

「電子化跨域整合管理第三階段：五都與周邊區域之服務資訊

匯流、整合及挑戰」

免書證免謄本系統成效評估調查問卷

親愛的公務先進，您好：

我們是行政院研考會委辦電子治理研究中心的研究團隊，目前正進行五都「免書證免謄本服務相關應用系統」之成效評估研究。本研究目的在於希望瞭解您處理業務過程中，以「免書證免謄本服務相關應用系統」（其中包括免書證免謄本便民服務系統、戶役政資訊系統、地政整合資料庫、市政資料庫、地方稅資訊應用系統…等）查詢或使用其他機關資料來處理本身業務的經驗與看法，作為政府部門未來提昇資訊系統整合效能的參考。

本問卷採不具名方式處理，資料僅作整體統計分析之用，不會公開個別的填答資料，請放心填答。因為您的寶貴意見與經驗分享，本研究才能順利完成且更具價值，因此懇請於**9/16(五)24:00**以前撥冗填寫問卷，填答方式如下：

- (1)開啟PDF問卷檔案直接填答。
- (2)問卷檔填寫完畢後，將PDF檔案按**[儲存]**即完成存檔作業。
- (3)將PDF問卷檔案以email寄至teg100g2g@gmail.com信箱。

在此，非常感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷。若您對這份問卷有任何意見，敬請批評指正。並祝您

順心如意！

臺灣電子治理研究中心

計畫主持人 曾冠球 助理教授

協同主持人 胡龍騰 副教授

莊文忠 副教授

敬上

聯絡人：張正享先生

聯絡電話：0937-538-451

E-mail：teg100g2g@gmail.com

壹、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於科技系統面向看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
1. 透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的完整資料。							
2. 透過免書證免謄本系統可獲得業務處理所需的正確資料。							
3. 透過免書證免謄本系統能滿足不同機關間的業務合作需求。							
4. 免書證免謄本系統在操作上相當便利。							
5. 透過免書證免謄本系統能方便地聯結業務上所需的 不同資料庫。							
6. 透過免書證免謄本系統查詢所得資料，與本機關業務 所需資料格式完全相符。							
7. 共同使用免書證免謄本系統的機關彼此資料使用相當 頻繁。							
8. 我經常使用免書證免謄本系統。							
9. 我在處理案件時，需長時間使用免書證免謄本系統。							

貳、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於提升該系統資料交換有效運作條件之看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非常不同意 1	很不同意 2	不同意 3	同意 4	很同意 5	非常同意 6	無法判斷
10. 因各個機關間法規制度不一致，使透過免書證免謄本系統查詢所得資料仍無法解決業務上的問題。							
11. 為使免書證免謄本系統發揮效能，相關法律規範都已同步調整修訂使其一致。							
12. 免書證免謄本系統的運作已滿足法律上保護個人資訊隱私的要求。							
13. 使用免書證免謄本系統的機關成員彼此間具有信任基礎。							
14. 本機關業務承辦人員很排斥使用免書證免謄本系統。							
15. 使用免書證免謄本系統的機關間無直接隸屬關係時，不利於對其他機關資料的查詢。							
16. 各機關的既有行政流程，與免書證免謄本系統的運作具有高度相容性。							
17. 免書證免謄本系統的使用可大幅降低業務承辦人員的工作壓力。							
18. 我在使用免書證免謄本系統查詢其他機關資料時曾有很多不好的經驗。							
19. 使用免書證免謄本系統的機關間在業務上具有高度的互賴性。							
20. 本機關期望透過免書證免謄本系統的使用提供更有效的民眾服務。							
21. 本機關將免書證免謄本系統的使用視為一種組織創新的表現。							
22. 使用免書證免謄本系統的機關間具有提升彼此業務效率的共同目標。							
23. 即使採用免書證免謄本系統，我們仍保有對本機關資料庫管理的自主權力。							
24. 本機關首長鼓勵員工多加利用免書證免謄本系統處理業務。							

