

「員工知識分享行為、信賴情感與實質互動對於台灣電子商務旅行社知識移轉之影響」問卷

一、此部份是在探討您的知識分享意圖，請依您的實際看法，並在題後數字內圈選出所體認之程度，請勿漏填，謝謝。

1. 從事知識分享會使我對工作了解得更多-----非常可能 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不可能
上述結果對我而言----- 非常好 **7 6 5 4 3 2 1** 非常壞
2. 從事知識分享會使我在工作上會有不錯的表現----非常可能 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不可能
上述結果對我而言----- 非常好 **7 6 5 4 3 2 1** 非常壞
3. 從事知識分享會使我有機會與他人互動-----非常可能 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不可能
上述結果對我而言----- 非常好 **7 6 5 4 3 2 1** 非常壞
4. 從事知識分享會導致我損失休息的時間-----非常可能 **1 2 3 4 5 6 7** 非常不可能
上述結果對我而言-----非常可接受 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不接受
5. 從事知識分享會使我跟得上組織新的技術-----非常可能 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不可能
上述結果對我而言----- 非常好 **7 6 5 4 3 2 1** 非常壞
6. 從事知識分享會使我養成充實自我的習慣-----非常可能 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不可能
上述結果對我而言----- 非常好 **7 6 5 4 3 2 1** 非常壞
7. 從事知識分享會讓我有被同事取代的可能-----非常可能 **1 2 3 4 5 6 7** 非常不可能
上述結果對我而言-----非常可接受 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不接受
8. 從事知識分享我會獲得更多創新的想法-----非常可能 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不可能
上述結果對我而言----- 非常好 **7 6 5 4 3 2 1** 非常壞
9. 從事知識分享會使我感到無聊-----非常可能 **1 2 3 4 5 6 7** 非常不可能
上述結果對我而言-----非常可接受 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不接受
10. 從事知識分享會讓我得到他人的回報-----非常可能 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不可能
上述結果對我而言----- 非常好 **7 6 5 4 3 2 1** 非常壞
11. 上級主管期望我應該從事知識分享的程度-----非常應該 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不應該
而我在乎此對象（上級主管）的程度-----非常在乎 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不在乎
12. 工作夥伴期望我應該從事知識分享的程度-----非常應該 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不應該
而我在乎此對象（工作夥伴）的程度-----非常在乎 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不在乎
13. 資深同事期望我應該從事知識分享的程度-----非常應該 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不應該
而我在乎此對象（資深同事）的程度-----非常在乎 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不在乎
14. 家人期望我在公司內，應該從事知識分享的程度-----
-----非常應該 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不應該
而我在乎此對象（家人）的程度-----非常在乎 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不在乎
15. 組織氛圍期望我應該從事知識分享的程度-----非常應該 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不應該
而我在乎此氣氛的程度-----非常在乎 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不在乎
16. 發生重大事件阻礙我進行知識分享的頻率----- 非常少 **7 6 5 4 3 2 1** 非常頻繁
如果發生，我依然會堅持分享的程度-----非常困難 **1 2 3 4 5 6 7** 非常不困難

