

附 錄

壹、非營利組織關係行銷策略與關係品質專家效度調查問卷

敬愛的教育先進 您好：

感謝您於百忙中撥冗填寫此份問卷，本研究為「文教基金會關係行銷策略與關係品質之研究」，主要目的在於瞭解國內主要的文教基金會如何透過各種關係行銷策略與顧客（捐助者）建立關係，並了解基金會成員所知覺的關係品質。

本研究採不記名方式填答，對於您所填寫的資料僅供學術研究使用，絕不對外公開，請您安心填寫！您的熱心填答將對本研究產生重大影響。再次感謝您的協助，並請您不要遺漏任何問題，如對問卷有任何疑義，歡迎撥打聯絡電話詢問。

最後，請您於收到此問卷一週之內填妥、擲回。感謝您！

敬祝

鴻圖大展
牛年行大運

政治大學教育系碩士班
指導教授：張奕華 博士
研究生：張雅惠 敬上

聯絡電話：(02)2960-3456 轉 2600
0982-298-762

e-mail: jecca01234@yahoo.com.tw

本問卷共分為四個部份，第一部份「基金會特性」；第二部份為「個人基本資料」；第三部份為「關係行銷策略量表」；第四部份為「關係品質量表」。

第一部分：基金會特性。請依據您對 貴基金會的瞭解，在□內打「√」

1. 請問 貴基金會的宗教背景為何？
無特定宗教背景 佛教 道教 基督教
天主教 其他_____
2. 請問 貴基金會成立至今，已滿幾年？
10 年以下 11 年~20 年 21 年~30 年 30 年以上
3. 請問 貴基金會的服務區域以何處為主？
地區性（以特定縣市為主） 全國性 國際性
4. 請問 貴基金會最主要的使命或服務項目是什麼？（請勾選最主要的一項）
獎助學金 文化藝術 學術研究或交流 其他_____
5. 請問 貴基金會的基金來源以何種為主？（請勾選最主要的一項）
大眾捐款（個人或企業） 政府捐贈或補助
基金孳息與股利 自營業務 其他_____

適合 修正後適合 不適合
修正意見：

第二部分：個人基本資料。請請您依據個人狀況在□內打「√」

- 1.性 別：男 女
- 2.年 齡：30歲以下 31歲~40歲 41歲~50歲
50歲以上
- 3.教育程度：國中以下 高中職、專科 大學 研
究所
- 4.服務年資：5年以下 6年~10年 11年~15年
15年以上
- 5.職務性質：主管 非主管
- 6.工作報酬：支薪 不支薪

適合 修正後適合 不適合
修正意見：

第三部分：關係行銷策略量表

請依據您對 貴基金會的瞭解，針對下列問題，勾選出您的意見。

【說明】茲將關係行銷策略各構面題目臚列於下，請您就每一小題的適用程度，在適當的「□」內打√。

一、吸引策略

- | | 適
合 | 修
正
後
適
合 | 刪
除 |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.本基金會會透過電腦或網路建立捐助者資料庫 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

修正意見：

- | | | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2.本基金會會持續更新捐助者資料庫中的相關資料 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

修正意見：

適 修 刪
合 正 除
後 後
適 適
合 合

3.本基金會會利用捐助者資料庫了解捐助者需求。

修正意見：

4.本基金會會依捐助者特徵（如年齡、職業、捐款金額等）管理捐助者資料庫。

修正意見：

5.本基金會會藉由辦活動的方式吸引潛在捐助者的注意。

修正意見：

6.本基金會會透過大眾傳播媒體散佈基金會的相關訊息。

修正意見：

二、建立策略

7.我會秉持服務熱忱，迅速解決捐助者的問題。

修正意見：

8.我會主動詢問捐助者對基金會的期望或建議

修正意見：

9.對於捐助者提出的問題，我會盡量蒐集資料，並給予完整答覆。

修正意見：

適 修 刪
合 正 除
後 後
適 適
合 合

10.與捐助者接觸時，我會表現得很有禮貌。

修正意見：

11.本基金會會加強成員對於產品或服務的專業知識。

修正意見：

12.本基金會對於提供的產品、服務或貢獻，會據實以報，絕不誇飾。

修正意見：

13.本基金會會透過各種管道（出版品、網站等）向捐助者說明基金會的營運績效。

修正意見：

三、維繫策略

14.本基金會會透過各種方式（打電話、寄問候信、電子郵件等）向捐助者表達問候之意。

修正意見：

15.本基金會會定期讓捐助者收到基金會的活動訊息。

修正意見：

16.本基金會若推出新的服務或產品，會讓捐助者知道。

修正意見：

適 修 刪
合 正 除
後
適
合

17.本基金會瞭解捐助者的需求，並提供個人化的服務。

修正意見：

18.捐助者會向他人推薦本基金會相關的產品或服務。

修正意見：

四、提升策略

19.我會將基金會的使命或任務告知捐助者，使捐助者認為自己的捐助行為是有意義的。

修正意見：

20.我會採取各種措施提供捐助者額外的服務（如：贈送出版品、免費參加講座等）。

修正意見：

21.本基金會為了表達感謝之意，會對於大額捐助者給予特別的榮譽或頭銜。

修正意見：

22.捐助者會因為認同本基金會，而主動提倡本基金會的理念。

修正意見：

第四部分：關係品質表

請依據您在 貴基金會的服務經驗，針對下列問題，勾選出您的意見。

【說明】茲將關係品質各構面題目臚列於下，請您就每一小題的適用程度，在適當的「」內打✓。

適 修 刪
合 正 除
後
適
合

一、關係滿意

23.我對本基金會提供的產品或服務很有信心。

修正意見：

24.我認為本基金會提供的產品或服務值得捐款者信賴。

修正意見：

25.我認為基金會能透過各種管道（網站、大眾傳播媒體、出版品等）提供捐款者正確、具有時效性的資訊。

修正意見：

26.我認為本基金會的經營方式很誠實、很實在。

修正意見：

27.我認為本基金會的服務績效受到政府或社會大眾的肯定。

修正意見：

28.我認為本基金會重視並盡力維護捐助者的權益。

修正意見：

二、關係信賴

適 修 刪
合 正 除
後
適
合

29.捐助者會認為捐款給本基金會是一件很值得的事情。

修正意見：

30.捐助者認為成為本基金會的一份子，讓他（她）感到愉快。

修正意見：

31.捐助者對於本基金會成員的態度與服務感到滿意。

修正意見：

32.基於認同本基金會的理念，捐助者會鼓勵身邊的人捐款給本基金會。

修正意見：

33.捐助者會對於本基金會的網站設計感到滿意。

修正意見：

34.捐助者會向我反映本基金會對捐款的運用方式不夠透明化。

修正意見：

35.捐助者會向我反映本基金會對款項的處理程序不夠透明化。

修正意見：

適 修 刪
合 正 除
後 後
適 適
合 合

36.我發覺大眾媒體或公正機構對本基金會的報導以負面居多。

修正意見：

三、關係承諾

37.捐助者會將自己視為本基金會的一份子。

修正意見：

38.就算捐助者搬家、出國或換工作，仍會繼續捐款給本基金會。

修正意見：

39.即使有其他基金會以各種方式說服捐助者捐款，捐助者仍會持續捐款給本基金會。

修正意見：

40.捐助者會以口頭鼓勵或實際行動支持本基金會，使本基金會發展得更好。

修正意見：

~~本問卷到此結束 非常感謝您的協助~~

~~請於填妥後一週之內將問卷擲回~~