的經營策略、財務狀況及內部情形。	☐	☐	☐
41. 我會與這些業務人員談論我所接手的業務內容、狀況。	☐	☐	☐
42. 我會與這些業務員聊天，談我的背景、個人生活及家庭狀況。	☐	☐	☐
43. 我會與這些業務人員討論我的價值觀、宗教信仰及政治觀點。	☐	☐	☐
44. 我會告訴這些業務人員我的目標，甚至我的希望與夢想。	☐	☐	☐
45. 我會告訴這些業務人員我過去在業務上所犯的過失。	☐	☐	☐

第五部份

以下的問題是關於您與您目前主要合作的資訊服務廠商間的關係情形。請您依照對以下敘述句的同意程度，勾選適合的方格。

1. 我對這一家資訊服務廠商所提供的產品服務感到：

非常不滿意

普通

非常满意

□ □ □ □ □ □ □

2. 我與這一家資訊服務廠商合作感到：

非常不愉快

普通

非常愉快

[illegible]

3. 我與這一家資訊服務廠商在整個採購過程感到：

非常不順利

普通

非常順利

□ □ □ □ □ □ □

非常不同意

普通

非常同意

4. 我相信承攬我公司資訊系統的業務人員會遵守他們對我的承諾。

[illegible]

5. 有些時候我覺得這些業務人員有一點虛偽。

□ □ □ □ □ □ □

6. 我覺得與這些業務人員談資訊採購案需要格外小心。

□ □ □ □ □ □ □

7. 我與這些業務人員在角力戰－他們一直試圖向我推銷一堆資訊產品，而我一直試圖避免與拒絕。

[illegible]

8. 承攬我公司資訊系統的業務人員將我的需求擺在他們的利益之前。

--	--	--	--	--	--	--

9. 這些業務人員不誠實。

□ □ □ □ □ □ □

10. 我懷疑這些業務人員有時候會隱藏一些重要的訊息，而這些訊息可能會影響我的資訊採購決策。

[illegible]

11. 我相信這家資訊服務廠商所賣給我的產品在價格或品質上有一定的水準。

--	--	--	--	--	--	--

非常不同意 普通 非常同意

-
- | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 12. 我將來若有其他資訊設備的需求時，我會再向
這家資訊服務廠商購買。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13. 若有親友或同業需要採購資訊設備時，我會推
薦這家資訊服務廠商。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14. 我將來若有其他資訊設備的需求時，我會多方
比較後再做決定。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15. 若不是因為其他限制因素(如：已經簽訂合
約)，我會換其他家資訊服務廠商。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
-

問卷到此完全結束，麻煩您再回頭檢查一下是否有任何題目漏答。這份問卷採不記名方式進行，所得資料僅供統計分析使用，絕對不會個別分析及對外公開您的問卷。如果您希望能獲得本研究更進一步的資訊，請您在下列欄位中填寫您的聯絡方式，我們在研究完成後會立刻將研究結果的摘要寄給您。由衷感謝您的幫助！

姓名： _____

聯絡住址： _____