

資訊人力核心能力「層級分析法」問卷調查

各位受訪者：您好！

本研究為電子治理研究中心委託之研究個案，計畫名稱為「政府資訊人力與資訊預算之研究：現況、挑戰與因應策略」。此研究目的旨在了解政府資訊人力現況，重新界定組織中資訊人力的範圍、條件與其核心價值，並進而瞭解資訊人力與預算在組織內之適當任務與編制。本問卷只供學術研究不做其他用途使用，請各位依您的觀感放心填答問題。

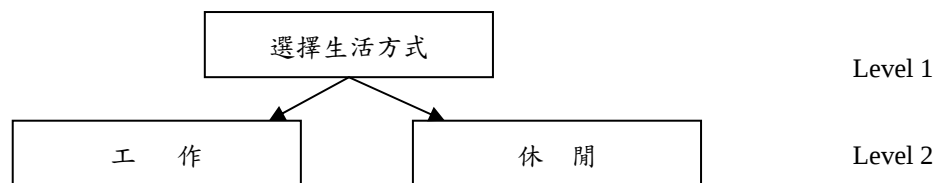
本研究調查時間自即日起至8月22日止，煩請撥冗惠賜卓見，並以電子郵件 (lcchiang@mail.ncku.edu.tw) 或郵寄至台南市東區大學路一號成大政治系蔣麗君教授即可，謝謝您的合作！

敬祝 事事順心！

成功大學政治學系 蔣麗君副教授
政治大學公共行政學系 蕭乃沂助理教授
聯絡人：吳玉雯碩士生
手機：0919-854685

壹、填答說明

1. 本研究所稱「政府部門資訊人力」，係包含機關內資訊單位之正式編制及約聘僱人員與非資訊單位負責資訊業務，並與資訊單位聯繫與接洽業務者。
2. 本問卷將採「層級分析法」之調查方式，請您詳閱文中所附之核心能力層級架構與內涵圖之後，依兩項內涵之相對比較重要性之情形，給予分數比重。
3. 請您前瞻考量政府部門所有資訊人力、資訊主管、資訊單位人員(含約聘僱)與非資訊單位負責資訊業務者所應具備的核心能力，並評估其重要性，評定分數由0分至9分，分數越高表示該項能力越重要；反之表示重要程度越低，評定標準完全依據您的主觀認定即可。
4. 評定標準須滿足遞移性，即是不僅勝敗關係滿足遞移(A勝於B，B勝於C，則A勝於C)，同時強度關係也滿足遞移性(A勝過B兩倍，B勝過C三倍，則A勝過C六倍)。如範例說明之。



- 在 Level 1【選擇生活方式】為最終目標情況下。比較下一層級(即 Level 2)中【工作】與【休閒】之重要性。甲認為【工作】比【休閒】重要，依據自己的感覺【工作】比【休閒】重要兩倍，因此在下表選左方的 2，如下圖：

工作	對所有資訊人力而言																		休閒
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		

貳、評估因子之層級架構—資訊人員核心能力層級架構及其內涵

構面	項目	定義
科技管理 (技術與知識)	1. 計畫時間評估與管理	工作編派、執行先後順序設定及所需資源評估；決定短期與長期目標及目標達成之策略對專案的範疇做精準的掌控，；協調組織內外以完成目標；監督時程執行與成果考核。
	2. 資訊經費投資與評估	具備資本投資、利潤回收分析與商業個案研究之知識與方法。
	3. 資訊系統策略與規劃	具備資訊科技規劃、管理、監督與評估之知識與技巧，如 IT 基線估計、媒介功能分析及意外發生時的備案策劃與系統回復。
	4. 品質管理 (硬體/軟體)	具備品質控制之原則方法與工具知識，以確保產品符合其功能性需求與標準。
	5. 專案管理	泛指專案管理中各層面管理能力：整合管理、範疇管理、時間管理、成本管理、品質管理、人力資源管理、溝通管理、風險管理、採購管理。
行政業務功能 (技術與知識)	1. 問題解決	界定問題；擇定正確合適的資訊；列舉備選方案並全盤考量、評估及判斷；提供可行之建議。
	2. 策略思考	因應全球競爭，規劃組織有效發展策略，設立長程目標與實踐計畫，前瞻潛在威脅與良機。
	3. 需求分析	具備界定、分析、設計與管理組織業務和基礎建設需求之知識原理與方法；將職務需求轉化為技術需求以利邏輯設計與替代技術發展。
	4. 流程控制	流程自動化控制之知識原理與方法，含軟體、硬體結合與系統設計、更新及維持；計畫進度、時效之掌握。
人際互動關係 (技術與知識)	1. 顧客服務	評估顧客的需求，提供資訊或協助，解決顧客的問題，或滿足顧客的期望，瞭解有利的產品與服務，承諾提供高品質產品和服務。
	2. 團體合作	說服他人接受建議與合作，跟其他人協議合作，含跨部門合作與跨機關合作。
	3. 協商	協商彼此可以接受的解決方案。
	4. 溝通	能够有效地表達資訊給個人或團體，考慮顧客與資訊本質；能清楚與說服性的口頭表達，傾聽他人，非言語的提示；與適當的回應，包括口頭、網際網路與非言語性。
科技技術 (技術與知識)	1. 可接近性	有工具、設備、與技術知識能夠幫助無能使用電腦設備和軟體的人。
	2. 資料庫管理	資料庫管理系統與軟體使用的知識能以利控制組織、儲存、檔案復原、資訊安全與完整性。
	3. 資訊系統與網絡安全	方法、工具與程序之知識，包括發展資訊安全計劃，維護資訊系統的弱點，與提供或修復資訊系統之安全和網絡服務。
	4. 網絡管理	操作、管理與網絡和電訊系統、連接系統與週邊設備之維護知識。