25. 為能提升免書證免騰本系統的效用，機關首長非常樂意將本機關資料庫開放給其他的機關查詢使用。							
26. 我很清楚自己在免書證免騰本系統使用過程中所需承擔的責任。							
27. 在使用免書證免騰本系統過程中，本機關的角色與責任是很明確的。							
28. 我很樂意透過免書證免騰本系統協同其他機關解決業務問題。							
29. 我很樂意藉由免書證免騰本系統將自身登打的資料與其他機關共享。							

參、以下題目想請教您個人使用「免書證免騰本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於您自身與不同機關同仁間業務互動上所產生之影響的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非常不同意 1	很不同意 2	不同意 3	同意 4	很同意 5	非常同意 6	無法判斷
30. 透過免書證免騰本系統，讓我能同時與更多機關進行資料分享。							
31. 相較於使用免書證免騰本系統，我還是比較習慣要求民眾自行檢附資料。							
32. 我已經很習慣使用免書證免騰本系統來處理業務。							
33. 我很相信透過免書證免騰本系統這種資料共享平臺來處理業務已是未來的趨勢。							
34. 使用免書證免騰本系統已提升了機關間不同專業的互補效果。							
35. 使用免書證免騰本系統已增加了機關間專業知識的分享。							
36. 使用免書證免騰本系統已增強了相同層級機關間業務上的橫向溝通。							
37. 使用免書證免騰本系統已增強了不同層級機關間業務上的垂直溝通。							

38. 使用免書證免謄本系統已增加了機關間資料分享的程
度。
39. 使用免書證免謄本系統仍能保有其他機關對本機關資
料開放程度的尊重。
40. 使用免書證免謄本系統已提高了不同機關間的信任程
度。

肆、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於該系統之效率與效能的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 同 意 1	很 不 同 意 2	不 同 意 3	同 意 4	很 同 意 5	非 常 同 意 6	無 法 判 斷
41. 使用免書證免謄本系統已減少了資料重複登打的成本。							
42. 使用免書證免謄本系統已降低了資料搜尋成本。							
43. 使用免書證免謄本系統已降低了資料查證成本。							
44. 使用免書證免謄本系統已減少了行政作業流程。							
45. 使用免書證免謄本系統已縮短了行政處理時間。							
46. 使用免書證免謄本系統已減少了業務經費的支出。							
47. 使用免書證免謄本系統已減少了業務處理時出錯的機會。							
48. 使用免書證免謄本系統時已改善了對民眾服務的品質。							
49. 使用免書證免謄本系統已提升了機關彼此間的資訊公開程度。							
50. 使用免書證免謄本系統已提高了作業流程進度的可追蹤性。							
51. 使用免書證免謄本系統已使機關間的業務責任劃分更清楚。							

伍、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的經驗中，對於業務決策方式改變的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非常不同意 1	很不同意 2	不同意 3	同意 4	很同意 5	非常同意 6	無法判斷
52. 使用免書證免謄本系統已增加了業務承辦時的行政裁量空間。							
53. 使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員處理特殊個案的能力。							
54. 使用免書證免謄本系統已提升了業務承辦人員的裁決時效。							
55. 使用免書證免謄本系統已減少了水平機關間會簽核章的數目。							
56. 使用免書證免謄本系統已減少水平機關間會簽核章的比例： 比例： _____%							
57. 使用免書證免謄本系統已減少了垂直機關間陳核核章的數目。							
58. 使用免書證免謄本系統已減少垂直機關間陳核核章的比例： 比例： _____%							

陸、以下題目想請教您個人對於免書證免謄本服務相關應用系統設立之目標與功能的瞭解程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非常 不 瞭 解 1	很 不 瞭 解 2	不 瞭 解 3	瞭 解 4	很 瞭 解 5	非 常 瞭 解 6	無 法 判 斷
59. 您對免書證免謄本系統中 <u>所欲達成</u> 下列目標的瞭解程度為何？							
59-1. 減少紙本文件之使用量。							
59-2. 減少民眾於申辦案件時之往返奔波。							
59-3. 減少民眾須自行檢附謄本之情形。							
59-4. 縮短各機關處理受理案件之時程。							
59-5. 整合跨機關資料查詢。							
59-6. 整合跨機關行政資訊作業流程。							

柒、以下題目想請教您個人使用「免書證免謄本服務相關應用系統」查詢或使用其他機關資料，來處理本身業務的滿意程度。請依您的感受，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非 常 不 滿 意 1	很 不 滿 意 2	不 滿 意 3	滿 意 4	很 滿 意 5	非 常 滿 意 6	無 法 判 斷
60. 整體而言，我對使用免書證免謄本系統的滿意程度是：							

捌、以下題目想請教您個人使用免書證免謄本服務相關應用系統後對於系統目的達成度的看法。請依您對該目標達成程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	完全沒達到 1	大部分沒達到 2	沒達到 3	達到 4	大部分達到 5	完全達到 6	無法判斷
61. 在免書證免謄本系統中，可以幫助組織更容易達成下列的政策目標：							
61-1. 減少紙本文件之使用量。							
61-2. 減少民眾於申辦案件時之往返奔波。							
61-3. 減少民眾須自行檢附謄本之情形。							
61-4. 縮短各機關處理受理案件之時程。							
61-5. 整合跨機關資料查詢。							
61-6. 整合跨機關行政資訊作業流程。							
62. 整體而言，免書證免謄本系統的使用已符合既定的政策目標。							

玖、以下題目想請教您個人實際使用免書證免謄本服務相關應用系統的情形。

63. 為進行資料查詢，在免書證免謄本系統中我最常使用的系統是：

_____系統 我每週平均使用的次數：_____次

_____系統 我每週平均使用的次數：_____次

_____系統 我每週平均使用的次數：_____次

拾、開放題

64. 請問您對於免書證免謄本服務相關應用系統有無任何改進意見？或是，您認為這個系統有無其他可創新突破之處？

無

有，請簡要說明：_____

65. 就您的使用經驗，您認為哪一些子系統最需要被納入現有的免書證免謄本服務相關應用系統中？

拾壹、以下題目想請教您個人對於縣市合併後，原本縣、市雙方於「免書證免謄本服務相關應用系」整合成效的看法。請依您的同意程度，在右邊勾選一個最適合您的答案。

	非常不同意 1	很不同意 2	不同意 3	同意 4	很同意 5	非常同意 6	無法判斷
66. 在縣市合併後，免書證免謄本系統之相關 <u>資料庫</u> 已達到完全的整合。							
67. 在縣市合併後，免書證免謄本系統之 <u>使用介面</u> 已完全地整合與銜接。							
68. 在縣市合併後，透過免書證免謄本系統處理之 <u>業務流程</u> 明顯縮短。							
69. 在縣市合併後，透過免書證免謄本系統之 <u>業務處理時效</u> 明顯縮短。							
70. 整體而言，我對縣市合併後免書證免謄本系統的整合成效感到十分滿意。							

拾貳、個人基本資料

71. 性別： (1)男 (2)女
72. 年齡：_____ (煩請務必填寫)
73. 教育程度： (1)高中/職以下 (2)大專/大學 (3)碩士 (4)博士
74. 您是否為正式人員： (1)正式人員 (2)約聘僱 (煩請務必填寫)
75. 目前合格實授職等：_____職等
76. 現職機關： (1)區政 (2)戶政 (3)地政 (4)財稅 (5)其他，請說明：_____
77. 現職機關所在地： (1)臺北市 (2)新北市 (3)臺中市 (4)臺南市 (5)高雄市
78. 職務： (1)非主管 (2)主管
79. 目前職務年資：_____年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
80. 進入公務機關總年資：_____年 (煩請務必填寫，未滿一年者請填一年)
81. 除目前任職機關之外，您曾在幾個政府機關服務過：_____個

本問卷到此結束，再次感謝您花費寶貴的時間完成這份問卷！

