

行政院研考會
102 年度電子治理委外服務計畫案

跨域整合及資通訊科技創新應用：
以長期照護行動化服務為例
(計畫書)

受委託單位：電子治理研究中心
研究主持人：胡龍騰
協同主持人：曾冠球、莊文忠
研究顧問：廖鴻圖、黃俊堯
研究助理：張智凱、張鐙文、羅之良、黃昭儒

行政院研究發展考核委員會編印
中華民國 102 年 3 月

目次

目次	III
圖次	VI
壹、 綜合資料	1
貳、 計畫摘要	3
參、 計畫內容	5
一、 研究背景	5
二、 研究目的	8
三、 相關文獻檢閱	9
四、 研究設計與方法	21
五、 預期成果	25
肆、 參考書目	27
一、 中文部分	27
二、 英文部分	28
伍、 計畫規劃	31
一、 研究進度	31
二、 人力配置	32
陸、 附件	33
一、 附件一：研究人員最近五年已發表與計畫內容相關之學術性著作	33
二、 附件二：計畫主持人、協同主持人最近三年內參與其他政府委託研究計畫之情形及摘要	55
三、 附件三：研究顧問人員簡歷	61

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護行動化服務為例

表次

表 1	行動化政府的三種類型	10
表 2	推廣行動化政府的政策與方案	13
表 3	長期照護之設施資源	18
表 4	本研究設計摘要	22
表 5	本研究預定時程	31

圖次

圖 1	行動化政府服務執行的挑戰	12
-----	--------------------	----

壹、綜合資料

電子治理研究中心102年度委託研究計畫案申請計畫書

計畫名稱	中文：跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護行動化服務為例					
	英文：Cross-Boundary Service Integration and Innovative Application of Information and Communication Technologies: A Case Study of Mobile Long-Term Care Service Delivery					
申請機構	政治大學		申請系所	公共行政學系		
研究領域	電子化政府	計畫類別	<input checked="" type="checkbox"/> 新增計畫 <input type="checkbox"/> 延續計畫			
執行期限	本年度計畫: 自 102 年 3 月 1 日起 至 102 年 12 月 31 日止					
全年計畫經費(千元): 900						
年 度	研究人力 (人)	申請金額	主管機關 核定金額	請填下列已執行年度之核定數、本年度之申請數、以後各年度之預估數		
				人事費	業務費	管理費
102 年度	9	900,000		622,200	277,800	0
合 計	9	900,000		622,200	277,800	0
計 畫 主持人	胡龍騰	職稱	副教授	電 話		行動
				傳 真		電話
E-mail	hult@mail.ntpu.edu.tw					
連絡地址	23741 新北市三峽區大學路 151 號 公共事務學院 3 樓					
計 畫 聯絡人	張鎧文	職稱	研究助理	電 話		行動
				傳 真		電話
E-mail						
連絡地址	(116) 臺北市文山區指南路二段 64 號 綜合院館南棟 11 樓					

貳、計畫摘要

因應行政院組織改造工程陸續上路，部分部會將予以整併，組織間既有之疆界亦將打破，原有的業務流程亦將隨之重新設計。同時，伴隨著我國採用行動上網之人口比例已突破七成，行動化服務於公、私部門皆已成趨勢；儘管如此，為提供偏遠鄉鎮或弱勢族群同等品質之公共服務，近年來，透過公務人員利用行動載具提供主動化、宅配化服務，亦已形成我國公部門服務之創新模式。結合上述國內發展趨勢，本研究將以結合衛政與社政於一體之長期照護服務輸送為焦點，針對長期照顧中心之個案管理師於服務輸送及服務接受之需求面進行需求評估，探究如何從實際需求出發，向內整合行政機關內部之既有作業流程與資料庫；向外提供整合的、單一的行動介面（如 Apps），俾使我國未來長照體系朝向「全面主動服務」(Total Active Services)之目標邁進。在研究方法上，本研究將以焦點團體座談及深度訪談作為主要資料蒐集方法；其中將針對長照個案管理師、醫院醫師，及衛生和社福領域之專家學者，進行焦點團體座談。此外，亦將依循前述長照個案管理師之實務需求，以深度訪談方式，邀請相關主管機關共同探討整合相關資料庫與行政流程之可行性。最後，依據研究發現進行全面主動長照服務之服務規劃和策略研擬。

關鍵詞：電子化跨域治理、長期照顧、個案管理師、行動化服務、主動化服務

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護行動化服務為例

參、計畫內容

一、 研究背景

隨著行政院組織改造工程自101年1月1日正式啟動新的部會架構，我國中央政府將由原本的37個部會逐步精簡為29個機關，包含14部、8委員會、3獨立機關、1行、1院，及2總處¹。在組織改造的過程當中，除了調整中央行政機關的組織架構與名稱之外，也將針對各個機關原先的功能與職掌進行檢討，例如整併相互重疊之組織與業務、簡化流程與精簡員額等，因此，機關間的人員、設備、預算，甚至是相關法規等要素，如何有效地、適時地整合，將是現階段行政院組織改造工作的重點與挑戰²。此外，如何建構完善的組織架構與流程規劃，更是維繫組織改造成效的關鍵。由此可知，行政院組織改造工程將全面的影響中央政府組織的行政流程與互動方式，惟有強化部會之間的聯繫與合作，才能達成良善治理（Good Governance）的目標。

爰此，未來公共組織的協力合作（水平、垂直）以及行政流程的調整簡化（對內、對外），將是成為展現組織改造成效、實踐良善治理的首要關鍵。所以，在行政院組織改造工程的籌備階段（99年6月-100年12月），行政院一方面陸續成立各部會的籌備小組（朱景鵬、謝偉智，2010），作為整合人員、設備、預算及法規的平台；另一方面，則訂定「整合服務效能躍升方案」（99年7月），作為推動行政流程之全面檢討和簡化的依據，希望達成「整合政府對外服務」與「強化機關內部管理」兩大目標，並由行政院行考會會同相關部會成立「提升行政效能推動小組」，針對「對外服務」（服務整備、服務提供、服務評核）與「內部管理」（機關內部、機關與機關間、機關與民眾間）等6項重點工作項目，進行督考與推動的工作（古步鋼，2010）。

¹ 資料來源：行政院研究發展考核委員會網站。網址：
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4151901&ctNode=11593&mp=14>。瀏覽日期：
2013/03/06。

² 資料來源：行政院研究發展考核委員會網站。網址：
<http://www.rdec.gov.tw/np.asp?ctNode=11583&mp=14>。瀏覽日期：2013/03/06。

此外，為能進一步因應101年行政院組織改造工程的啟動，行政院研考會更於102年推動「全面推廣政府服務流程改造」計畫，作為提升政府服務品質的核心策略，透過e化服務、跨域協力、流程簡化、單一窗口、服務宅配等服務方式與流程的調整、改善與精進，實現「民眾不出門能辦大小事」、「民眾臨櫃服務一次OK」及「政府主動關心服務到家」等三大服務創新的目標，希冀提供民眾更創新、更整合、更主動的公共服務³。同時，在電子化政府的發展與成熟的助益之下，透過各種資訊通訊科技（ICTs）的應用，行政院組織改造工程將能帶給民眾更加優質且快速的公共服務。

就此而論，在中央部會組織功能與職掌重新調整與劃分之後，機關之間的跨域合作就顯得格外重要，惟有如此才能落實行政一體的概念，進而建立優質整合的政府（朱景鵬、謝偉智，2010），同時，搭配資訊通訊科技的應用，更能實現無縫服務與鏈結治理的目標。尤其是對於某些社會議題而言，例如環境保護、衛生福利、文化發展、產業發展等涉及的不同的社會層面，惟有透過跨部門、跨機關的溝通、協調與合作才能克盡其功，目前政府的各項業務均朝向此一目標前進。其中，攸關全體國民健康的健康照護的議題更是如此。

在高齡化、少子化現象的影響之下，我國的人口將逐漸成為倒三角式結構，屆時老人之安養與照護必將成為棘手之議題。根據內政部民國101年的統計，我國65歲以上的老年人口佔全國人口數的11.05%，反觀14歲以下的人口僅佔14.74%，已符合聯合國世界衛生組織所定義的「高齡化社會」，且此高齡化的現象將隨時間日趨嚴重。因此政府已將長期照護制度列為重要的社會政策，自96年起逐步規劃我國長期照護制度，包括長期照顧十年計畫（96年-105年）、長照服務網計畫（102年-105年）與長期照護保險（105年以後）等⁴，都是為能整合各項長期照顧資源，建立完善長期照顧制度而努力。換句

³ 資料來源：行政院研究發展考核委員會網站。網址：
<http://www.rdec.gov.tw/lp.asp?ctNode=14826&CtUnit=2632&BaseDSD=7&mp=100>。瀏覽日期：2013/03/06。

⁴ 資料來源：行政院衛生署網站。網址：
http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2_p01.aspx?class_no=486&now_fod_list_no=&level_no=&doc_no=80476。瀏覽日期：2013/03/06。

話說，長期照護體系之建立及服務輸送方式之設計，已成我國衛政和社政單位當前亟思因應之施政議題。

依據當前執行的「長期照顧十年計畫」，目前我國長照服務之提供，以設置於各縣市的「長期照護管理中心」為照護管理的核心樞紐：民眾須向該中心提出申請，再由該中心照顧管理人員前往進行評估。其服務對象包含下列四類失能者：（1）65歲以上的老人；（2）55歲以上山地原住民；（3）50歲以上身心障礙者；（4）僅工具性日常生活活動能力⁵（以下簡稱IADLs）失能且獨居之老人。此項計畫以服務提供為主，並依民眾失能程度及家庭經濟狀況，提供合理的補助：失能程度愈高，政府提供的補助額度愈高。

隨著長照服務方案的推動，內政部與衛生署積極推動各類長照人員（照顧服務員、社工人員、各類醫事人員、照顧管理人員）之培訓。截至99年底，長照直接服務人力包括：照顧服務員共19,402人、社工共1,308人、照顧管理人員合計315人、醫事專業人員共8,235人。其中，照顧管理人員除需負責整合各類照顧管理資源外，尚須負責執行所有個案的照顧管理工作。換言之，照顧管理人員的角色十分重要，幾乎等於同時進行長期照顧的跨域資源管理與第一線服務輸送，因此，若欲思索此項政策之跨域整合及資通訊科技的需求評估，照顧管理人員為關鍵的研究對象。

此外，長期照顧除同時涉及衛生和社工兩大行政體系外，依據「我國長期照顧十年計畫：101至104年中程計畫」（行政院101年10月23日院臺內字第1010061581號函原則同意）的說明，其相關機關包括：衛生福利部、內政部、勞委會、國健局、原民會及教育部等部會，並以跨部門協力方式分工執行；雖然，未來行政院組改之後，衛生和社工二部門整合而為衛生福利部，統一規劃與整合相關的政策與資料庫；惟於第一線長照服務輸送之地方政府層級，諸多仍分屬衛生局與社會局之平行結構。因此，如何在中央與地方行政結構未必一致，且又不能損及長照服務品質，同時提升服務效能的前提下，善用資通訊科技，打造創新的服務平台和介面，實是相關單位倏然無可避免面臨之挑戰。

⁵ 「工具性日常生活量表（IADL）」為護理常用量表，評估項目包括：上街購物或外出、食物烹調、家務維持、洗衣服等5項。另一種量表為「巴氏量表」（日常生活活動功能量表，ADLs）評估項目包括：進食、移位、如廁、洗澡、平地走動、穿脫衣褲鞋襪等6項。

二、 研究目的

在落實電子治理（E-governance）的良善願景之下，公共服務中的公平、平等與公正等價值日益重要，促使「數位涵容」（digital inclusion）概念的形​​成，強調建立沒有數位障礙與實現數位涵容的資訊社會，已是電子化政府發展的終極目標（吳清山、林天佑，2009）。為能落實數位涵容的理念，近年來，各級行政機關紛紛運用各種的行動載具，由公務人員為偏遠或弱勢民眾提供主動化、宅配化服務，亦已漸成我國公部門服務之新興模式。

緣此，本研究檢視當前國內整體政府結構及社會需求之發展趨勢，以結合衛政與社政於一體之長期照護服務輸送為焦點，並以長期照顧中心之個案管理師為關注核心，針對長照管理人員於第一線服務輸送之需求面進行需求評估（Needs Assessment），從而探究如何從服務提供者之實際需求出發，藉由資通訊科技（Information and Technologies）之應用，向內檢討並試圖整合簡化原屬不同機關之內部既有行政流程與資料庫，向外提供長照服務輸送者一個整合的、單一的行動服務（或資訊）介面（如App），俾使我國未來長照體系得以朝向「全面主動服務」（Total Active Services）之目標邁進。

具體而言，本研究之研究目的包含以下數項：

- (一)、 以跨域整合服務觀點，結合資通訊科技，針對長照管理人員此一政府服務代理人，就其服務提供之需求進行瞭解與評估。
- (二)、 由長照管理人員的需求面出發，檢討並盤點現行衛生和福利機關間之行政流程、法規和服務資訊，及相關資料庫，是否具有可資簡化及整合之處，及其整合之可行性。
- (三)、 由長照管理人員的需求面出發，規劃及構思整合性單一行動服務（或資訊）介面之基本要素。

三、 相關文獻檢閱

(一)、 政府「行動化服務」的趨勢檢視

「行動化政府」(m-government) 是指運用各種無線與行動科技、服務、應用與載具，改善參與電子化政府的公民、企業及所有政府單位等各方利益之一種策略與執行 (Kushchu & Kusc, 2003)。行動化政府乃運用行動工具改變使用者與民眾之間互動，或者改變政府流程。行動化政府之所以重要，在於使用者可以不受傳統服務提供與傳統電子化政府服務實體或相關地點的先天性束縛 (World Bank, 2012: 87)。隨著無線寬頻網路及智慧型行動裝置的普及，迫使政府必須佈署行動化政府。至於「行動化服務」(mobile services) 背後的激勵因素，至少包括：更佳的服務可及性、更佳的服務提供、更佳的服務回應性、更佳的服務品質與效率、更佳的服務可擴展性、最佳的利益相關人參與、整合溝通與互動、降低成本、最佳的政府形象與知覺等 (OECD, 2011: 21)。我國行政院研考會所推動之第四階段電子化政府計畫，便將推動上述行動化服務列為未來發展重點⁶。

和電子化政府一樣，行動化政府的運作表現在四個層次 (Ntaliani, Costopoulou, & Karetos, 2008: 700)：其一，行動化政府對政府 (mGovernment to government, mG2G)：指機關間關係與政府機關間的互動；其二，行動化政府對企業 (mGovernment to business, mG2B)：指政府與企業的互動；其三，行動化政府對員工 (mGovernment to employee, mG2E)：指政府與其員工之間互動；其四，行動化政府對公民 (mGovernment to citizen, mG2C)：指政府與公民之間互動。

上述政府對公民服務可以促進公民與政府的互動，更能回應公民需求與溝通偏好。行動化政府對公民服務有四個範疇，分別是：資訊與教育服務、互動服務、交易服務，以及治理與公民參與 (World Bank, 2012: 29-36)。申言之，資訊與教育服務如公民所需的一般資訊 (如氣象、觀光、休閒)、特定資訊 (如匯率)、急難警報 (如異常天氣、火災)、健康與安全教育、教

