

敬啟者：

您好！在此首先感謝您的熱心幫忙。這份問卷是由國科會委託輔仁大學管理學院所執行的一項調查研究計劃：「**銀行業之電子商務應用及其轉型策略之研究**」。

根據本研究取自財政部金融局中的資料顯示，貴銀行是國內頗具規模的銀行之一。而隨著資訊科技及網際網路的發展，消費者透過網路科技而進行交易是目前之趨勢，此必將促成銀行業的轉型以適當因應新的電子商務環境。銀行業在轉型過程中所採取的策略，是轉型成功與否的關鍵，因此電子商務環境下的銀行業電子商務應用及轉型策略是一個非常重要且值得研究的課題。本研究基於此一動機，擬就貴銀行因應電子商務環境之轉型策略及應用，進行探索性研究，冀望能對業界有所幫助。**懇請 您撥出十分鐘填答此問卷(或指定其他相關人員代為填答)，並請於一週內擲回(回郵已附)。**

本調查純屬學術研究，個別資料絕對保密。您的指教是本研究能否順利完成的主要關鍵，對於您的協助，謹致上萬分謝意。

耑此

敬頌 時祺

輔仁大學資訊管理學系系主任 楊銘賢 教 授  
輔仁大學企業管理學系 高義芳 副教授  
輔仁大學資訊管系學系 林文修 助教授 敬上  
電話：(02) 2903-1111 轉 2927、2717  
傳真：(02) 2903-2238  
地址：台北縣 242 新莊市中正路 510 號

---

如果您認為本研究具參考價值，希望獲得研究結果，請在下欄打「√」；並請註明姓名和地址，連同問卷一併寄回。

請將研究結果寄給我

姓名：

地址：

請您就 貴銀行之資訊科技環境，回答下列問題：

非	非
常	普
高	通
高	低

1. 貴銀行之網路交易安全性如何?-----
2. 貴銀行發生網路交易安全問題之頻率?-----
3. 貴銀行提供網路頻寬供客戶上網的程度?-----
4. 貴銀行之客戶每週平均上網的頻率?-----
5. 貴銀行之客戶每週平均上網且完成交易的頻率?-----
6. 提供貴銀行資訊供應廠商之科技能力?-----
7. 貴銀行內部之作業程序電腦化程度?-----
8. 貴銀行內部各系統間之整合程度?-----
9. 貴銀行電腦部門人數?----- 30 人以下 31 至 60 人 61-90 人 91 至 120 人  
121 人以上
10. 貴銀行之電腦部門(或電子商務部門)的組織層級是在董事長下之第幾層級?  
第一層 第二層 第三層 第四層 第五層

請您就銀行業及貴銀行之產業環境，回答下列問題：

非	非
常	普
高	通
高	低

11. 銀行業找到所需人才的容易度?-----
12. 銀行業籌措需要之資金的容易度?-----
13. 銀行業從事企業電子化營業項目之容易度?-----
14. 貴銀行之企業型客戶欲轉換至其他家銀行建立財務運作之容易程度?-----
15. 貴銀行之高階主管對於貴公司業務網路化的支持度?-
16. 貴銀行之交易作業標準化程度?-----
17. 貴銀行一般員工的資訊能力?-----
18. 貴銀行員工對業務網路化的接受程度?-----
19. 貴銀行之個人客戶佔營業額之百分比?--- 0-20% 21%-40% 41%-60%  
61%-80% 81%-100%

請針對貴銀行進行網路銀行業務之轉換階段，回答下列問題：

非	常	普	常
高	高	通	低

20. 貴銀行內部使用規則或程序來規範員工的程度?-----  
21. 高階主管採行民主式領導的程度?-----  
22. 高階主管的支持程度?-----  
23. 紿予員工緩衝適應之時間?-----  
24. 紿予員工相關資訊的充分程度?-----  
25. 銀行人員的參與程度?-----  
26. 銀行人員的抗拒程度?-----  
27. 貴銀行提供相關職前訓練的程度?-----  
28. 貴銀行是提供在職訓練的程度?-----  
29. 資訊系統的外包程度?-----  
30. 對資訊系統增加的預算程度?-----  
31. 績效制度與轉型程序相配合程度?-----  
32. 轉型後之成效與預期之落差程度?-----

非	常	不	不
常	同	普	同
同	意	通	意

33. 轉換階段，組織層級增加?-----  
34. 轉換階段，員工數增加?-----  
35. 轉換階段，資訊人員增加？-----  
36. 轉換階段，資本額增加?-----  
37. 轉換階段，分行數增加?-----  
38. 轉換階段，服務項目增加?-----  
39. 轉換階段，資訊系統的變動程度很大?-----

請您就貴銀行轉型為網路銀行之策略，回答以下各項問題：

非  
常  
高  
常  
普  
通  
低  
常  
低

40. 貴銀行提供多元化服務程度?-----  
41. 貴銀行提供專業化服務的程度?-----  
42. 貴銀行的金融創新程度?-----  
43. 貴銀行提供特殊服務產品的程度?-----  
44. 貴銀行經常提供優惠之利率以吸引客戶的程度?-----  
45. 與其他銀行進行合作的程度?-----

在進行網路銀行市場區隔時，以下各因素之重要程度：

非  
常  
高  
常  
普  
通  
低  
常  
低

46. 地理位置之重要性?-----  
47. 個人所得之重要性?-----  
48. 客戶規模之重要性?-----  
49. 客戶信用狀況之重要性?-----  
50. 銀行進入網路銀行意願之重要性?-----  
51. 單區經營的重視程度?-----  
52. 跨區經營的重視程度?-----  
53. 國際化的經營重視程度?-----

請依下列問題回答 貴銀行進行網路化時考量因素之重要性：

非  
常  
重  
要  
常  
重  
要  
不  
普  
通  
重  
要  
常  
重  
要

54. 節省成本？  
55. 效率提升？  
56. 股東、大眾之看法  
57. 顧客要求？

問題就此結束，感謝您費心的填答

貴銀行名稱：

您的大名：

您的職稱：

聯絡電話：

E-mail: