

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

電子化服務與價值創造--電子化服務與價值創造（總計畫）（第3年） 研究成果報告(完整版)

計畫類別：整合型
計畫編號：NSC 96-2416-H-004-008-MY3
執行期間：98年08月01日至99年10月31日
執行單位：國立政治大學資訊管理學系

計畫主持人：李有仁

計畫參與人員：博士班研究生-兼任助理人員：蕭丞傑

報告附件：出席國際會議研究心得報告及發表論文

處理方式：本計畫涉及專利或其他智慧財產權，2年後可公開查詢

中華民國 100 年 01 月 31 日

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

總計畫:電子化服務與價值創造(3/3)

總計劃主持人：李有仁

計畫類別：整合型計畫

計畫編號：NSC 96-2416-H-004-008-MY3

執行期間：96年08月01日至99年10月31日

計畫主持人：李有仁 講座教授

共同主持人：

計畫參與人員：

報告類型：完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

- 赴國外出差或研習心得報告一份
- 赴大陸地區出差或研習心得報告一份
- 出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份
- 國際合作研究計畫國外研究報告書一份

執行單位：國立政治大學資訊管理學系

中 華 民 國 1 0 0 年 1 月 3 1 日

電子化服務與價值創造(總計畫)

摘要

過去幾年中，台灣的產業經濟已經慢慢轉變為服務經濟，目前服務業產值已經大過於製造業產值。根據台灣經濟部的資料顯示，在 2004 年服務業所創造的利潤為 6.9 兆新台幣，占了台灣生產毛額(GDP) 的 68.6%，促使台灣當年經濟成長 5.7%。此產值之百分比高過於新加坡 (63%)、南韓(55%)和中國(34%)。2005 年服務業之產值已占了台灣 GDP 的 73.3%，服務業人口 (五百八十萬) 佔台灣總就業人口 58.3%。預計至 2008 年文化創意產業附加價值將提升 1.5 倍、資訊與研發服務業產值分別達台幣 3,000 億元與 1,400 億元、IC 設計服務業產值可達台幣 150 億元。經濟部最近宣佈的「知識創新與生活優質」服務產業政策，就是為了將國家豐富的創意能量做最有效的利用，將服務產業帶向另一個里程碑。然而，根據世界貿易組織 (WTO) 2006.11.9 統計顯示，台灣服務業出口四年內，從第二十一名逐漸滑落為二十五名。去年 2005 服務業出口為兩百五十六億美元，比 2004 年只增加一億美元，幾乎是「零成長」，從第二十四名，退居為二十五。同年之服務業進口三百一十四億美元，也是退步一名為第二十一名。相較於其他鄰國，中國的服務業貿易則位居第九，香港排名第十，新加坡與南韓分別為第十六與十八。因此可見，台灣服務業之國際競爭力與產值亟待提升。

綜觀台灣之優勢在於進步的資訊科技與高度的教育水準，應可普遍實施電子化服務(electronic service or e-service)拓廣服務範疇並提高附加價值。所謂「電子化服務」係指「任何透過電子化方式來提供服務之活動」。無論企業的規模大小為何，以此作為價值創造之活動將可改革企業本身並為企業獲得國際競爭優勢。資訊科技和傳統服務結合的電子化服務將使台灣的中小企業更可負擔服務成本，故此為企業創造顧客價值和提升利潤的一大利器。由於電子化服務之附加價值比傳統服務來的高，將可幫助台灣的企業增加出口服務之產品，提升台灣服務業之國際競爭力與貿易總值。有鑑於此，本計畫參考現有文獻上之電子化服務相關模式，而建立了一套綜合的「電子化服務與價值創造」之模式。此模式內容十分豐富並橫跨多種領域，例如資訊管理、電腦通訊、科技管理、組織管理、消費者行為、作業研究、策略管理與行銷管理等。因此本計畫將整合八個子計畫，依據電子化服務與價值創造之模式來探討系統導入與應用可能影響之企業重大變數。其研究成果將可幫助企業認知與順利轉型以達成卓越電子化服務與創造競爭優勢的目標。

關鍵字：電子化服務、資訊科技、價值創造、競爭優勢、顧客價值、策略管理、行銷管理

Electronic service and value creation (Master Project)

Abstract

During the last few years, Taiwan industrial economy has gradually transformed itself into service economy. Service output value is now larger than that of manufacturing output value. According to Ministry of Economic Affairs (MOEA) of R.O.C., service revenue in 2004 is NT\$6.9 trillion contributes to 68.6% of Gross Domestic Product (GDP) of Taiwan, helping the country to reach 5.7% economic growth in that year. This percentage is higher than Singapore (63%), South Korea (55%), and China (34%). In 2005, the revenue of service industry reaches 73% of GDP and the count of service professionals (5.8 million) reaches 58.3% of Taiwanese working population. It is estimated that by 2008, the added value in cultural and creative industries will increase 1.5 fold, and that total output in information and R&D sectors will reach NT\$300 billion and NT\$140 billion, respectively. The value of the IC design service sector is anticipated to reach NT\$15 billion. Recently, the MOEA has announced its Service Industry Policy for “Knowledge Innovation and High Quality Life,” trying to make good use of the nation's abundant creative energy to bring its service industry to the next level. According to the statistics of WTO on November 9, 2006, the export value of Taiwan’s service sector dropped from 21st ranking to 25th during the last four years. In 2005, service export valued at 25.6 billion USD, up 0.1 billion USD from 2004. The growth rate is almost none, its ranking dropped from 24th to 25th. Similarly, service import valued at 31.4 billion USD, dropping one position in ranking to 21st. Comparing to the service sectors in the other neighboring countries, China ranked the 9th, Hong Kong the 10th, Singapore the 16th, and South Korea the 18th. Therefore, it is vital for Taiwan’s service sector to improve global competitiveness and output value.

The strength of Taiwan lies in its ICT advances and the high level of education, thus it should be able to promote e-service in order to expand the service scope and increase added value. By e-service, we mean any service act that is provided through electronic means. Regardless of the size of a business, providing e-service as a value-creation activity could be a way to reform the enterprise and gain competitive advantages for the enterprise. While service has received relatively less attention from the industry, it is considered as one major means to create value for customers and increase profit for enterprise. E-service is the synthesis of ICT and traditional service. It could make service more affordable to small and medium enterprises in Taiwan, thus it is an effective means for business to create customer value and improve

profitability. Since e-service has much higher added value than traditional service, it could help Taiwanese businesses export more service related products and increase the global competitiveness and trade value of Taiwanese service sector. For this purpose, this project reviews the current literature regarding e-service related models and develops a comprehensive model of “electronic service and value creation.” The model is very complex and multidisciplinary. It encompasses information management, computer communication, technology management, organizational management, consumer behavior, operation research, strategic management, and marketing management, among others. Therefore, this project will integrate eight sub-projects to explore business key variable that may be affected by the adoption and application of e-service following the model. The research outcome will help the enterprise to identify and implement a smooth transformation for achieving e-service excellence and creating competitive advantage.

Keywords: Electronic service, information technology, value creation, competitive advantage, customer value, strategic management, marketing management.

一、 總計畫之背景及目的

綜觀全球之經濟趨勢服務業之產值已經超越過製造業而成為各國生產毛額(GDP)之首。根據 World Bank 之報導,所有先進國家之服務業產值平均約佔 GDP 之 71%,而開發中國家則大約佔 50%以上(如表一所示)。本國之服務業於 2005 年也創造了 73.3%之 GDP。然而,根據世界貿易組織(WTO) 2006.11.9 之統計顯示,台灣服務業出口近四年來之名次,逐年下降,去年 2005 幾乎是零成長。因此本國之服務業亟待創新轉型以突破瓶頸。台灣之優勢與世界各國相較之下在於進步的資訊科技與高度的教育水準。應可普遍實施電子化服務(electronic service)拓廣服務範疇並提高附加價值。無論企業的規模大小為何,以此作為價值創造活動將可改革企業本身並為企業獲得國際競爭優勢。無論企業的規模大小為何,以此作為價值創造之活動將可改革企業本身並為企業獲得國際競爭優勢。