⁶在行動電子化政府方面，為因應行動技術發展，政府擬以建立行動電子化政府服務技術與規範為基礎，規劃整合各機關行動化服務，協助民眾在各種行動載具上也可取得各機關資訊的服務，並選擇可發揮行動電子化政府特色的主題應用，如交通旅遊觀光資訊應用、藝文與博物館應用等示範領域，推展方便且可隨手取得的行動電子化政府服務。

育方案，以及通知（如圖書館借書到期）。互動服務如健康服務、教育服務、安全服務（如急難救助請求）、提出索賠與報告問題（如投訴官員）、諮詢服務（如交通）、時刻表（如航班）。交易服務如雇傭（如訪談）、政府轉介方案（如社會福利）、繳稅、預約、交通服務（如購買車票）、行動簽署交易。治理與公民參與如公民參與（如強化公民中心的政府及公民參與政策發展和決策）、選舉與投票。

世界銀行將行動化政府分為三種類型 \ (World Bank, 2012: 87-89)：首先，行動工具可以用來補充以傳統個人電腦為基礎之既有電子化政府應用，增加接觸公民或治理流程的新管道。其次，在傳統公共服務或政府流程下，礙於遠距或欠缺個人電腦與網路連線的關係，那些未接受到服務或低度被服務的公民，得以因行動工具的擴充性而改變上述情況。最後，藉由行動工具的導入，行動化政府可以創新政府與支持者的互動與參與方式，建立新的服務與治理流程類型。創新的行動化政府方案不僅意圖改變互動的科技，同時也改變了服務提供或流程的本質（請參見下表）。

表1 行動化政府的三種類型

行動化政府	補充	擴充	創新
定義	行動工具使既有電話化政府服務與流程增加一項新的管道	行動工具允許傳統服務得以提供給先前未能或低度被服務的民眾	行動科技被用來發展新的服務提供與治理的型態
例證	韓國普及的電子政府，增加了電子服務的無線入口與介面（如車票、更新、確認）	孟加拉的 Health Line 透過電話熱線提供市民醫療建議，減少奔波和在健康中心的等待時間	剛果民主共和國，針對地方預算支出進行投票，行動工具可以讓公民參與預算編制
機會	比起傳統電腦，行動載具較為普及，更多公民可以享受到既有電子	普及的行動工具允許先前被排除在外的公民，包括窮人，農民和身障	科技與政府流程的複合創新為公民參與和確保政府課責建立機會

行動化政府	補充	擴充	創新
	化服務	人士得以享有傳統的服務	
限制	行動工具的獨特功能未被充分利用(如定位、內建相機); 侷限於既有的電子化政府服務	優點侷限於傳統服務的設計與本質; 未必可以改善政府與公民的關係。	創新能力取決於地方政治、經濟與能力限制; 可能需要更多時間來佈署
對政府啟示	邊際的: 可以在需要的地點與時間提供任何相關的「實體」(physical) 服務	中等至顯著: 政府能力需要提升以服務更多公民; 可能需要流程再造	顯著的: 政府流程需要改變, 建立回應能力

資料來源: World Bank (2012: 88)

從民眾接受度來看, 有學者運用計畫行為理論 (theory of planned behavior) 與「行動溝通觀點」(mobile communication perspective), 指出電子化政府的行動服務使用者的接受度會受到知覺實用性、知覺易用性、信任、互動、外部影響、人際影響、自我功效及促進條件所影響 (Huang, Chang, & Kuo, 2013)。對政府而言, 行動化政府可能面臨如下的挑戰 (Kushchu & Kuscu, 2003): 其一, 發展無線與行動化網絡與相關基礎設施; 其二, 推廣行動滲透與增加可及性; 其三, 保障隱私與確保資料提供和互動的安全; 其四, 行動應用與服務使用的法律面向之管理與發展。OECD (2011: 68-76) 指出行動化政府面臨的挑戰包括: 治理與政策挑戰、技術挑戰、財務與經濟挑戰、組織與制度挑戰、法律與管制挑戰。Ojo, Janowski, & Awotwi (2012: S34) 將行動ICT加持的發展 (mobile ICT-enabled development) 歸結為八大挑戰: 基礎設施投資、管制與政治環境、公民意識與接受度、安全與隱私、公平使用機會、透過夥伴關係動員資源、內容提供, 以及基本素養與電子素養 (請參見下圖), 上述觀點其實有諸多雷同之處。

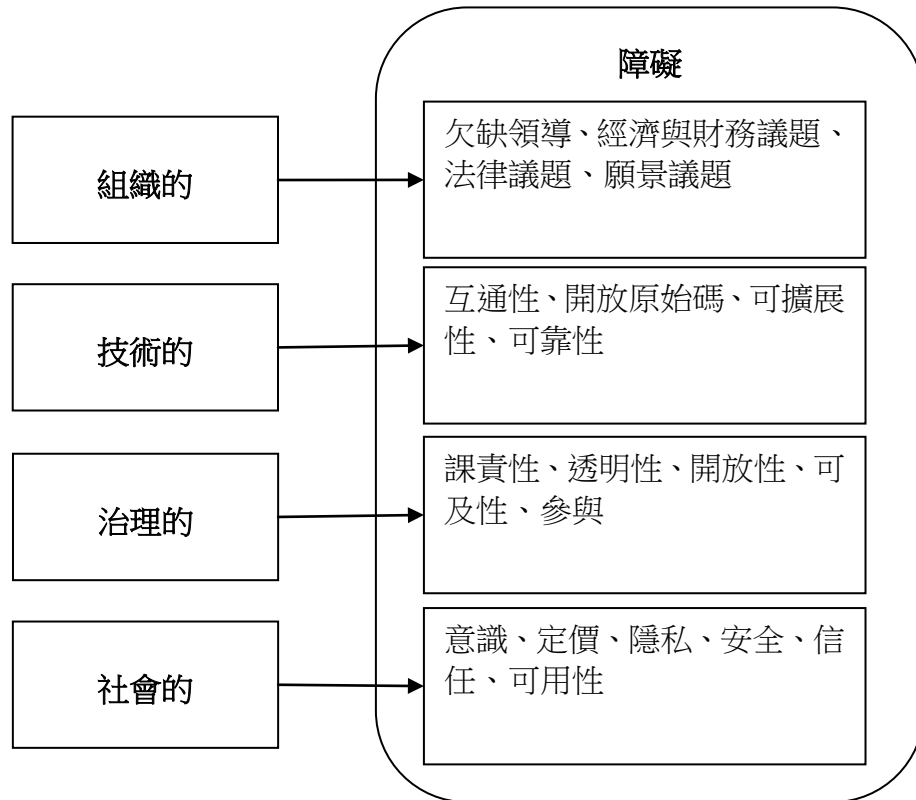


圖1 行動化政府服務執行的挑戰

資料來源：OECD (2011: 68)

整體而言，政府在推動行動化服務上必須關注和處理科技議題、安全相關問題、身分管理、寬頻上網，以及系統與應用軟體的整合與互通性等議題（OECD, 2011: 68）。對此，世界銀行（2012：998）總結指出政府執行行動化政府的關鍵挑戰在於：強化科技轉變，同時回應遞增的服務與良善治理需求。政府可以採取一連串的行動來提升技術並改善制度性能力，以便回應公民對服務的請求（請參見下表）。