17. 進行知識分享行為時，我發生不舒服、疲憊或無精打采的頻率-----
----- 非常少 **7 6 5 4 3 2 1** 非常頻繁
如果發生，我依然會堅持分享的程度-----非常困難 **1 2 3 4 5 6 7** 非常不困難
18. 我沒有足夠時間進行知識分享的頻率----- 非常少 **7 6 5 4 3 2 1** 非常頻繁
如果發生，我依然會堅持分享的程度-----非常困難 **1 2 3 4 5 6 7** 非常不困難
19. 在進行知識分享行為時，我發生資源不足或能力不夠的頻率-----
----- 非常少 **7 6 5 4 3 2 1** 非常頻繁
如果發生，我依然會堅持分享的程度-----非常困難 **1 2 3 4 5 6 7** 非常不困難
20. 在進行知識分享行為時，發生對方無法理解的頻率-----
----- 非常少 **7 6 5 4 3 2 1** 非常頻繁
如果發生，我依然會堅持分享的程度-----非常困難 **1 2 3 4 5 6 7** 非常不困難
21. 在進行知識分享行為時，我發生信心不足的頻率-----
----- 非常少 **7 6 5 4 3 2 1** 非常頻繁
如果發生，我依然會堅持分享的程度-----非常困難 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不困難
22. 進行知識分享時，我發生興趣缺缺的頻率----- 非常少 **7 6 5 4 3 2 1** 非常頻繁
如果發生，我依然會堅持分享的程度-----非常困難 **1 2 3 4 5 6 7** 非常不困難
23. 多數於組織內對我很重要的參考對象認為我該否進行知識分享-----
-----非常應該 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不應該
24. 組織內大部份同事都有參與知識分享行為-----非常正確 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不正確
25. 大部份我重視其意見的人，都支持我進行知識分享行為-----
-----非常贊同 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不贊同
26. 對我而言，進行知識分享行為的困難程度-----非常困難 **1 2 3 4 5 6 7** 非常不困難
27. 無論要進行知識分享行為與否，我能完全自行決定-----
-----非常同意 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不同意
28. 我計畫採取知識分享行為的可能程度-----非常可能 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不可能
29. 我有自信只要我想要進行知識分享行為，我就能夠執行-----
-----非常正確 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不正確
30. 進行知識分享行為是我預期要發生的-----非常正確 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不正確
31. 我會盡全力進行知識分享行為-----非常願意 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不願意
32. 我可能會進行知識分享行為的程度-----非常可能 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不可能
33. 對我而言，進行知識分享行為----- 非常好 **7 6 5 4 3 2 1** 非常壞
34. 對我而言，進行知識分享行為-----非常有價值 **7 6 5 4 3 2 1** 非常沒價值
35. 對我而言，進行知識分享行為-----非常愉悅 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不愉悅
36. 對我而言，進行知識分享行為-----非常有趣 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不有趣
37. 我打算進行知識分享行為-----非常同意 **7 6 5 4 3 2 1** 非常不同意

二、請依您的實際看法，並在下列題後方格內逐一勾答自己所體認之程度，請勿漏填，謝謝。

1. 同事會主動宣傳公司優點，並澄清他人對公司之誤解----- ☐☐☐☐☐
2. 同事會努力維護公司形象，並積極參與建立形象之活動----- ☐☐☐☐☐
3. 同事會主動提出建設性的改善方向，供相關單位參考----- ☐☐☐☐☐
4. 同事會以積極態度參與公司內的相關會議----- ☐☐☐☐☐
5. 同事會主動幫助同仁解決工作上的困難----- ☐☐☐☐☐
6. 同事很樂意協助新進同仁解決工作上的困難----- ☐☐☐☐☐
7. 同事會主動分擔或代理同事之工作----- ☐☐☐☐☐
8. 同事常主動與同事協調溝通----- ☐☐☐☐☐
9. 同事經常在背後批評主管或談論同事之隱私----- ☐☐☐☐☐
10. 同事會在公司內爭權奪利、勾心鬥角，破壞組織和諧----- ☐☐☐☐☐
11. 同事會假公濟私，濫用職權謀取個人利益----- ☐☐☐☐☐
12. 同事會利用上班期間處理私人事務，如上網聊天、購物等----- ☐☐☐☐☐
13. 同事會斤斤計較、爭功諉過、不惜抗爭已獲得個人利益----- ☐☐☐☐☐
14. 同事會利用公司資源，如電話、影印機等處理私人事務----- ☐☐☐☐☐
15. 同事經常藉口請假，視為福利----- ☐☐☐☐☐
16. 同事會下班前草草了結，以提早離開----- ☐☐☐☐☐
17. 同事上班時經常提早到達，並著手處理公務----- ☐☐☐☐☐
18. 同事工作認真，並且很少出差錯----- ☐☐☐☐☐
19. 同事即使在無人注意或無據可查時，仍遵守公司規定----- ☐☐☐☐☐
20. 同事從不挑選工作，盡可能接受新的或困難的任務----- ☐☐☐☐☐
21. 同事積極參與各項訓練，甚至下班後自費進修----- ☐☐☐☐☐
22. 同事會為了提昇工作品質，而努力自我充實----- ☐☐☐☐☐