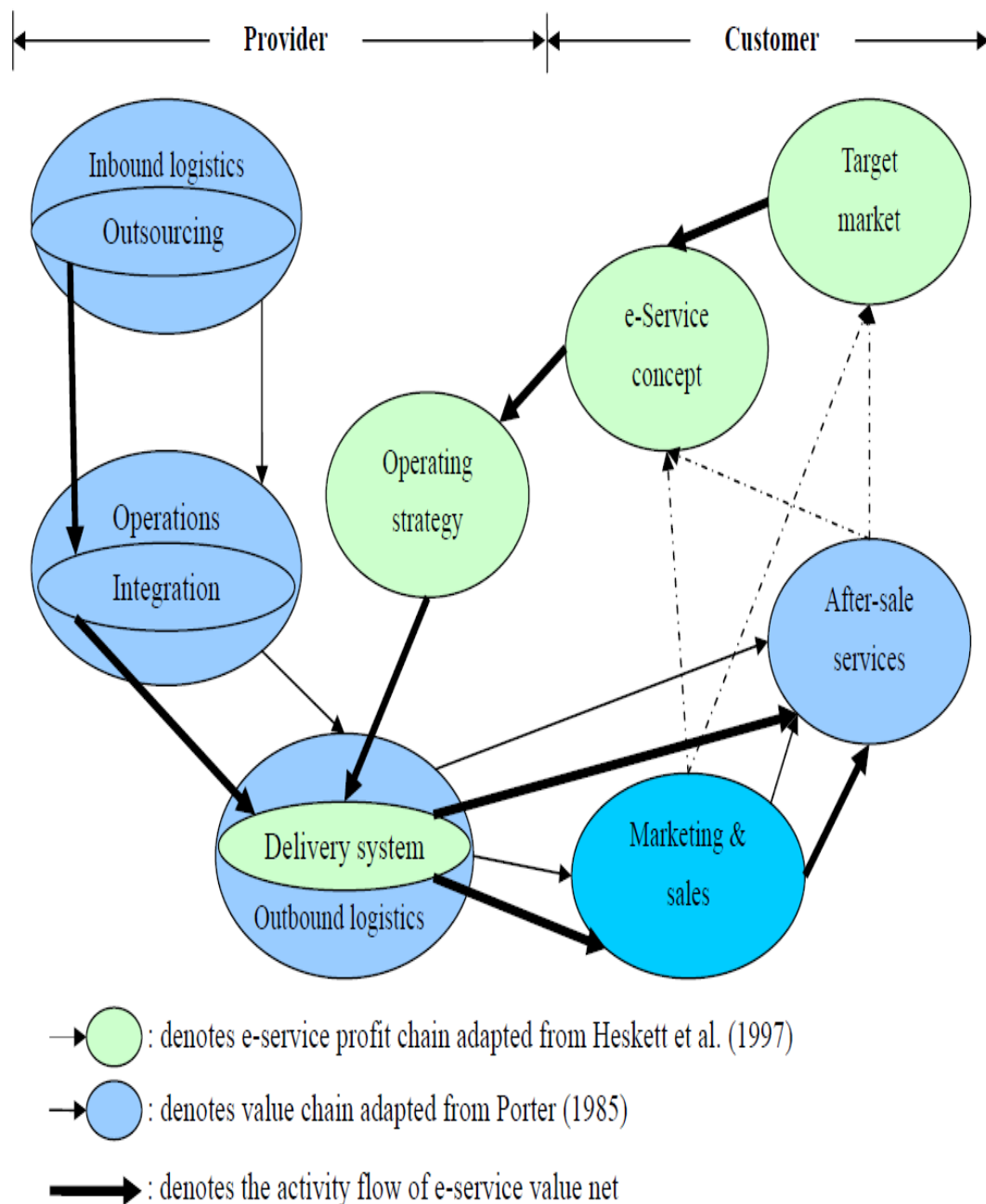
表一：先進國家之服務業產值與生產毛額(GDP)之比例

Country	Gross domestic product \$ millions		Agriculture % of GDP		Industry % of GDP		Manufacturing % of GDP		Services % of GDP	
	1990	2003	1990	2003	1990	2003	1990	2003	1990	2003
	Australia	310581	522378	4	3	29	26	14	12	67
Belgium	197176	301896	2	1	33	26	n/a	19	65	72
Canada	574192	856523	3	n/a	32	n/a	17	n/a	65	n/a
Denmark	133360	211888	4	2	27	26	18	16	69	71
Finland	136962	161876	7	3	34	31	23	24	59	66
France	1215932	1757613	4	3	30	24	21	18	66	73
Germany	1671335	2403160	2	1	39	29	28	23	59	69
Italy	1102380	1468314	4	3	34	28	25	20	63	70
Japan	3039693	4300858	2	1	39	30	27	21	58	68
New Zealand	43618	79572	7	n/a	28	n/a	19	n/a	65	n/a
Norway	11610	220854	4	1	36	38	13	11	61	61
Russian Federation	516814	432855	17	5	48	34	n/a	n/a	35	61
Sweden	240153	301606	3	2	32	28	n/a	21	64	70
UK	989524	1794878	2	1	35	27	23	17	63	72
USA	5757200	10948547	2	2	28	23	19	15	70	75

