

# 銀行業委外夥伴關係之研究

敬啟者 鈞鑒：

本研究的主要目的在於了解銀行產業資訊系統委外狀況下，銀行與委外廠商間的夥伴關係對於資訊系統委外成效的影響，研究所得到的結果將僅供學術研究所需，所填答的任何資料及內容將絕對保密，並不會對外公開個別銀行的資料，敬請放心填答。

本研究問卷填答對象包含：資訊部門主管、資訊系統委外專案負責經理或委外專案主管人員。若您認為不適合填答本問卷，也請您轉交給合適的人員填寫，謝謝您的協助。

如您需要研究結果，煩請留下個人詳細聯絡資料，待研究結果完成後將儘速寄送給您，再次感謝您的幫忙。

需要研究結果

姓名：\_\_\_\_\_ E-mail：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

聯絡電話：\_\_\_\_\_

懇請惠允撥冗完成填答，並儘速將問卷寄回。承蒙您的填答，在此致上最誠摯的謝意！如問卷不足，歡迎告知研究人員為您寄上問卷或是自行影印使用。最後，敬祝 萬事如意！

**研究單位：**

國立交通大學 資訊管理研究所  
 新竹市大學路 1001 號管理二館  
 勳 [kmkuo@mis.ccu.edu.tw](mailto:kmkuo@mis.ccu.edu.tw)  
[billy1125@gmail.com](mailto:billy1125@gmail.com)

**研究人員：**

主持人：黃興進 博士  
 研究人員：郭光明、呂卓  
 行動電話：0953-218-791  
 電話：03-571-2121\*57401

## 一.填表人及銀行基本資料

### ➤ 填表人基本資料

- 性別： 男  女
- 年齡： 30歲以下  31~40歲  41~50歲  51歲以上
- 所屬單位： 資訊部門  其他單位：\_\_\_\_\_
- 位階： 管理階層  一般員工
- 擔任目前職位約  5年以內  6~10年  11~15年  16年以上
- 請問您在銀行產業的經驗約  1~3年  4~6年  7~9年  10年以上
- 請問您使用電腦的經驗約  1~3年  4~6年  7~9年  10年以上
- 請問您負責/參與銀行委外專案的次數約  1~3次  4~6次  7~9次  10次以上

### ➤ 銀行基本資料

- 銀行種類： 金控體系銀行  非金控體系銀行
- 貴行核心銀行系統開發方式： 全部委外  部分委外  自行開發

|   |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 本研究將「夥伴關係」定義為「長期的合作關係，也就是貴銀行與資訊系統委外廠商之間的協議，而這種關係存在著彼此間的承諾、資訊分享、以及風險與利益的共享等。」請您以曾經參與過的委外資訊系統作為回答問題的依據。 |  |                          |                          |                          |                          |                          |
| 二   | 這部份希望能了解 貴銀行在資訊系統委外時，用來衡量夥伴關係品質的項目有哪些？請您在適當的格子中打勾： | 非常同意                     | 同意                       | 普通                       | 不同意                      | 很不同意                     |
| 在信任方面...（主要是指銀行和委外廠商彼此信任對方與樂於協助彼此解決問題的程度）   |  |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1   | 委外廠商總是會在任何情況下，制定對我們有利的決策                           | <input type="checkbox"/> |
| 2   | 委外廠商總是樂於提供我們所需的協助                                  | <input type="checkbox"/> |
| 3   | 委外廠商總是很誠懇的提供我們服務                                   | <input type="checkbox"/> |
| 在企業彼此了解方面...（主要是指銀行和委外廠商彼此了解彼此目標與策略的程度）   |  |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1   | 我們對於委外廠商的企業流程相當了解                                  | <input type="checkbox"/> |
| 2   | 我們和委外廠商都很了解我們銀行的目標                                 | <input type="checkbox"/> |
| 3   | 我們對於彼此的角色與定位非常的清楚                                  | <input type="checkbox"/> |