資料來源：表格作者自製。取自美國 CIO Council 於 2006 年進行的資訊人員能力評估研究 (Information Technology Workforce Capacity Assessment) 所使用的六十九項指標，透過文獻分析與訪談資訊科技研究專家與學者，將六十九個指標予以分類、整併、補充，區分為四構面共三十九項指標後，透過兩輪德菲法之專家問卷調查，於每個構面各自篩選出四項指標，惟科技管理構面中平均數相同之指標，由於其變異係數小於 0.3，亦予以納入 AHP 層級分析調查。

參、問卷填寫

一、衡量構面（單選，請圈選）

非常重要

同等重要

非常重要

科技管理	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	行政業務 功能
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
科技管理	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	人際互動
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
科技管理	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	科技技術
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
行政業務 功能	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	人際互動
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
行政業務 功能	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	科技技術
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
人際互動	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	科技技術
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	

二、衡量核心能力項目

1. 依「科技管理」能力構面，請圈選最符合個人想法的答案。(單選)

	絕對重要	同等重要	絕對重要															
計畫時間 評估與管理	對所有資訊人力而言																資訊經費 投資與評估	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
	對資訊主管而言																	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
	對資訊單位人員而言																	
計畫時間 評估與管理	對非資訊單位負責資訊業務人員而言																資訊系統 策略與規劃	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
	對所有資訊人力而言																	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
	對資訊主管而言																	
計畫時間 評估與管理	對資訊單位人員而言																品質管理 (硬體/軟體)	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言																	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
	對所有資訊人力而言																	
計畫時間 評估與管理	對資訊主管而言																專案管理	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
	對資訊單位人員而言																	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言																	
資訊經費 投資與評估	對所有資訊人力而言																資訊系統 策略與規劃	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
	對資訊主管而言																	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
	對資訊單位人員而言																	
資訊經費 投資與評估	對非資訊單位負責資訊業務人員而言																資訊系統 策略與規劃	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9

1. 依「科技管理」能力構面，請圈選最符合個人想法的答案。(單選)

	絕對重要	同等重要	絕對重要
資訊經費 投資與評估	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	品質管理 (硬體/軟體)
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
資訊經費 投資與評估	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	專案管理
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
資訊系統 策略與規劃	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	品質管理 (硬體/軟體)
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
資訊系統 策略與規劃	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	專案管理
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
品質管理 (硬體/軟體)	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	專案管理
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	

2. 依「行政業務功能」能力構面，請圈選最符合個人想法的答案。(單選)

	絕對重要	同等重要	絕對不重要															
問題解決	對所有資訊人力而言										策略思考							
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對資訊主管而言																	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對資訊單位人員而言																	
問題解決	對非資訊單位負責資訊業務人員而言										需求分析							
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對所有資訊人力而言																	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對資訊主管而言																	
問題解決	對資訊單位人員而言										流程控制							
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言																	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對所有資訊人力而言																	
策略思考	對資訊主管而言										需求分析							
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對資訊單位人員而言																	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言																	
策略思考	對所有資訊人力而言										流程控制							
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對資訊主管而言																	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對資訊單位人員而言																	
需求分析	對非資訊單位負責資訊業務人員而言										流程控制							
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對所有資訊人力而言																	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9
	對資訊主管而言																	

3. 依「人際互動關係」能力構面，請圈選最符合個人想法的答案。(單選)