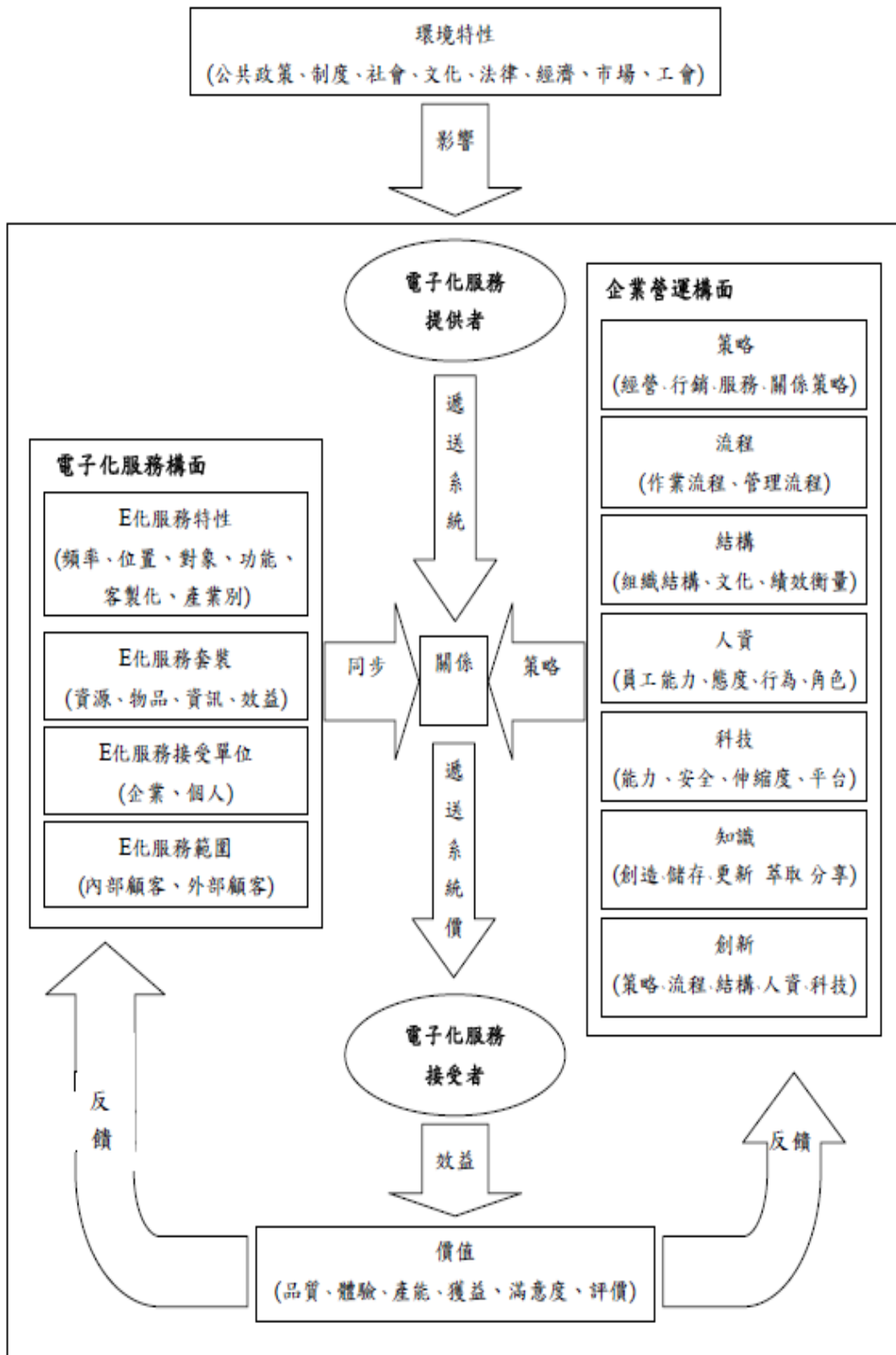
Source: http://devdata.worldbank.org/wdi2005/Table4_2.htm

經過詳細的文獻回顧,現有之電子化服務相關研究僅局限於片斷調查,卻少有通盤考量。為了幫助企業順利達成卓越電子化服務與創造競爭優勢的目標,並補充文獻之不足,本計畫參照了 MIS90's 之研究模式(Scott Morton, 1991),企業之價值鏈(Porter, 1985),虛擬價值鍊(Rayport & Sviokla, 1995),以及利潤鏈 Heskett et al., 1997),而提出一套全面性「電子化服務與價值創造之模式」。本模式之研究內容十分豐富並橫跨多種領域,例如資訊管理、電腦通訊、科技管理、組織管

理、消費者行為、作業研究、策略管理與行銷管理等。因此若非透過整合型計畫即無法完成。本計畫基本的研究構想係以電子化服務系統之導入與應用為主題，探討系統導入與應用可能影響之企業重大變數，包括 11 個「電子化服務價值網絡」研究構面：目標市場、服務概念、運作策略、遞送系統、委外開發、整合客製、上游物流、內部經營、下游物流、行銷售賣及售後服務(繪如圖一)，以及 15 個「電子化服務與價值創造」研究構面：策略、流程、結構、行為、科技、知識、創新、特性、套裝、關係、環境、價值、接受單位、E 化服務範圍、E 化服務角色(繪如圖二)。透過此一模型，本整合型計畫旨在整合台灣電子化服務系統發展之研究與經驗，發展出合宜的管理模式與理論，以供產、官、學界作為參考。