表2 推廣行動化政府的政策與方案

	強化永續的科技轉變	強化制度性的回應能力
政策	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立行動化政府策略 ● 強化創新 ● 確保行動科技的可及性與可消費性 ● 強化行動支付 ● 界定科技與內容的標準 	<ul style="list-style-type: none"> ● 確保服務提供的共同責任 ● 促進資源配置、管理及過程的效率 ● 建立信任
方案	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立共享設備 ● 支持內容建立與本土語言的使用 ● 動員及訓練使用者 ● 支持公私夥伴關係 	<ul style="list-style-type: none"> ● 訓練政府官員對行動化政府的策略使用 ● 透過反覆的過程、使用者中心的設計，以及風險減輕的創新方案來激勵檢測

資料來源：World Bank (2012: 95)

(二)、 先進國家應用資通訊科技於長照服務之經驗檢視

1、 資通訊科技於長照服務之應用潛能

觀諸當前國際機構對於全球長期照護服務需求趨勢的分析，大多著眼於照護服務人力的來源（本國人力或是由國外輸入）、政策和服務輸送機關及資源的整合、老人健康程度提升，及在地老化等趨勢因應層面的討論及策略分析。其中，有關資通訊科技（以下簡稱ICTs）於長照政策或服務中的探討，則多屬於輔助性的策略。深入來看，在長照服務中，愈來愈期望能透過科技的協助，藉以提升服務品質、使用者友善性、照護工作的協調性、照護服務的個人化，以及作為提升照護工作者生產力及溝通的有效工具，且更重要的是，期盼藉由資通訊科技的協助使照護工作者更能聰明地執行工作（work smarter）（OECD, 2011）。

從整體政策面來看，ICTs的應用將有助於提升長照服務輸送的規劃和運作（Fujisawa & Colombo, 2009）。不過，ICTs應用的主要貢獻，還是在長照實際服務輸送面向上。例如，已有可觀的文獻指出，輔助性科技（Assistive Technologies, AT）和ICTs於長照之應用，將可改善受照顧者的生活品質、延

長受照顧者於原社區居住的時間、改善受照顧者生理和心理的健康狀態、延緩受照顧者重大病徵的出現，並減緩家屬和照料者的負擔（Blaschke, Freddolino, & Mullen, 2009）。尤其重要者，便是長照服務中所運用如遠距醫療（telemedicine）或電子健康紀錄（electronic health records）等資通訊科技，可舒緩某種程度整體社會對於長照人力的迫切需求（Fujisawa & Colombo, 2009），以及降低長照服務的間接工作量（OECD, 2011）。此外，OECD的報告亦指出，透過電子健康紀錄或電子病歷系統的使用，照顧服務者可相互資料共享，協助不同長照服務提供者彼此間的溝通和協調，亦可提升對於受照顧者之醫療或用藥處理；並且，藉由ICTs的運用，同時也支援長照提供者彼此分享照顧經驗和方式（Fujisawa & Colombo, 2009）。由此延伸，透過ICTs的輔助，不僅可提高長照服務者的留任率，也可降低對於人力的需求時間（Fujisawa & Colombo, 2009）。

當長照服務導入ICTs的應用後，未來長照服務輸送體系之建立，將著眼於所需的服務，而非地點（Mason, 2005），長照服務提供者可利用資訊系統對於受照顧者的狀況和需求進行一體化的追蹤（Fujisawa & Colombo, 2009），同時，個案管理師（case managers）亦可運用資訊科技檢視受照顧者的資料和與其互動，而不必每日往返於長照中心和受照顧者住所，將可明顯節省彼此的時間和資源（Mason, 2005）。如此一來，ICTs的應用可促使稀有的資源得以更有效運用，並可提高老年人的生活自主性，以及使長照服務更具病患導向（patient-oriented）的特性（Fujisawa & Colombo, 2009）。

2、資通訊科技於長照服務之實際應用經驗

OECD（2011）指出，由於許多國家的長照服務體系，乃分屬不同的部門管轄，因而限制了回應性的效率，及其對於科技與流程創新的採納和執行。儘管如此，還是可以看到部分國家仍努力嘗試將ICTs應用於長照服務之輸送與提供。例如，歐盟在英格蘭、北愛爾蘭、葡萄牙、愛爾蘭和瑞典實行一項3年期計畫，稱做「高齡照顧遠距資通訊服務計畫」（Assisting Carers using Telematics Interventions to meet Older persons Needs, ACTION）；該計畫主要目的在於，運用ICTs以協助有長照需求之老人和家中的照料者，能夠提升其

在居家環境中的長照品質；經由此計畫的支持，運用輔助性科技（AT）的照顧者和被照顧者雙方皆得以受惠，確實提高了被照顧者的生活品質；不過，其中的缺點在於，相關設備成本及人員的教育訓練，及其成本效益的計算，可能讓有此需求者望之而卻步（Fujisawa & Colombo, 2009）。無獨有偶地，荷蘭亦設立一項「照護創新」平台（care innovation platform），期能透過照護提供者的持續性社會創新來加速提升照護品質，並且投注於ICT和居家照護自動化（home automation）等科技，以降低勞力依賴（OECD, 2011）。此外，美國紐約地區的安養中心，則是採用電子病歷（Electronic Medical Records, EMR）系統，不僅有效節省照護時間並降低醫療失誤，同時也改善了人員招募能力，及提升照護者和管理者之間的溝通，促成長照服務輸送和服務品質之間的雙贏局面（OECD, 2011）。另外在加拿大的遠距照護方案（tele home-care initiative），也驗證能有效降低醫院的負擔，提高受照顧者的自我管理能力，同時也提升了長照提供者的工作滿意度；而荷蘭則是採用視訊溝通（screen-to-screen communication），並運用影像和感應器監看的方式，提升長照供應的協調調度能力；至於澳洲與芬蘭則試圖透過資訊科技的導入，以提高長照工作者生產力（OECD, 2011）。其他較為積極運用ICTs於長照的國家尚包括加拿大、日本和韓國等（Fujisawa & Colombo, 2009）。

儘管已有上述國家已嘗試採用資訊科技於長照服務之輸送，以提升受照顧者的生活品質，並降低整個服務體系對於長照人力的依賴；但對本研究更有啟示的訊息是，相關報告指出，藉由ICTs的應用，確可協助衛生和社政人員彼此間的溝通和協調（Fujisawa & Colombo, 2009），亦即強化了在同一服務架構下之不同部門間的整合機會。這也是本研究最核心的期待以及最重要的思考立足點。不過，資訊科技在長照服務中的應用，至少目前並非可以如此地樂觀。例如，研究指出，在電子健康紀錄或電子病歷的使用上，長照服務提供者或接受者一旦考量到相關教育訓練、系統購置、硬體設備建置等基本層面所需花費的成本，以及相關紀錄或病歷擁有者間對於資料共享的抗拒心態，便對此抱持卻步的態度，也使得資訊科技於長照服務的應用受到阻礙（Fujisawa & Colombo, 2009）。同時，研究報告亦觀察到，許多社會中的老年人或整體社會環境並不偏愛科技設備於長照體系的引進，同樣使得相關ICTs應用受到貶抑；其中更糟糕的是，長照體系中的衛生和社工照顧者並未

準備彼此分享資訊，因而降低了資通訊科技的應用期望和使用效益，也正因此，目前在多數國家仍未充分運用ICTs於長照服務中的潛在優勢（Fujisawa & Colombo, 2009）。