	非常 重要	同等 重要	非常 重要															
顧客服務	對所有資訊人力而言			團體合作														
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對資訊主管而言																	
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對資訊單位人員而言																	
顧客服務	對非資訊單位負責資訊業務人員而言			協商														
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對所有資訊人力而言																	
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對資訊主管而言																	
顧客服務	對資訊單位人員而言			溝通														
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言																	
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對所有資訊人力而言																	
團體合作	對資訊主管而言			協商														
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對資訊單位人員而言																	
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言																	
團體合作	對所有資訊人力而言			溝通														
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對資訊主管而言																	
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對資訊單位人員而言																	
協商	對非資訊單位負責資訊業務人員而言			溝通														
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對所有資訊人力而言																	
	9	8	7		6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	對資訊主管而言																	

4. 依「科技技術」能力構面，請圈選最符合個人想法的答案。(單選)

	絕對重要	同等重要	絕對重要
可接近性	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	資料庫管理
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
可接近性	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	資訊系統 與網絡安全
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
可接近性	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	網絡管理
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
資料庫管理	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	資訊系統 與網絡安全
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
資料庫管理	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	網絡管理
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
資訊系統 與網絡安全	對所有資訊人力而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	網絡管理
	對資訊主管而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對資訊單位人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	
	對非資訊單位負責資訊業務人員而言	9 8 7 6 5 4 3 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9	

三、基本資料

1. 性別：☐ (1) 男 ☐ (2) 女
2. 年齡（歲）：
☐ (1) 21-25 ☐ (2) 26-30 ☐ (3) 31-35 ☐ (4) 36-40
☐ (5) 41-45 ☐ (6) 46-50 ☐ (7) 51-55 ☐ (8) 56 以上
3. 教育程度：☐ (1) 高中職 ☐ (2) 大專院校
☐ (3) 研究所以上(含碩士及博士)
4. 目前服務單位職稱：
☐ (1) 政府資訊單位主管
☐ (2) 政府非資訊單位主管
☐ (3) 政府資訊單位正式編制人員(非主管)
☐ (4) 政府非資訊單位正式編制人員(非主管)
☐ (5) 政府資訊單位約聘僱人員
☐ (6) 政府非資訊單位約聘僱人員
☐ (7) 其他_____
5. 過去曾服務單位職稱：(可複選，如從未更換單位職稱者，請跳答第 6 題)
☐ (1) 政府資訊單位主管
☐ (2) 政府非資訊單位主管
☐ (3) 政府資訊單位正式編制人員(非主管)
☐ (4) 政府非資訊單位正式編制人員(非主管)
☐ (5) 政府資訊單位約聘僱人員
☐ (6) 政府非資訊單位約聘僱人員
☐ (7) 其他_____
6. 目前服務地點：☐ (1) 中央政府 ☐ (2) 地方政府
7. 政府單位總服務年資（年）：
☐ (1) 未滿 1 年 ☐ (2) 1~3 ☐ (3) 4~6 ☐ (4) 7~9
☐ (5) 10~12 ☐ (6) 13~15 ☐ (7) 16~18 ☐ (8) 19 以上
8. 業務性質：☐ (1) 作業設計 ☐ (2) 資料管理 ☐ (3) 機器操作
☐ (4) 行政 ☐ (5) 其他_____
9. 本機關的資訊業務與計畫有助於整體業務推動。
非常 1 2 3 4 5 6 7 非常
不同意 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 同意
10. 本機關的資訊單位會協助業務單位編列「計畫型的」資訊預算。
非常 非常
不同意 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 同意
11. 本機關的主計（會計）單位會協助業務單位編列「計畫型的」資訊預算。
非常 1 2 3 4 5 6 7 非常
不同意 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 同意

12. 本機關的資訊單位會協助業務單位編列「非計畫型」維持性的資訊預算。

非常	1	2	3	4	5	6	7	非常
不同意	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	同意

13. 本機關的資訊單位會對業務單位「計畫型的」資訊預算提出審核意見。

非常	1	2	3	4	5	6	7	非常
不同意	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	同意

14. 本機關的主計（會計）單位會對業務單位「計畫型的」資訊預算提出審核意見。

非常	1	2	3	4	5	6	7	非常
不同意	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	同意

15. 本機關的資訊單位會對業務單位「非計畫型」維持性的資訊預算提出審核意見。

非常	1	2	3	4	5	6	7	非常
不同意	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	同意

16. 本機關的主計（會計）單位會對業務單位「非計畫型」維持性的資訊預算提出審核意見。

非常	1	2	3	4	5	6	7	非常
不同意	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	同意

本問卷共十頁，本頁為第十頁，問卷結束

～再次謝謝合作～