圖一、電子化服務價值網絡之模式



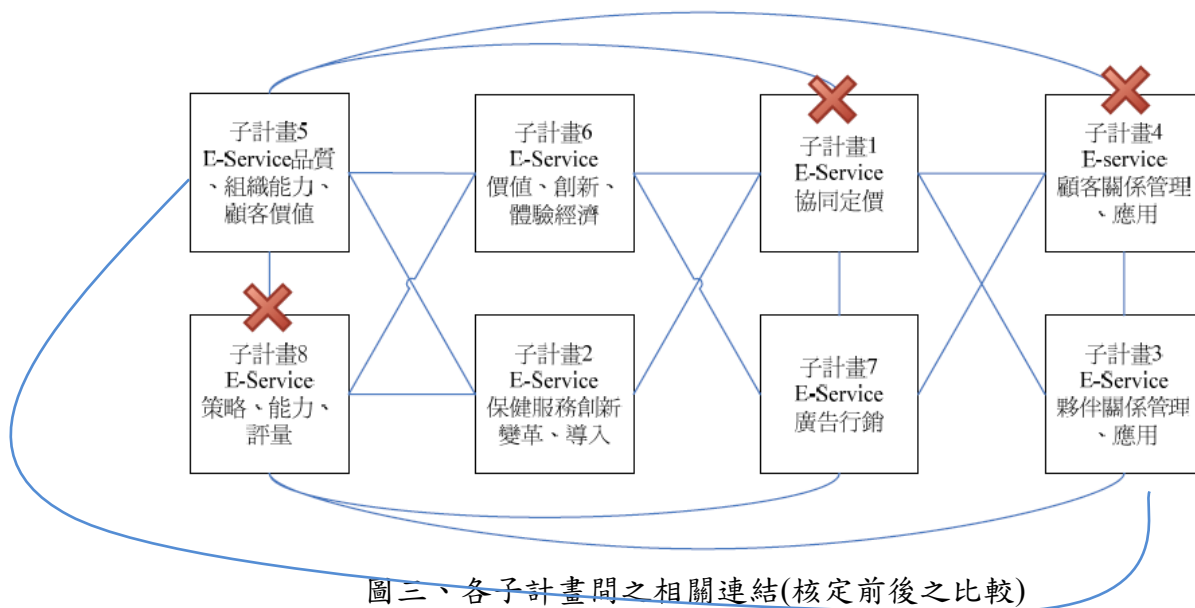
圖二、電子化服務與價值創造之模式

二、 總計畫下所包含之子計畫

本整合型計畫共有八個子計畫，並囊括下列主題：

- (一) 資訊電子服務捆綁協同定價方法之研製、論證、與應用
- (二) 電子化醫療創新：分析科技架構與醫療遞送模式、探討變革之才能、評估參與者之衝擊與價值
- (三) 電子化服務與夥伴關係管理：模式、建置與評估
- (四) 顧客管理成功因素、成功之衡量標準、以及其對商業價值的影響
- (五) 以虛實整合觀點探討電子化服務能力-品質-價值之鍊結
- (六) 電子化服務創新：開放式環境下之策略觀點與操作
- (七) 電子化服務客戶目標行銷與廣告組合最適化之研究
- (八) 如何建立成功之電子化服務：模式、方法與實證

可惜的是，八個子計畫中的子計畫一(資訊電子服務捆綁協同定價方法之研製、論證、與應用)、子計畫四(顧客管理成功因素、成功之衡量標準、以及其對商業價值的影響)，以及子計畫八(如何建立成功之電子化服務：模式、方法與實證)等三個子計畫最後並沒有獲得補助，致使本整合型計畫的成果有了缺憾。而僅剩之子計畫間關聯圖如圖三所示。



三、 各子計畫於第三年所完成之項目

各項子計畫在第三年之執行成果，摘要如下：

《子計畫一》未受補助。

《子計畫二》電子化醫療創新：分析科技架構與醫療遞送模式、探討變革之才能、評估參與者之衝擊與價值 (3/3)

計畫主持人：中山大學資訊管理學系吳仁和教授

本計畫第三年的主要內容如下：1.提出一個延伸的科技接受模型，結合信任感變數以及管理支持該模型，以調查醫療專業人員接受通報系統的關鍵因素；2.提出一個有關醫療科技管理能力對醫療專業人員與科技專業人員夥伴關係發展的廣泛性模型，找出資訊人員在醫療產業關於 IT 相關醫療的技能/知識的 4 大類別概念，分別為醫療組織概況、外部知識網路、醫療科技整合、管理與人際關係。3.提供一個電子化醫療預備度的概念性模型，用以調查醫療照護提供者的醫療預備度、E 化服務預備度，以及 IT 關鍵成功因素，這些內容已分別在資訊系統領域得到廣泛的討論。研究結果發現這三者彼此間的相關性很高，而且只有在前進的力量（E 化服務預備度）大於反對力量時，期望的改變才有可能發生（例如電子化醫療研究的轉變）。本計畫期望所提出的電子化醫療創新管理的研究成果，能有助於醫療主管與醫療院所瞭解電子化的關鍵技術、模式以及發展趨勢，並掌握電子化醫療可能帶來的醫療產業的變革與影響，藉以刺激和鼓勵更多的研究人員共同研究這個重要的現象。

《子計畫三》電子化服務與夥伴關係管理：模式、建置與評估 (3/3)

計畫主持人：政治大學資訊管理學系李有仁 講座教授

共同主持人：國立政治大學商學院 服務創新頂尖研究中心 曾德宜助理研究員

本計畫第三年的目標是衡量與分析企業導入電子化服務與 PRM 之績效。本研究發展了一套電子化能力評估模式，其主要包含流程(即企業內部運作和與外部夥伴之作業)、組織運作與策略(即組織之運作內涵與組織內部運作之全貌：包含策略、結構、人員、管理風格、制度、技能、共同價值觀等七項)、技術(即針對資訊科技之運用能力與各種資訊系統之建設與導入)、增加企業價值與創造新的作業模式(透過關係行銷與夥伴關係管理，利用所彙集的顧客資訊進行分析，以即時回應顧客之需求)，以及知識(主要評估企業對知識管理之體認與實行，評斷企業是否進行知識管理以利未來更有效率之運作與發展)等五個構面。根據此能力評估模式，本研究進行夥伴關係管理之 B2B 企業商業活動及導入前後之效益比較，並發現夥伴關係管理對企業價值的確有正面之效益。