3、行動化科技於長照服務之應用展望

檢閱目前長照服務輸送中的科技應用，乃多為輔助性科技或傳統資通訊科技之運用，例如為因應遠距醫療所衍生之電子病歷、電子健康紀錄、遠距監控之系統和相關設備設計和使用，以及運用Internet的平台增加老年人的對外生活空間，提高受照顧者的生活品質和居家照顧的自主空間。但對於行動化載具及其所發展之行動化服務，除民間私部門於相關系統和載具應用的開發資訊外，實質的討論和效益分析尚付之闕如。不過，OECD（2011）已經預期，未來智慧型手機（smart phones）於長照服務的運用，將可使相關行政運作更加自動化，亦可降低許多經常性費用的開支，以及提高受照護者、家屬，及照護者間的聯繫效率。準此，本研究認為，我們仍可期待，在私部門於行動載具和軟體開發技術愈趨成熟之後，為回應長照體系中不同部門間行政效率提升之需求，以及因應照顧提供者人力短絀的供給壓力，透過ICTs的協助以解決上述問題，必然是未來長照服務輸送不得不的發展趨勢。惟儘管有行動載具或軟體的開發，若是介面後端的資料庫和行政流程的整合未能充分配合和支持，則再先端的技術應用仍是無用武之地。是以，本計畫所需著力之處，便在於構思如何透過服務輸送體系後端的資料庫整合或流程簡化，甚至是法規調整，藉以強化和支持行動化長照服務願景之實現，並提高長照服務提供者（包含長照個案管理師）之服務靈活度。

(三)、我國長期照顧體系與服務遞送現況

1、我國長期照顧服務體系簡介

有鑑於日漸增多的老人人口對於健康醫療與長期照顧需求，已發展國家無不積極推動長期照顧服務，我國自亦不例外。依行政院經建會的推估，到了2025年，臺灣老年人口將高達總人口的五分之一，隨著老人人口的快速成

長，各種慢性病與功能障礙的盛行率呈現急遽上升趨勢，而這些功能障礙者或缺乏自我照顧能力者，除健康與醫療服務外，也需要廣泛的長期照顧服務（蔡淑鳳、王秀紅，2008；陳淑芬、鄧素文，2010；黃源協、吳書昀、陳正益，2011）。綜觀我國長期照護體系的發展路徑，乃以政府制訂的法令、規章、計畫與方案為施政基礎，如：「殘障福利法」、「老人福利法」及「護理人員法」等，歷經二十多年的制度發展，行政部門陸續訂定或修正長期照顧相關的健康照護及社會福利法案或機構設置規定，衛生署及內政部等主管單位亦提出多項行政方案計畫以為因應（吳尚琪等，2011：210）。

事實上，長期照護服務體系的建構，必須依賴政府與民間的通力合作，整合跨專業工作團隊的緊密能量，才能提供需要長期照護的民眾綜合與連續性的照護服務（蔡閻閻，2007；蔡淑鳳、王秀紅，2008；陳淑芬、鄧素文，2010）。在此背景下，行政院社會福利推動委員會於2004年決議在該委員會下另組成「長期照顧制度規劃小組」，結合專家學者按專業領域分工，於2007年4月正式核定「我國長期照顧十年計畫~大溫暖社會福利套案之旗艦計畫」，其目的在於建構一個符合多元化、社區化（普及化）、優質化及兼顧性別、城鄉、族群、文化、職業、經濟、健康條件差異之老人長期照顧體系（行政院，2007）。

不過，該旗艦計畫之中程個案計畫「我國長期照顧十年計畫~97至100年中程計畫」亦明白地指出，對照先進工業國家因應人口老化的政策，我國以往的政策相對顯得相對零散及片段，未能有周延且整合之制度規劃以因應人口老化之急迫需求。歸納言之，該計畫檢視我國長期照顧體系之主要問題包括以下六項：（1）現行長期照顧制度行政體系和法規分歧。（2）各縣市照顧管理體系發展不一，服務效率與公平性有待提升。（3）人力資源不足，跨專業的團隊合作模式有待建立。（4）服務方案類型較少，服務品質監督機制不健全。（5）缺乏完善財務制度，長期照顧經費負擔沉重。（6）長期照顧資訊系統分立，有待整合。

吳尚琪等（2011）亦指出，欲檢視國內現行各類型長照服務，可以從是否存在「有夠好用均大快」著手，亦即探討資源有沒有、資源夠不夠、品質好不好、服務用不用、分布均不均、是否大型化、輸送流程快不快七大面向。不過，渠等進一步指出，欲探討長照服務發展的七大面向問題，須有相關資

料提供佐證，然在目前相關資訊取得仍有限的情況下，建置完善周全的資訊系統有其必要性。雖然目前國內已建置若干長照相關之資訊系統，然而在系統連結、資料完整性與正確性皆有待加強，完整的長照資訊系統應至少包含服務機構之現況及服務量、專業及半專業人力登錄、住民資料及服務品質等四大面向，透過中央統一規劃管理，達到資訊有效整合，並提高資訊可使用性，藉由對各類資源及利用情形之完全掌握，提供未來發展各項實證工具及政策調整之參考（詹火生，2009；吳尚琪等，2011：220）。

由此可知，由於有關長照服務網計畫整體策略及目標之一即是普及照護資源，提高民眾使用服務之可近性，因此，資訊通訊技術的應用扮演了十分重要的角色。根據長照十年計畫的規劃，中央政府是由內政部負責整合、發展與維護照顧服務管理資訊系統，並輔導縣市政府配合使用中央建置資訊系統。如能將執行長照計畫之相關政府機關的資訊加以整合，不僅可以提升服務遞送的效率與正確性，且在功能系統的加值應用上，亦可透過資訊整合系統勾稽、比對，主動開發低收入、中低收入且失能者使用服務，擴增服務的層面與人數。

2、長期照顧服務遞送管道與方式

吳尚琪等（2011）的研究指出，我國在長期照護之設施資源，依服務提供模式可概分為社區式、居家式、機構式、整合式及家庭照顧者支持式服護；依失能種類可區分為照護型及特殊服務（包含失智、精神障礙、身心障礙等），隨著民眾長照需求的增加，不排除未來十年會有很多新興的服務，如表3所整理。

表3 長期照護之設施資源

服務類型	依失能種類區分各類長照相關服務	
	照護型服務	特殊服務（含失智型、精障、身心障礙型）
社區式	日間照顧、喘息服務（居家式）、老人營養餐飲服務（定點）、社區復健、家庭托顧、	身障營養餐飲服務（定點）、交通接送、身障日間服務機構、身障福利服務中心、臨時

服務類型	依失能種類區分各類長照相關服務	
	交通接送	及短期服務(居家式)、精神日間型機構(即社區復健中心)、日間留院
居家式	居家服務、居家復健、居家護理、老人營養餐飲服務(送餐)、居家無障礙改善、輔具購買租借、居家藥事、居家營養、居家醫師	居家服務、身障營養餐飲服務(送餐)、居家無障礙改善、輔具購買租借
機構式	喘息服務(機構式)、護理之家、榮民之家、長期照顧機構(含長期照護型、養護型機構)	身障住宿型機構(全日型、半日型)、臨時及短期服務(機構式)、失智照護型機構、精神護理之家、精神住宿型機構(即康復之家,分為全日型及夜間型)
家庭照顧者支持式	資訊提供、教育訓練、個人諮商及支持團體之提供、喘息服務、其他相關服務	

註 1：粗體字為十年長照計畫未涵蓋項目。

註 2：「整合式服務」為因應山地離島或偏遠地區，因服務提供單位較缺乏，因此亟需整合各類人力，提供跨專業整合性且多元化之長期照護服務，其可同時提供多專業、多層級之服務，但須符合在地化、社區化、適足規模等原則。