| 在利益與風險分享方面... (主要是指銀行和委外廠商彼此間願意分擔風險與分享利益的程度) |                                    | 非常同意                     | 同意                       | 普通                       | 不同意                      | 很不同意                     |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1  | 我們和委外廠商將共同分擔銀行運作中可能發生的風險           | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 我們和委外廠商共同分擔利益與風險                   | <input type="checkbox"/> |
| 在衝突方面... (主要是指銀行和委外廠商彼此間在活動、資源分享與目標不相同的程度)   |                                    |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1  | 儘管彼此企業目標與政策並不相同，我們彼此間並不存在衝突的狀況     | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 儘管人力與實質上資源分配上可能有問題，我們彼此間並不存在衝突的狀況  | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 儘管彼此在作業流程中有不同的文化與觀點，我們彼此間並不存在衝突的狀況 | <input type="checkbox"/> |
| 在承諾方面... (主要是指銀行和委外廠商彼此間保證合作關係會持續進行的程度)      |                                    | 非常同意                     | 同意                       | 普通                       | 不同意                      | 很不同意                     |
| 1  | 委外廠商將合約中所制定的協議執行的非常好               | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 我們提供合約中所允諾的協助與資源給委外廠商              | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我們彼此總是試著達成彼此在合約上的約定                | <input type="checkbox"/> |
| 在參與方面... (主要是銀行和委外廠商彼此為對方利益著想，參與彼此活動的程度)     |                                    |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1  | 我們彼此以正面的態度參與銀行的活動                  | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 我們彼此對於對方所提出的問題非常感興趣                | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我們彼此鼓勵對方解決所面臨的問題                   | <input type="checkbox"/> |
| 在聯合行動方面... (主要是指委外廠商融入銀行內部規劃活動的程度)           |                                    |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1  | 我們與委外廠商討論銀行的長期規劃                   | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 我們與委外廠商討論銀行重要的計畫                   | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我們會思考委外廠商所提意見解決突發問題                | <input type="checkbox"/> |

| 在溝通品質方面... (主要是指銀行和委外廠商彼此間溝通過程中之正確性、及時性、適合度與可信性的程度)        |                        | 非常同意                     | 同意                       | 普通                       | 不同意                      | 很不同意                     |
|--|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1  | 我們彼此溝通的型態與方式是及時的       | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 我們彼此溝通的型態與方式是精確的       | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我們彼此溝通的型態與方式是完整的       | <input type="checkbox"/> |
| 4  | 我們彼此溝通的型態與方式是可信賴的      | <input type="checkbox"/> |
| 在協調方面... (主要是指銀行和委外廠商彼此間和諧一起運作資訊系統的程度)                     |                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1  | 我們彼此透過討論來解決大部分特殊的問題    | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 我們在委外廠商有需要時提供必要協助與資源   | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我們有協調的機制來解決與委外廠商間發生的問題 | <input type="checkbox"/> |
| 在資訊分享方面... (主要是指銀行和委外廠商彼此間分享組織內部機密資料的程度)                   |                        | 非常同意                     | 同意                       | 普通                       | 不同意                      | 很不同意                     |
| 1  | 我們彼此在必要時會分享組織核心流程的知識   | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 我們彼此交換資訊以協助組織規劃        | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我們彼此分享那些會影響彼此組織的外部環境資訊 | <input type="checkbox"/> |
| 在相互依賴方面... (主要是指在某個特定的問題上可以影響夥伴制定決策的程度，也就是對方會因為彼此而修正決策的情況) |                        |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1  | 委外廠商負責我們大部分銀行系統發展      | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 委外廠商提供與管理我們所需的核系統的核心技術 | <input type="checkbox"/> |