《子計畫四》未受補助。

《子計畫五》以虛實整合觀點探討電子化服務之能力-品質-價值鏈結 (3/3)

計畫主持人：清華大學服務科學研究所 嚴秀茹 教授

有鑑於近年來台灣在服務相關領域之發展，已逐漸超越電子化服務範疇，而以服務創新為服務發展重點。本計劃於第三年期對研究方向略做調整，修正以服

務創新為主，探討影響其成效之企業能力。為聚焦探討內容，此計劃亦提出服務創新準備度，透過該概念，串連企業能力與服務創新成效之間。具體而言，本計劃建構於組織變革與資源基礎理論，將服務創新準備度界定為一高階之成因性構念，並主張該準備度是取決於企業在採納因為服務創新而產生之一連串變革當中，兩項重要的企業能力：投入服務創新之允諾力(CSI)以及支持服務創新運行之機制(SMSI)。根據文獻探討以及一系列之企業訪談與焦點團體，本研究提出五項構面，分別可用於反映企業在上述兩項能力之程度。在實證部份，本計劃以台灣重要之五大服務產業為對象，共蒐集 312 份企業問卷，統計分析結果顯示，五項構面反映 CSI 與 SMSI 兩項企業能力，以及兩項能力對於服務創新準備度之影響，並進而影響服務創新績效等假設均獲得支持。此計劃研究之結果，主要以簡潔之架構模式，解釋服務創新過程當中可能涉入之多元化資源。此外，服務創新準備度之衡量，也可用於企業，成為自我檢測之重要工具。

《子計畫六》電子化服務創新：開放式環境下之策略觀點與操作 (3/3)

計畫主持人：元智大學管理學院 陳家祥 教授

本三年期計畫從競爭策略觀點探討藉由電子化服務創新之操作，提升服務價值、獲取企業競爭優勢，藉由創新式電子化服務提供獲得產品區別、市場區隔、最低成本生產，或是嵌合緊密關係等之優勢。並針對如何實施電子化服務創新來了解企業資源之分配、組織架構之調整，其他企業能力之養成對電子化服務創新與操作帶來影響。特別是企業策略與組織文化上具有創新導向；在個人層面員工與管理階層具有創造力與快速學習能力；在科技層面具有較強之資訊科技能力等及知識整合機制、技術整合機制與夥伴一致性之影響。第三年計畫本計畫以開放式環境為一基礎探討上述各議題、各構面之相關性。瞭解公司的開放性程度對知識創造所產生的影響，以及如何藉由知識創造來提升服務創新成效。服務創新之實施，不僅在於企業本體之能力，而須包含企業與外部夥伴之結合關係。企業與外部夥伴之謀合方式、程度、適切度等在開放式環境對服務創新之成果造成影響。

《子計畫七》電子化服務創新：開放式環境下之策略觀點與操作 (3/3)

計畫主持人：元智大學資訊管理學系 邱昭彰 教授

共同主持人：開南大學資訊管理學系 徐綺憶 助理教授

隨著資訊技術及相應產業的發展，企業實行電子化服務(e-Service)並以此作為價值創造活動，改革企業本身並為企業獲得國際競爭優勢，已為企業首要發展及重視的課題。在過去，當企業推出新產品時僅能透過傳統通路，如電視、報章雜誌或產品代言等方式，而今日拜網路之賜，企業更能透過網路各種平台(如電子郵件、入口網站或網路商店等)將產品服務訊息以更快速及直接的方式傳遞給消費者，其發展潛力將是無窮。對企業而言，期望透過適當的媒體與廣告來提升

服務及銷售量，而適合的廣告主要在於能透過適當的媒體與內容來吸引消費者注意，並使其產生購買或試用之意念。透過電子化服務客戶目標行銷與廣告組合最適化的研究將可協助企業提昇電子化服務能力及品質，使其更貼進顧客需求，強化顧客與企業間互動與支持。因此，本計畫透過網路市調公司收集之市場現況資訊有關產品、服務、廣告、媒體及其他各項消費偏好等資訊進行分析並發展預測模式；其次再利用基因演算法則，進行廣告組合最佳化之分析，達到客戶目標行銷策略及行銷活動所需之資源限制，並能滿足其預期之獲利目標。本研究利用資料探勘技術建構企業電子化服務行銷預測模式，再針對不同顧客群的特徵值，納入企業限制與風險因子，合併建構出企業電子化服務客戶目標行銷廣告組合最適化模式，以達成有效之客戶服務與行銷的終極目標。