資料來源：吳尚琪等(2011：211-212)。

在資訊科技的應用方面，為促進長期照護產業發展、因應老化社會之照顧人力短缺以及改善失能老人獨立性生活之照護品質，衛生署於2007年試辦遠距照護(Telecare)計畫⁷，以社區為導向，透過長期照護資訊網平台建置之整合策略，發展創新數位健康照護與生活支援之異類結合服務方式，提供整合性與連續性的個人化照護管理。失能老人在家或機構內可透過遠距生理檢驗與功能性之家庭與機構可攜帶之產品設施，透過資料庫平台個案管理與資源轉介服務，滿足遠端使用門急診就醫、社區藥局、醫院與長期照護機構服務。其效益在結合新興科技，推動多元、整合、創新之科技化服務，建立整合式單一服務窗口之個案管理與服務資源(蔡淑鳳、王秀紅，2008：26-27)。

⁷ 服務項目包括：社區健康便利店、視訊衛教與諮詢、行動定位與安全、視訊診療、藥事安全服務、生活資源支援轉介、遠距生理量測、遠距衛教、導入科技應用之居家訪視、緊急救援、電子化記錄、遠距學習、品質監測(蔡淑鳳、王秀紅，2008：26)。

長照十年計畫實施以來，雖然相關政府機關提供了多元的服務傳遞體系，但是，根據黃源協等（2011：63）利用量化和質化的方法所進行之評估結果指出，其中仍有一些問題存在，在此僅列舉與本研究有關之問題：（1）行政體系與服務輸送的整合不足：社政與衛政體制分歧是地方政府共同的問題，儘管有些縣市的社政與衛政合作緊密，對推動之業務已有共識及共同努力的方向，但仍有些縣市仍處於磨合階段，這使服務提供者及使用者皆感到體系間存有各自為政、相互推諉之狀況，甚或無所適從。目前地方政府長照相關的規定與補助仍來自中央不同的體系（基本上為社政及衛政體系），若中央整合度不足，亦會影響縣（市）級不同體系之間的統整與合作。（2）長期照顧管理中心的統籌與整合功能發揮有限：問題的癥結包括長期照顧管理中心組織定位不明、長照中心照管專員勞動條件不佳、專業觀點影響評估與處遇的適切性。（3）照顧服務管理資訊系統難以發揮作用：檢視中央的照顧服務管理資訊系統之功能與設計，發現仍不甚符合系統使用端的實際需求，管理資訊系統操作不易，且缺乏提供相關的教育訓練，加上部分縣市使用自己開發的資訊管理系統，導致中央與地方資訊系統分立。另外，民間機構並不一定具備配合系統運作之軟硬體設備。

3、長照個案管理師的角色與服務內容

為滿足長期照護個案多元的需求，避免在獲得資源或使用服務方面遭遇困難，根據「我國長期照顧十年計畫~97至100年中程計畫」之規劃，在各縣市所設置長期照顧管理中心（以下簡稱長照中心），作為資源整合與服務傳遞主軸，整合公（衛政及社政）私部門的服務提供者，促進跨專業團隊的合作，並針對個案需求進行「以案主為中心」之照顧管理，負責各縣市民眾長期照顧服務需求的綜合評估，並依據評估結果擬定適切的照顧計畫、核定服務內容，並視個案與家屬之意願，引進長期照顧服務，並做後續服務提供之品質監控（蔡淑鳳、王秀紅，2008；陳淑芬、鄧素文，2010）。長照中心設置照顧管理專員，這類人員依權責執行以下照顧管理工作：（1）個案發掘及轉介；（2）個案需求評估；（3）服務資格核定；（4）照顧計畫擬訂；（5）連結服務；（6）複評；（7）結案工作；（8）監督各項服務方案之品質；（9）

長照教育訓練及宣導工作；（10）處理民眾申訴案件；（11）辦理其他照顧管理相關工作（行政院，2007）。

由此觀之，長照制度的關鍵執行人員是照顧管理專員及督導，其資格除了需具備社工、護理、職能治療、物理治療、營養或公共衛生等相關專業背景外，且需至少有二年以上相關照護工作之經驗。他們扮演需要照顧者與照顧體系間的橋樑，承擔協調的責任。每位照顧管理專員的個案負荷量為200人，另每位照顧管理專員配置一名督導；2010年為2縣市計配置31名照顧管理人力，包含照顧管理專員2名及照顧管理督導40名（陳淑芬、鄧素文，2010：6）。

然而，長照中心的實際運作情形卻也出現一些困境，黃源協等人（2011：62；65）指出：（1）絕大多數的照管中心僅屬任務編組而非正式單位，業務分屬社政與衛政體系，本身並無跨局處整合之權責與能力，亦無獨立的預算與人事，在定位不明的情況下，照管中心不但難以整合資源，亦難以發揮統籌管理之功能。（2）照管中心所配置之人力絕大多數為約聘者，在升遷與薪資待遇上未有合理管道。此外，多數照管專員的工作負荷沈重，個案量遠多於規定之標準，難以兼顧服務品質。無論是縣市政府或提供服務的民間機構，幾乎一致地反應照顧服務人力不足，其主要的癥結並非培育不足，而是在於人力的流失，或願意到長照領域服務的人力很有限，尤其是偏遠地區人力的培育與維繫。

四、 研究設計與方法

（一）、 研究設計

為達成上述研究目的，本研究將以文獻分析、焦點團體座談及深度訪談等為主要資料蒐集方法，並分四階段予以規劃執行（見表4）：第一階段將先透過文獻資料之蒐集和檢閱分析，瞭解我國現行長照體系之制度設計及服務輸送管道，以及國際主要國家於長期照護服務中資通訊科技之運用方式，和其背後相關法規或資料庫之整合作法。第二階段則是以焦點團體座談法，一方面針對於第一線提供服務之長照中心個案管理師，由其觀點瞭解其於業務和服務輸送上之主要資訊和流程整合需求；另一方面，則邀請長期關注長照

服務之衛生和社福學者專家，從如何提高長照代理人服務品質與效率之角度，提出後端法規、資訊、行政流程整合之專業建議。第三階段則依據長照服務輸送者之需求及專家學者之建議，運用深度訪談法，就長照政策主管機關探詢相關行政流程、法規、服務資訊，及相關資料庫予以簡化及整合之可行性。最後，第四階段則是依據前三階段所得研究發現，提出全面主動性長照服務之服務規劃和策略研擬。

表4 本研究設計摘要

研究目的（階段）	資料蒐集方法	資料來源
1、瞭解國內外長期照護制度設計和服務輸送作法。	(a) 中英文文獻檢閱	→ 中英文期刊資料庫 → 國內外政府出版品 → 網際網路
2、針對長照管理師於服務輸送之主要需求，予以瞭解和評估。	(b) 焦點團體座談	→ 各區域（北、中、南、東）長照中心之個案管理師和醫院醫師代表 → 長期關注長照服務之衛生和社福學者專家
3、針對長照服務輸送需求評估結果，探詢發展全面主動服務之可行性，並構思服務規劃。	(c) 深度訪談	→ 中央與地方政府長照業務有關機關之業務主管

資料來源：本研究

(二)、 研究方法

1、 文獻檢閱法

本研究將分三大面向進行相關文獻之蒐集與彙整。第一個層面乃是因應當前行動載具和雲端技術的快速發展，電子化政府與治理亦朝向行動化服務開發方向積極邁進，而此發展亦當建立於後端資料庫的有效整合之基礎上。爰此，本計畫將首先針對政府部門行動化服務的發展趨勢、實證經驗分析、