| 在文化相似性方面... (主要是指銀行和委外廠商彼此間企業文化相似的程度)      |   | 非常同意                     | 同意                       | 普通                       | 不同意                      | 很不同意                     |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1  | 我們和委外廠商彼此的企業文化是不同的                                  | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 我們和委外廠商了解彼此的企業規則與型態是很困難的                            | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我們和委外廠商對於問題處理的方式、決策的制定與溝通是很類似的                      | <input type="checkbox"/> |
| 在高階主管支持方面... (主要是指高階主管是否重視與委外廠商間關係並維持良好關係) |   |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1  | 我們主管對於和委外廠商的關係是感興趣的                                 | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 我們主管認為與委外廠商的關係良好是重要的                                | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 我們的主管會在必要時提供我們需要的資源                                 | <input type="checkbox"/> |
| 三  | 這部份希望能了解 貴銀行在資訊系統委外方面，夥伴關係品質是否會影響委外的成功？請您在適當的格子中打勾： |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1  | 委外使我們可以把內部的資源專注於銀行的核心活動上                            | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 委外使我們可以增強資訊科技的競爭力                                   | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 委外使我們可以分享委外廠家人力的資源                                  | <input type="checkbox"/> |
| 4  | 委外使我們可以獲得人力上的經濟規模                                   | <input type="checkbox"/> |
| 5  | 委外使我們可以獲得資訊科技上的經濟規模                                 | <input type="checkbox"/> |
| 6  | 委外使我們可以更容易控制資訊系統的費用                                 | <input type="checkbox"/> |
| 7  | 委外使我們可以減少資訊科技過時的風險                                  | <input type="checkbox"/> |
| 8  | 委外使我們可以獲得及使用先進的資訊科技                                 | <input type="checkbox"/> |
| 9  | 從資訊系統委外方式獲得的效益我們感到滿意                                | <input type="checkbox"/> |

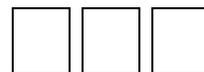
| 四 | 此部分針對「委外系統所產生資訊的一致性和可靠性」進行衡量：        | 非常同意                     | 同意                       | 普通                       | 不同意                      | 很不同意                     |
|---|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 委外系統所產生資訊是一致的                        | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 委外系統所產生資訊的一致性和可靠性是高的                 | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 委外系統所產生資訊的一致性和可靠性是優越的                | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 委外系統所產生資訊的一致性和可靠性是充足的                | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 委外系統所產生資訊的一致性和可靠性對於我們而言是重要的          | <input type="checkbox"/> |
| 五 | 此部分針對「委外系統所提供的資訊及服務和使用者想要或需要相符」進行衡量： |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1 | 委外系統所提供的資訊及服務是有用的                    | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 委外系統所提供的資訊及服務和使用者想要或需要是相關的           | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 委外系統所提供的資訊及服務和使用者想要或需要是相符的           | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 委外系統所提供的資訊及服務和使用者想要或需要相符的程度是好的       | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 委外系統所提供的資訊和服務和使用者想要或需要相符對我們而言是重要的    | <input type="checkbox"/> |
| 六 | 此部分針對「委外系統所產生資訊的正確性」進行衡量：            |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1 | 委外系統所產生資訊是正確的                        | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 委外系統所產生資訊的正確性是高的                     | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 委外系統所產生資訊是一致的                        | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 委外系統所產生資訊的正確性是好的                     | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 委外系統所產生資訊的正確性對我們而言是重要的               | <input type="checkbox"/> |

| 七 | 此部份針對「委外系統所提供資訊的時效性」進行衡量，請在適當的格子打勾： | 非常同意                     | 同意                       | 普通                       | 不同意                      | 很不同意                     |
|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 委外系統所提供資訊的時效性是好的                    | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 委外系統所提供資訊的時效性是即時的                   | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 委外系統所提供資訊的時效性是足夠的                   | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 委外系統所提供資訊的時效性是合理的                   | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 委外系統所提供資訊的時效性對我們而言是重要的              | <input type="checkbox"/> |
| 八 | 此部分針對「委外系統所提供資訊的完整性」進行衡量：           |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1 | 委外系統所提供資訊的完整性是完整的                   | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 委外系統所提供資訊的完整性是一致的                   | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 委外系統所提供資訊的完整性是充分的                   | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 委外系統所提供資訊的完整性是足夠的                   | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 委外系統所提供資訊的完整性是好的                    | <input type="checkbox"/> |
| 6 | 委外系統所提供資訊的完整性對我們而言是重要的              | <input type="checkbox"/> |
| 九 | 此部分針對「委外系統所提供資訊在需要時的可取得性」進行衡量：      |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1 | 委外系統所提供資訊在需要時的可取得性是適時的              | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 委外系統所提供資訊在需要時的可取得性是合理的              | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 委外系統所提供資訊在需要時的可取得性是一致的              | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 委外系統所提供資訊在需要時的可取得性是及時的              | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 委外系統所提供資訊在需要時的可取得性對我們而言是重要的         | <input type="checkbox"/> |

印刷品

黃興進  
教授  
收

寄



30010 新竹市大學路1001號 交通大學資管所