《子計畫八》未受補助。

四、 各子計畫於第三年之相關計畫成果發表清單

目前共已發表 10 篇研討會論文，並有 3 篇期刊論文已投稿至 SSCI 期刊接受審核中，分別列舉如下。

研討會論文：

1. Lin, L.M., Chen, Y.C., Wu, J.H., and Hung, W.T., "What Drives e-Health Innovation in the Healthcare Sector?" *IADIS International Conference e-Health 2010*, Freiburg, Germany, 29-31 July 2010.
2. Wu, J.H., Kao, H.Y., and Sambamurthy, Vallabh, "E-health Readiness and Its Influences on E-health Transformation Success: A Change Perspective," *The 15th Americas Conference on Information Systems*, San Francisco, USA, August 6-9, 2009.
3. Li*, E.Y., Chen, L.W., and Shen, C.L., "A framework for the service innovation capability maturity model," *Joint Conference of The 4th International Conference of Operations and Supply Chain Management (ICOSCM) and The 15th Asia Pacific Decision Sciences Institute (APDSI)*, Hong Kong • Shunde • Guangzhou, China, July 25-31, 2010.
4. Li, E.Y., and Juan, C.W., "B2B partner relationship management under service oriented architecture: System implementation and performance evaluation," *Proceedings of 16th Cross-Strait Academic Conference on Development and Strategies of Information Management (CDSIM 2010)*, Hongkong, China, Aug. 5-6, 2010.
5. Wang, W.K., Hsu, H.Y., Yen, H.J., Chiu, H.C., and Wei, C.P., "Developing and validating service innovation readiness," *Proceedings of the Pacific Asia Conference on Information Systems*, Taipei, 2010 July 9-12.
6. Tsou, H., Chen, J., and Ching, R. (2010), "A strategic view of e-service

innovation in an open environment", *Proceedings of the Fourteenth International Conference, Asia-Pacific Region of Decision Sciences Institute*, Hong Kong.

7. Song, Y. and Chen, J. (2010), "Factors influencing service innovation in an open environment", *Proceedings of the Fourteenth International Conference, Asia-Pacific Region of Decision Sciences Institute*, Hong Kong.
8. Yen, H. and Chen, J. (2010), "The effects of co-operation on innovation competence", *Proceedings of the Fourteenth International Conference, Asia-Pacific Region of Decision Sciences Institute*, Hong Kong.
9. Cheng, C., Chen, J., and Tsou, H. (2010), "Market creation service innovation: Identification and verification", *Proceedings of the Seventh International Conference on Service Systems and Service Management*, Tokyo, Japan.
10. Cheng, L., Chen, J. and Chang, C. (2009), "Mining implicit patterns of customer purchasing behavior based on the consideration of RFM model", *Proceedings of the 9th International Conference on Electronic Business*, Macau.

Papers in review for SSCI journals:

1. "Dimensionalizing, measuring, and predicting service innovation readiness" *Decision Support Systems*"
2. "Co-production and its Effects on Service Innovation"
3. "The Influence of Inter-firm Co-development Competency on e-Service Innovation"

五、 結論

本計畫以電子化服務系統之發展與應用為主題，探討企業中各種相關構面之影響，分別提出八個子計畫。雖然其中子計畫一、子計畫四與子計畫八未獲補助。但各個子計畫皆依循總計畫之研究問題，發展出不同特色，對於電子化服務系統的管理、理論建構等學術研究將大有助益。本計畫擬將各項子計畫之研究成果發表於國際期刊上，並且極力爭取在國際期刊上編輯特刊。同時，經過本研究之整理與探討，所獲致的研究成果亦可提供企業界在推動發展電子化服務系統之應用，對我國近年來政府大力挹注資金推動企業電子化的建設，亦有甚大的助益。

參考文獻

- [1] Heskett, J. L., Sasser, W. E., Jr., & Schlesinger, L. A. (1997) *The Service Profit Chain*. New York: The Free Press.
- [2] Porter, M.E. (1985) *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, The Free Press.
- [3] Rayport, F.J., and Sviokla, J.J. (1995) *Exploiting the virtual value chain*, Harvard

Business Review, 73, 6 (November-December), 75-85.

[4] Scott Morton, M. (1991) The Corporation of the 1990's: Information Technology and Organisational Transformation, Sloan School of Management, Oxford University Press, New York.

計畫成果自評

本計畫旨在整合台灣電子化服務系統發展之研究與經驗，發展合宜的管理模式與理論，簡言之，其具體成效在於：

1. 系統化記錄與探索台灣電子化服務系統的推動與建置，發展台灣電子化服務系統的管理模式與理論。
2. 前瞻的基礎與應用研究，可鼓勵國內學術界相關領域之研究人員，深入探討電子化服務系統的理论與實務，增進研究論文之質與量，厚植國內之研究水準。
3. 透過系統化的研究將可大幅提昇國內電子化服務的知識水準，並創新應用之範疇，以增加企業之競合關係與對外的競爭力。
4. 透過研究過程來培育優秀人才，未來不僅一方面可從事進一步的學術研究，另一方面也可培養企業界所需之電子化服務系統規畫與管理人才。