趨勢反思等相關文獻進行蒐羅，耙梳發展脈絡，並期瞭解目前世界各國於行動化政府（m-Government）之主要發展區塊。第二個文獻檢閱的重點，則是在於瞭解當前先進國家對資通訊科技於長期照顧服務輸送體系中的應用現況，並特別著重於行動載具在此當中的應用以及如何進行跨部門資料之有效整合。惟由於今年的研究主軸將置於長照服務提供的第一道關卡——長照個案管理師——在執行長照服務評估過程中，所需行動化服務之支援，是以，此亦將成為本計畫於文獻蒐集時的核心區塊。文獻檢閱的第三層面，則是針對我國現行長照體系之制度和服務遞送方式，進行現況檢視和分析，俾以瞭解我國長照服務之現況；此外，並將試圖從電子治理的角度，探討以e化甚至m化方式整合長照管理師服務內容之可行性。

2、焦點團體座談法

立基於文獻檢閱階段對於長照服務中融合ICTs應用之現況瞭解，本研究將在第二階段實際深入我國長照服務體系進行探索，並特別針對長照個案管理師以其作為政府之長照服務代理人之身分，瞭解他們在與長照服務申請人進行申請資格評量和個案照顧等服務內容上，是否有其結合行動e化或m化工具藉以輔助任務執行之需求？企圖從e化介面使用者的角度，理解並彙整其實用需求，據以作為需求評估。另一方面，除由長照個案管理師本身的需求出發，進行資料蒐集和瞭解外，本研究亦期望藉由外部專家的整體觀察，從宏觀的角度，提出透過e化工具提升長照服務輸送品質和評估品質的建言。爰此，本研究預計舉行5場焦點團體座談，分別邀請以下的利害關係人參與：（1）各區域（北、中、南、東）長照中心之個案管理師和醫院醫師代表；（2）長期關注長照服務之衛生和社福學者專家。每一場次由5到8位參與者組成，由主持人提出一連串重點式的問題，讓參與者表達個人的看法，透過相互對話和論述的過程，釐清問題和實務需求的本質，找出參與者觀點的異同之處，並將座談內容整理成逐字稿後再進行質化分析。焦點團體座談初步規劃以下幾個重點，待計畫啟動後再進行詳細設計：

- (1)、長照個案管理師在長期照顧服務提供的流程上，主要的任務、服務項目和所扮演的角色為何？
- (2)、在長照個案管理師所需承擔的服務或業務項目中，有沒有哪些項目是可以透過資訊化和行動化的方式來協助服務效率的提升？或是有哪一些實務上的行動化需求呢？
- (3)、如果希望將上述的服務項目轉化為以行動化方式來執行，建議需要透過哪些資料庫、行政流程或是法規的配合修訂或整合呢？
- (4)、若欲將需要的資料庫或流程予以調整或整合，您認為當中最重要或最困難的配合環節又是什麼？

3、深度訪談法

在瞭解了長照個案管理師於服務提供所需的e化支援項目後，本研究將於第三階段回到行政機關內部探討，在為了滿足長照個案管理師的需求之前提下，在目前的長照服務體系中，可能散落於不同部會或行政機關間的資料庫、行政程序，甚至是涉及的法令規章，是否有可能進行適度的整合、流通、共享或是簡化修正？是以，本研究將以立意抽樣的方式，邀請中央與地方政府於長照業務有關機關（包含衛生和社政等部會及地方局處）之業務主管，針對長照個案管理師所提需求進行討論與回應，藉以評估將其服務內容轉為行動化、全面化主動服務之可能性。深度訪談部分初步規劃以下幾個重點，待計畫啟動後再進行詳細設計：

- (1)、對於長照個案管理師所提出可能的e化服務需求，可能會涉及哪些資料庫、流程、或法規的整合與修正？
- (2)、就業務主管機關的立場，您認為是否有滿足其服務需求之可能？
- (3)、在滿足長照個案管理師所提e化服務需求的目標上，您認為會有哪些困難必須克服？

五、 預期成果

藉由以上研究過程，本研究案預期將可獲致以下成果：

- (一)、 瞭解國際主要國家於長期照護體系和服務輸送方式之設計，及其於資通訊科技結合運用之現況。
- (二)、 瞭解長照管理師於服務輸送面所期盼之服務和資訊整合需求。
- (三)、 從實際服務需求面出發，探索藉以整合政府機關內部行政流程和資訊之可能環節及其可行性，據以提出實際之整合與創新服務策略建議。

此外，由於結合長照服務之電子化跨域整合管理為當前電子治理研究中的新興議題，本研究可以擴充的延伸活動包括下面三方面：第一，於長照實務運作中所發現行動化、全面化服務之契機，可與他國進行合作、交流、聯繫、及比較研究，擴大實務應用與推動上的周延性。第二，本研究可以在期末之前邀請國外相關領域專家來台，參與國際研討會、針對本研究的結果進行評估與討論。第三，以本研究的相關研究成果，參與國外國際研討會的發表，與國外實務與學界人士進行意見交流。

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護行動化服務為例

肆、參考書目

一、中文部分

- 1、古步鋼(2010)。行政院組織改造推動方向與執行策略。研考雙月刊，**34**(2)，116-120。
- 2、朱景鵬、謝偉智(2010)。行政院組織改造推動方向與執行策略。研考雙月刊，**34**(2)，8-19。
- 3、行政院(2007)。我國長期照顧十年計畫。臺北：行政院。
- 4、行政院(2009)。長期照護保險規劃報告。臺北：行政院經濟建設委員會。
- 5、吳尚琪、林麗輝、葉馨婷、蔡閻閻(2011)。百年大計—建構我國長期照護服務網。社區發展季刊，**133**，209-221。
- 6、吳清山、林天佑(2009)。教育名詞—數位包容。教育資料與研究雙月刊，**86**，119-200。
- 7、宋餘俠、黃子華(2012)。政府服務流程改造之探討。研考雙月刊，**36**(6)，129-138。
- 8、陳淑芬、鄧素文(2010)。臺灣長期照護服務體系之發展。護理雜誌，**57**(4)，5-10。
- 9、黃源協、吳書昀、陳正益(2011)。政府推動長期照顧服務機制之評估研析。研考雙月刊，**35**(3)，56-70。
- 10、詹火生(2009)。因應長期照護保險法制規劃檢視「我國長期照顧十年計畫」成效及發展方向。臺北：行政院經濟建設委員會。
- 11、蔡淑鳳、王秀紅(2008)。臺灣長期照護政策發展。護理雜誌，**55**(4)，24-29。
- 12、蔡閻閻(2007)。臺灣長期照護制度的發展與國際比較—兼論社區物理治療的定位。物理治療，**32**(2)，45-50。

二、 英文部分

- 1、 Blaschke, C. M., Freddolino, P. P., & Mullen, E. E (2009). Ageing and technology: A review of the research literature. *British Journal of Social Work*, **39**,641-656.
- 2、 Fujisawa, R., & Colombo, F (2009). The long-term care workforce: Overview and strategies to adapt supply to a growing demand. Retrieved March 5, 2013, from:
http://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/the-long-term-care-workforce-overview-and-strategies-to-adapt-supply-to-a-growing-demand_225350638472.
- 3、 Shin-Yuan Hung, Chia-Ming Chang, & Shao-Rong Kuo (2013). User acceptance of mobile e-government services: An empirical study. *Government Information Quarterly*, **30** (1), 33-44.
- 4、 Kushchu, I., & Kuscu, H (2003). *From E-government to M-government: Facing the Inevitable?* in the proceeding of European Conference on E-Government (ECEG 2003), Trinity College, Dublin.
- 5、 Mason, C. A. (2005). Using technology to improve delivery of care. *Generations*, **29**(4), 70-72.
- 6、 Ntaliani, M., Costopoulou, C., & Karetzos, S. (2008). Mobile government: A challenge for agriculture, *Government Information Quarterly*, **25**(4), 699-716.
- 7、 OECD (2011). *Help wanted?: Providing and paying for long-term care*. Retrieved March 5, 2013, from:
<http://www.oecd.org/els/health-systems/helpwantedprovidingandpayingforlong-termcare.htm>.
- 8、 OECD (2011). *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*. OECD Publishing.
- 9、 Ojo, A., Janowski, T., & Awotwi, J. Enabling Development through

肆、参考書目

Governance and Mobile Technology. *Government Information Quarterly*, 30(4), S32-S45.

