

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

「資訊相關單位」人員之問卷

「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「資訊相關單位」的性質

1. 該「資訊相關單位」之型態：

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) _____

2. 該「資訊相關單位」隸屬於下列何種發展階段：(請單選)

啟始階段--在啟始階段，組織成立了「資訊相關單位」以支援及整合使用者自行應用電腦。該「資訊相關單位」的主要目標是建立責任以幫助及控制使用者自行應用電腦，減少使用者運用新科技及新觀念對組織所帶來的混亂情況。在此一階段，因使用者為各部門自行應用電腦的先驅，故多為自動自發，鮮少對「資訊相關單位」提出要求。此時，「資訊相關單位」的規模小，提供的支援服務有限，也很少建立正式的政策及規劃，以規範使用者自行應用電腦。

擴展階段--在擴展階段，「資訊相關單位」的主要目標是促進組織內使用者自行應用電腦的高度成長。在此一階段，使用者的數量及異質性快速增加，對支援服務要求的數量及要求的水準也相對地提高了。此時，「資訊相關單位」的控制機制仍然是鬆弛而非正式的，少有標準及規劃的建立以規範使用者自行應用電腦，而這種快速成長與缺乏管理規範的情形常導致使用者自行應用電腦的混亂與危機。

正式化階段--在正式化階段，「資訊相關單位」的主要目標是控制與管理使用者自行應用電腦的快速繁衍所產生的混亂情況。在此一階段，使用者的背景更多樣化，使用者的技巧更高，因此對支援人員的專業要求也愈高。此時，「資訊相關單位」有正式的管理活動、控制機制、工作優先次序的規定、預算衡量、績效評估、及標準設定等，以規範使用者自行應用電腦。而「資訊相關單位」的若干功能也可能分散至各使用者部門，由各部門自行負責。

成熟階段--在成熟階段，使用者部門成立各自的「資訊相關單位」以取代原有集中式「資訊相關單位」的某些功能及責任，使用者部門內的支援人員高度專精於某些領域或以應付該部門內使用者的特定需求。在此一階段，多個「資訊相關單位」可能各自運作並改良使用者自行應用電腦的控制機制，而原有的集中式的「資訊相關單位」可能仍然存在也可能式微，若仍存在，其責任將更為全面性，它的主要功能是監督及整合各個「資訊相關單位」的活動。此時，使用者部門內的各個「資訊相關單位」將被視為企業的資源，俾以管理及控制。

3. 該「資訊相關單位」成立多久:	2年或以下 6年以上-8年	2年以上-4年 8年以上-10年	4年以上-6年 10年或以上
4. 該「資訊相關單位」之總人數為:	1-2人 7-8人	3-4人 9-10人	5-6人 11人或以上

第二部份：貴公司的「資訊相關單位」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
<u>. 資訊應用系統開發的支援</u>							
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
<u>. 資訊應用系統後續開發的支援</u>							
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
<u>. 資訊應用系統操作上的支援</u>							
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、Window 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：資訊相關單位的整體評估

您認為貴公司「使用者自行應用電腦」的成功程度：相當失敗 1 2 3 4 5 6 7 相當成功

第四部份：基本資料

- 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 貴公司的層級為： 高階主管 中階主管 低階主管 一般職員
- 5、您從事資訊系統相關工作的年資：
2 年或以下 2 年以上 - 4 年 4 年以上 - 6 年
6 年以上 - 8 年 8 年以上 - 10 年 10 年以上 - 15 年 15 年以上 - 20 年 20 年或以上
- 6、您在目前公司從事使用者支援服務的年資：
無 2 年或以下 2 年以上 - 4 年
4 年以上 - 6 年 6 年以上 - 8 年 8 年以上 - 10 年 10 年或以上