行政院國家科學委員會補助學者提昇國際影響力試辦方案

出國成果報告書

報告人姓名	李有仁	服務機構及職稱	國立政治大學 講座教授
出國日期	98年11月13日至 98年11月20日， 共7日	本會核定 補助文號	NSC 98-2911-I-004 -008
出國地點	New Orleans, USA	出國經費	元
<p>一、目的</p> <p>出席第40屆決策科學學會(Decision Science Institute)之年會以發表論文並出席國際事務委員會鞏固2011年第十一屆國際決策科學學會(International Decision Science Institute)之年會主辦權。</p> <p>二、過程</p> <p>本人於11月13日9:45am搭乘西北航空NW 342班機赴美於當日下午4:15pm抵達New Orleans，會後於11月18日搭乘中華航空CI 007於11月20日清晨6:00am抵台。年會期間積極參與各項活動，其中包括了Strategic Planning for International Affairs Committee (14日8:00-9:30 a.m.)、Annual Meeting Welcome Reception (14日6:00 – 7:30 p.m.)、Western Region’s Officer Meeting (15日10:00-11:30 a.m.)、Asia-Pacific Region’s Officer Meeting (15日1:00-2:30 p.m.)、President’s Reception (16日6:00 – 7:00 p.m.)、ICISA Annual Meeting (16日7:00 – 9:30 a.m.)等，並且與許多國際學者進行學術交流與意見交換。此外，本人亦於11月14日10:00-11:30 a.m.之IT Implementation 場次中發表了一篇學術論文，篇名為”Sustainability of Information System Success: A Multilevel Analysis of IS Usage Continuance”，此研究探討組織中大型系統之持續使用，如何受到組織與個人因素之影響。在場獲得許多學者熱烈迴響，獲益匪淺。</p> <p>三、心得與建議</p> <p>本次會議為期四天半，總共舉辦了400個場次(sessions)，發表超過1000篇學術論文。本人此次參與決策科學年會之目的，除了與相關領域學者進行學術交流之外，還身負著代表台灣學術界之重責大任，積極爭取參與國際學術活動之可能性，並且出席國際事務委員會，宣示政治大學與台灣學術界主辦2011年國際決策科學學會會議(International DSI Meeting)之決心與熱誠，再度深獲委員們之肯定，鞏固了台灣之主辦權。</p>			

出國人簽名：
聯絡人：蕭丞傑

日期：2009.11.26
分機：81266
Email：eli@nccu.edu.tw

國科會補助計畫衍生研發成果推廣資料表

日期:2011/01/31

國科會補助計畫	計畫名稱: 電子化服務與價值創造 (總計畫)
	計畫主持人: 李有仁
	計畫編號: 96-2416-H-004-008-MY3 學門領域: 資訊管理
無研發成果推廣資料	

96 年度專題研究計畫研究成果彙整表

計畫主持人：李有仁		計畫編號：96-2416-H-004-008-MY3				計畫名稱：電子化服務與價值創造--電子化服務與價值創造（總計畫）	
成果項目		量化			單位	備註（質化說明：如數個計畫共同成果、成果列為該期刊之封面故事...等）	
		實際已達成數（被接受或已發表）	預期總達成數（含實際已達成數）	本計畫實際貢獻百分比			
國內	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	0	0	100%		
		專書	0	0	100%		
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力 （本國籍）	碩士生	0	0	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		
國外	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	10	10	100%		
		專書	0	0	100%	章/本	
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力 （外國籍）	碩士生	0	0	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		

<p style="text-align: center;">其他成果</p> <p>(無法以量化表達之成果如辦理學術活動、獲得獎項、重要國際合作、研究成果國際影響力及其他協助產業技術發展之具體效益事項等，請以文字敘述填列。)</p>	
---	--

	成果項目	量化	名稱或內容性質簡述
科 教 處 計 畫 加 填 項 目	測驗工具(含質性與量性)	0	
	課程/模組	0	
	電腦及網路系統或工具	0	
	教材	0	
	舉辦之活動/競賽	0	
	研討會/工作坊	0	
	電子報、網站	0	
	計畫成果推廣之參與(閱聽)人數		

國科會補助專題研究計畫成果報告自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現或其他有關價值等，作一綜合評估。

1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估

達成目標

未達成目標（請說明，以 100 字為限）

實驗失敗

因故實驗中斷

其他原因

說明：

2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形：

論文： 已發表 未發表之文稿 撰寫中 無

專利： 已獲得 申請中 無

技轉： 已技轉 洽談中 無

其他：（以 100 字為限）

3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）（以 500 字為限）

本計畫旨在整合台灣電子化服務系統發展之研究與經驗，發展合宜的管理模式與理論，簡言之，其具體成效在於：

1. 系統化記錄與探索台灣電子化服務系統的推動與建置，發展台灣電子化服務系統的管理模式與理論。

2. 前瞻的基礎與應用研究，可鼓勵國內學術界相關領域之研究人員，深入探討電子化服務系統的理論與實務，增進研究論文之質與量，厚植國內之研究水準。

3. 透過系統化的研究將可大幅提昇國內電子化服務的知識水準，並創新應用之範疇，以增加企業之競合關係與對外的競爭力。

4. 透過研究過程來培育優秀人才，未來不僅一方面可從事進一步的學術研究，另一方面也可培養企業界所需之電子化服務系統規畫與管理人才。