三、請依您的實際看法，並在下列題後方格內逐一勾答自己所體認之程度，請勿漏填，

謝謝。

1. 員工間私底下之感情不錯，碰到問題時會彼此加油打氣等----- ☐☐☐☐☐
2. 員工之間關係還算輕鬆，氣氛還算和諧----- ☐☐☐☐☐
3. 員工自行有定期或不定期之聯誼活動----- ☐☐☐☐☐
4. 員工間會以討論方式解決歧見，並達成共識----- ☐☐☐☐☐
5. 某員工有問題時，其他同事會找人或自己翻書幫該同事解決----- ☐☐☐☐☐
6. 大部份員工會堅持己見，彼此不配合對方意見----- ☐☐☐☐☐
7. 員工會只管自己，其他則不管----- ☐☐☐☐☐
8. 當出現問題或發現狀況不妙時，會把事情或責任推給其他員工----- ☐☐☐☐☐
9. 員工會結合彼此的訊息、想法及資源完成共同的任務----- ☐☐☐☐☐
10. 在溝通時，能保持互相尊重且有效的愉悅氣氛----- ☐☐☐☐☐

11. 員工向同事反應問題時，大多能得到合理的答覆-----□□□□□
12. 公司同事間都可自由分享彼此的想法與感受-----□□□□□
13. 同事間彼此願意聽，並細述工作上所遭遇的困難-----□□□□□
14. 若有人因調職而無法再與同事共事，我會感覺失落-----□□□□□
15. 我認為同事間討論問題，彼此都會給予建設性的建議-----□□□□□
16. 我認為同事間的工作關係，彼此都有許多情感的投入-----□□□□□

四、此一部份是在探討貴公司成員知識分享行為的程度，請依您的實際看法，並在題後

方格內逐一勾答自己所體認之程度，請勿漏填，謝謝。

1. 當我聽到新觀念時，習慣和之前的經驗比較以便理解其意義-----□□□□□
2. 我會利用自己的觀點說給別人聽，確認自己是否深入理解-----□□□□□
3. 我會確認對方所講的是否與自己所想的一樣，以了解對方想法-----□□□□□
4. 溝通時，我會讓對方有思考別人論點的時間-----□□□□□
5. 我會問「需不需要我再重複一遍？」幫助對方確實明白我的意思-----□□□□□
6. 別人不了解意思時，我常能以具體例證或實體的東西加以說明-----□□□□□
7. 我能將不成形的想法轉換為一些具體的觀點-----□□□□□
8. 我能將專業語言轉換成較簡單的口語敘述，以助於和同事溝通-----□□□□□
9. 當我在表達較抽象的觀念時，擅長用比喻的方法-----□□□□□
10. 當我在表達較抽象的觀念時，習慣會舉實例加以說明-----□□□□□
11. 我會鼓勵對方繼續說出他的想法，以幫助釐清他想表達的意思-----□□□□□
12. 別人講不清楚時，我常扮演幫他講清楚的角色-----□□□□□
13. 在團隊討論中，我會主動提出經驗與別人分享-----□□□□□
14. 我會和我的同事分享生活或工作經驗-----□□□□□
15. 在團體討論時，我習慣進一步探詢別人的資訊、意見或想法-----□□□□□
16. 在討論問題時，我會先提出一些概念、想法或點子-----□□□□□
17. 我常鼓勵他人發表各自的想法-----□□□□□
18. 我在與同事討論前，會先將收集的資料給其他人看-----□□□□□
19. 我習慣在執行任務前，先與對方建立熟稔的關係-----□□□□□
20. 和別人討論過程中，我常扮演歸納整理的角色，以助大家討論-----□□□□□
21. 我經歷一事件後，會習慣將整件事情的來龍去脈做歸納整理-----□□□□□
22. 遇到問題時，我常把過去類似的處理經驗套用在目前的問題-----□□□□□
23. 在討論時，我常會在腦海中整理歸納大家的想法-----□□□□□
24. 我常會收集新資訊，並將新資訊與舊有知識結合來激發新觀念-----□□□□□
25. 我習慣將模糊含混的事情整理出架構-----□□□□□

五、個人基本資料：

- * 性別：☐男 ☐女
- * 婚姻：☐已婚 ☐未婚 ☐單親家庭
- * 年齡：☐20 歲以下 ☐21-30 歲 ☐31-40 歲 ☐41-50 歲 ☐51-60 歲 ☐61 歲以上
- * 學歷：☐國中以下 ☐高中職 ☐專科 ☐大學 ☐研究所以上
- * 您在旅行社的工作年資有_年
- * 職務：☐一般員工 ☐中階主管(主任:副理:經理) ☐高階主管(協理:副總:總經理)
- * 工作內容：☐OP 團控 ☐業務 ☐企劃 ☐財務 ☐專職領隊導遊 ☐電腦資訊處理