

敬愛的形象商圈經營者您好：

為瞭解商圈更新再造之推動對商圈業者經營績效與產業發展方面之影響，本研究擬就「商圈更新再造有關之活動及商圈業者對此活動之看法」做進一步之探討，期能獲得有價值之資訊，以提供未來政府有關單位在商圈規劃與輔導及商圈業者經營上之參考。

本問卷採無記名方式，您所提供的資料僅作學術研究分析之用，我們會絕對保密。此問卷僅需花簡短的幾分鐘時間，您所提供寶貴的意見，對本研究非常的重要，懇請您能幫忙完成此問卷，非常謝謝您鼎力的協助與支持。祝您鴻圖大展。

敬祝

愉快

南華大學管理研究所

指導教授：陳劭彪 博士

研究生：洪國爵、陳幅來 敬上

- 本問卷共分肆部分：壹、商圈更新再造對零售店產業之影響
貳、商圈更新再造推行之系列活動。
參、經營績效之評估
肆、基本資料

第壹部份、商圈更新再造對零售店產業之影響

此部份想瞭解您對商圈更新再造對傳統產業經營影響之看法，答案沒有所謂對與錯，請您依個人意見在最適合的空格 中打勾。

編號	問題	非常不同意	不同意	沒有意見	同意	非常同意
1	商圈更新再造活動有助活絡傳統商店商機。					
2	商圈更新再造活動可改善商圈整體的消費環境。					
3	商圈更新再造活動可使傳統商店營業收入增加。					
4	商圈更新再造活動會提昇傳統產業競爭力。					
5	商圈更新再造活動可促成傳統產業永續發展。					
6	商圈更新再造活動可塑造該商圈之獨特文化環境。					
7	商圈更新再造活動有助改善當地居民生活品質。					

第貳部分、商圈更新再造推行之系列活動

此部份的問題是想瞭解您對輔導單位所推行活動之看法，答案沒有所謂『對』與『錯』，請依您個人意見在最合適 內勾選。

構 面	編 號	問 題	您對商圈推動此活動的滿意程度				
			非常 不滿意	不 滿意	普 通	滿 意	非常 滿意
組 織 訓 練	01	本商圈有成立自治組織（管理委員會、自治委員會等）。					
	02	自治組織曾不定期舉辦訓練課程。					
	03	本商圈曾舉辦觀摩學習，參訪其他商圈改造推動過程，以增進經營者視野。					
營 運 管 理	04	輔導單位曾對商圈內道路交通、街道管理及公共設施（停車場、公廁）等提出改善或新闢規劃。					
	05	輔導單位曾進行消費者調查，以了解消費者需求及其消費行為。					
	06	輔導單位曾推動街道景觀改善、環境清潔、門面美化等商圈環境改善活動。					
	07	輔導單位曾針對業者進行個別輔導。					
行 銷 推 廣	08	本店曾針對本商圈所擁有地方特產、歷史文化或特殊景觀，推出具有特色商品。					
	09	輔導單位曾將本商圈之特色、文化資源、交通狀況等資訊編輯成導覽手冊或建置網路導覽系統。					
	10	本商圈曾設計象徵商圈之識別標誌。					
	11	本商圈曾舉辦大型活動，宣傳商圈特色以提高知名度。					

第參部分、經營績效之評估

此部份是想瞭解貴店在商圈更新再造前與商圈更新再造後經營績效之差異，請就下列經營績效構面因素，依 貴店實際情況做答，並在右邊您覺得最適合的中打勾。

填答說明：有退步：表示退步約 5-10%

稍微退步：表示退步約 1-5%

稍微進步：表示進步約 1-5%

有進步：表示進步約 5-10%

顯著進步：表示進步超過 10%

構面	編號	問題	有退步	稍微退步	稍微進步	有進步	顯著進步
財務面	01	年營業額					
	02	節省管銷費用					
	03	營業毛利					
	04	營業淨利					
	05	平均每年投資報酬率					
顧客面	06	顧客人數					
	07	顧客延續率（舊顧客人數所佔比率）					
	08	新顧客增加率（新顧客人數所佔比率）					
	09	顧客每次消費金額					
	10	顧客滿意度					
內部流程面	11	顧客等待服務時間					
	12	顧客對本店服務品質抱怨次數					
	13	售後服務的滿意					
	14	商品退貨或更換比率					
	15	退貨或更換的回應速度（自顧客提出要求到完成時間）					
學習成長面	16	員工對本店滿意度					
	17	員工對本店向心力					
	18	員工生產力（營業額/員工人數）					
	19	員工提出建言的比率					
	20	採納員工建言的比率					

第肆部分、基本資料

此部份資料僅作整體性分析，您所提供寶貴資料對本研究非常重要，我們會絕對保密，敬請您放心做答。

1. 您的性別：

- 1 男 2 女

2. 您的年齡：

- 1 30 歲以下 2 30 歲—40 歲 3 41 歲—50 歲 4 51 歲（含以上）

3. 您的學歷：

- 1 國中以下 2 高中、高職 3 專科 4 大學（含以上）

4. 本店屬於下列哪一種類型的企業：

- 1 獨資事業 2 合夥事業 3 公司組織

5. 本店之資本額：

- 1 不足新台幣 100 萬元 2 新台幣 100 萬元~1000 萬元
3 新台幣 1000 萬元~5000 萬元 4 新台幣 5000 萬元以上

6. 本店所在地之商圈屬於：

- | | | |
|-----------|--------------|-------------|
| 1 西門徒步區商圈 | 2 台中市電子街 | 3 安平形象商圈 |
| 4 中壢市商店街 | 5 梧棲臨港路商圈 | 6 三鳳中街商店街 |
| 7 內灣形象商圈 | 8 北港鎮朝天宮形象商圈 | 9 墾丁形象商圈 |
| 10 大理服飾街 | 11 台中市美術園道 | 12 高雄市新堀江商圈 |