

親愛的女士、先生：

下列為一項有關資訊系統專案開發過程中，使用者與系統開發人員間的相關衝突調查，請依各題意，依序填寫。謝謝。

一、貴公司是屬於何種產業：

- ☐ 製造業 ☐ 運輸業 ☐ 建築業 ☐ 資訊服務業 ☐ 醫療服務業
☐ 零售業 ☐ 公共事業 ☐ 政府單位 ☐ 金融保險業 ☐ 其他（請說明）_____

二、資訊部門在 貴公司是屬於第幾級單位：

- ☐ 第一級 ☐ 第二級 ☐ 第三級 ☐ 其他（請簡述）_____

三、在 您最近一次所參與的資訊系統開發專案中，

1. 您所參與資訊系統開發的階段是：

- ☐ 全程參與（從提議、決議、與其他部門接洽、系統設計、到最後正式使用階段）
☐ 僅參與實施階段（系統之試用到最後正式使用階段）

2. 該系統屬於：

- ☐ 交易處理系統（例如：帳單處理；應收/應付帳款管理；薪資計算）
☐ 管理資訊系統（例如：資料的儲存與檢索；線上回應）
☐ 決策支援系統（例如：財務規劃；資源分配；生產排程）
☐ 辦公室自動化（例如：文件管理；數位化日曆；資料管理；專案管理）
☐ 專家系統 （例如：稅務專家系統）
☐ 主管資訊系統（例如：組織狀況報導系統；人際溝通支援系統）
☐ 其他（請說明）_____

3. 該系統是：

- ☐ 使用者部門主動提出 ☐ 資訊部門提出 ☐ 其他（請說明）_____

4. 該系統屬：

- ☐ 一個人使用 ☐ 幾個人使用 ☐ 整個部門使用 ☐ 跨部門使用

5. 該系統的複雜程度：

- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
非常簡單 普通 非常複雜

6. 在該案進行期間，您與他人的衝突程度：

- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
幾乎沒有 普通 非常嚴重

四、請依 您最近一次參與 貴公司資訊系統開發專案之經驗，勾選下列項目

	非常低	普通	非常高
<u>專案成立前之潛在對立：</u>			
1.在該專案成立之前，使用者部門就有不願意配合資訊部門的傾向	☐	☐	☐
2.使用部門主管與資訊部門主管曾有過不愉快的經驗	☐	☐	☐
3.使用者與系統開發人員以前有過衝突，但未獲得圓滿解決	☐	☐	☐

<u>開發過程中之利益衝突：</u>			
1.使用者與開發人員對於該系統相關活動進程序意見相異的程度	☐	☐	☐
2.使用者對於該資訊系統開發過程中各項責任分配問題的不滿意程度	☐	☐	☐
3.使用者對於開發技術及系統績效認知與開發人員相異的程度	☐	☐	☐
4.使用者由於參加該系統開發案所增加其本身工作以外的工作負荷量	☐	☐	☐

<u>使用者參與開發之狀況：</u>			
1.使用者參與各項資訊系統開發相關會議所花費的時間	☐	☐	☐
2.使用者在該會議中提出意見或問題的頻率	☐	☐	☐
3.使用者在會議中所提出的問題被大家討論的程度	☐	☐	☐

<u>開發過程中之實際衝突：</u>			
1.在系統開發期間，使用者與開發人員意見不同的程度	☐	☐	☐
2.在系統開發期間，使用者與開發人員因一些重要問題而產生辯論的情況	☐	☐	☐
3.在系統開發期間，使用者與開發人員發生衝突的頻率	☐	☐	☐

<u>開發過程中衝突的解決情況：</u>			
1.在意見相左時，使用者與開發人員最後能協調出一個滿意結果的情形	☐	☐	☐
2.在所有衝突事件中，衝突雙方最後皆能得到一個彼此都滿意結果的比例	☐	☐	☐
3.您對該系統在開發期間所有衝突事件最後被解決情況的滿意程度	☐	☐	☐

<u>您對該專案最終成效之評估：</u>			
1.該專案成員的生產力	☐	☐	☐
2.該專案成員的運作情況	☐	☐	☐
3.該專案成員控制預算的程度	☐	☐	☐
4.該專案成員掌握時間排程的程度	☐	☐	☐
5.該專案成員與其他部門的互動程度	☐	☐	☐
6.該系統完成後所提供的資訊品質	☐	☐	☐

五. 整體而言，您對該系統的滿意程度：

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

非常不滿意 普通 非常滿意

六. 整體而言，該系統最後是否被使用者接受：

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

完全不接受 普通 完全接受

七、基本資料

- | | | | |
|----------|--|---|---|
| 1.性 別 | ☐ 男 | ☐ 女 | |
| 2.年 齡 | ☐ 25 歲以下
☐ 35.1-40 歲
☐ 50 歲以上 | ☐ 25.1-30 歲
☐ 40.1-45 歲 | ☐ 30.1-35 歲
☐ 45.1-50 歲 |
| 3.學 歷 | ☐ 高中（職）
☐ 碩士 | ☐ 專科
☐ 博士 | ☐ 大學 |
| 4.使用電腦經驗 | ☐ 1 年以內
☐ 6.1-9 年
☐ 15.1-20 年 | ☐ 1.1-3 年
☐ 9.1-12 年
☐ 20 年以上 | ☐ 3.1-6 年
☐ 12.1-15 年 |
| 5.工作部門 | ☐ 行銷部門
☐ 研發部門
☐ 資訊部門 | ☐ 財務會計部門
☐ 人力資源部門
☐ 其他（請說明） | ☐ 一般行政部門
☐ 生產製造部門 |
| 6.目前職位年資 | ☐ 1 年以內
☐ 6.1-9 年
☐ 15.1-20 年 | ☐ 1.1-3 年
☐ 9.1-12 年
☐ 20.1-25 年 | ☐ 3.1-6 年
☐ 12.1-15 年
☐ 25.1 年以上 |