- 10、 World Bank (2012). *Information and Communications for Development 2012: Maximizing Mobile*. Washington, DC: World Bank.

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護行動化服務為例

伍、計畫規劃

一、研究進度

本研究從102年3月開始，至102年12月結束，歷時10個月，3-4月將進行文獻分析，針對國內及國際主要國家之長期照護作法進行資料蒐集與瞭解；5-8月分別針對長照中心個案管理師、醫院醫師代表及長照專家學者召開焦點團體座談，就其於服務提供面之需求加以深入瞭解，並做需求評估；9-10月則依據長照服務提供者之需求，就中央和地方政府主管機關進行深度訪談，討論透過行政流程和資料庫整合，以提供符合前述服務代理人需求之整合性服務的可能性；並自9月開始，陸續展開質性資料之分析工作，11月則開始著手撰寫研究報告。

表5 本研究預定時程

研究工作	預定時程	102年 3-4月	102年 5-6月	102年 7-8月	102年 9-10月	102年 11-12月
1-1 文獻蒐集與分析		■	■			
2-1 焦點團體座談：長照管理師及醫院醫師代表			■	■		
2-2 焦點團體座談：衛生和社福學者專家				■		
3-1 深度訪談					■	
4-1 資料分析					■	■
4-2 撰寫研究報告						■

資料來源：本研究

二、 人力配置

類別	姓名	現職	在本計畫內擔任之具體工作性質、項目及範圍
計畫主持人	胡龍騰	臺北大學公共行政暨政策學系副教授	計畫主持、研究規劃與執行
協同主持人	曾冠球	淡江大學公共行政學系副教授	協助計畫執行、資料分析、指標編製、文獻整理、報告撰寫
協同主持人	莊文忠	世新大學行政管理學系副教授	協助計畫執行、資料分析、指標編製、文獻整理、報告撰寫
兼任助理	張智凱	政治大學公共行政學系博士候選人	參與研究、調查及統整分析
兼任助理	張鐙文	政治大學公共行政學系博士生	參與研究、調查及統整分析
兼任助理	羅之良	淡江大學公共行政學系碩士生	參與研究、調查及統整分析、聯絡事宜以及會計庶務
兼任助理	黃昭儒	臺北大學公共行政學暨政策學系碩士生	參與研究、調查及統整分析、聯絡事宜以及會計庶務

陸、附件

一、附件一：研究人員最近五年已發表與計畫內容相關之學術性著作

計畫主持人：胡龍騰

(一)、 期刊論文

- 1、 胡龍騰 (2011)。客製化自選或全套式課程？高階文官培訓中訓練需求評估與課程設計之連結。 *人事月刊*，**52** (8)，47-54。
- 2、 胡龍騰 (2011)。書評：Governmental Transparency in the Path of Administrative Reform (行政改革路徑中之政府透明化工程) by Suzanne J. Piotrowski [蘇珊妮·皮歐裘斯基]。 *臺灣民主季刊*，**8**(2)，197-202。
- 3、 胡龍騰 (2011)。我國施政績效資訊運用實務與問題分析。 *研考雙月刊*，**35** (3)，10-22。
- 4、 胡龍騰、張國偉 (2010)。美國績效管理改革作法。 *研考雙月刊*，**34** (3)，24-36。
- 5、 Hu, Lung-Teng (2010). Same Bed, but Different Dreams? Comparing Retired and Incumbent Police Officers' Perceptions of Lost Knowledge and Transfer Mechanisms. *Crime, Law and Social Change*, **53**(4), 413-435.
- 6、 曾冠球、陳敦源、胡龍騰 (2009)。推展公民導向的電子化政府：願景或幻想。 *公共行政學報*，**33**，1-43。
- 7、 胡龍騰、張鏡文、楊仁鈐 (2008)。你，願意分享嗎？公部門組織成員知識分享行為之底蘊。 *東吳政治學報*，**26** (3)，57-114。
- 8、 余致力、胡龍騰 (2008)。拒絕貪污腐蝕臺灣的民主成果。 *臺灣民主*

季刊，5（3），157-166。

- 9、胡龍騰（2008）。朝向專業導向取才之公務人力甄補變革思考。國家菁英季刊，4（2），頁 39-51。
- 10、Yu, Chilik, Chen, Chun-Ming, Juang, Wen-Jong, and Hu, Lung-Teng. (2008). Does democracy breed integrity? Corruption in Taiwan during the democratic transformation period. *Crime. Law and Social Change*, 49(3), 167-184.

(二)、專書及專書論文

- 1、Tseng, Kuan-Chiu & Hu, Lung-Teng (2012). To Cross or not to Cross the boundaries? A Reflection on Electronic Public Service Integration. Edited by Yu-Che Chen and Pin-Yu Chu, *E-Governance and Cross-boundary Collaboration: Innovations and Advancing Tools* (pp.1-22). Hershey, PA: IGI Global.
- 2、陳偉華、胡龍騰、余致力（2011）。聯合國反貪腐公約與我國廉政法制。余致力主編，**廉政與治理**（290-304 頁）。臺北：智勝。
- 3、胡龍騰（2011）。地方政風機構。余致力主編，**廉政與治理**（132-147 頁）。臺北：智勝。
- 4、莊文忠、陳俊明、胡龍騰、余致力（2011）。廉政認知與民主治理，余致力主編，**廉政與治理**（30-59 頁）。臺北：智勝。
- 5、Chen, Don-yun, Hu, Lung-Teng, & Tseng, Kuan-Chiu (2010). Engaging Citizens through E-Government 2.0: Hopes and Problems as Evident in the case of Taiwan. Edited by Alan R. Shark & Sylviane Toporkoff, *Beyond eGovernment—Measuring Performance: A Global Perspective* (pp. 99-108). Washington, DC: Public Technology Institute.
- 6、Hu, Lung-Teng, Chen, Don-yun, & Tseng, Kuan-Chiu (2010). Exploring Citizens' Visions of the 2020 E-government in Taiwan: Results from a Scenario Workshop in 2008. Edited by Christopher G. Reddick, *Citizens and E-Government: Evaluating Policy and Management*. (pp.

376-399). Hershey, PA: IGI Global.

- 7、Huang, Chaomeng J., & Hu, Lung-Teng (2010). Performance Management Reforms in Taiwan Central Government: Development, Practices, and Challenges. edited by Evan M. Berman, M. Jae Moon, & Heungsuk Choi, *Public Administration in East Asia: Mainland China, Japan, South Korea, and Taiwan* (pp. 591-608). Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
- 8、胡龍騰 (2009)。公共組織成員知識分享之實證研究。臺北：五南文化。
- 9、Yu, Chilik, Chen, Chun-Ming, Hu, Lung-Teng, & Juang, Wen-Jong (2009). Evolving Perceptions of Government Integrity and Changing Anticorruption Measures in Taiwan. edited by Gong, T. & Stephen K. Ma, *Preventing Corruption in Asia: Institutional Design and Policy Capacity* (pp. 189-205). Abingdon, Oxon: Routledge.

(三)、 研討會論文

- 1、Hu, Lung-Teng, Tseng, Kuan-Chiu, Juang, Wen-jong, & Chang, Chih-Kai (2012, March). *An Integrated Model of the Antecedents and Consequences of Electronic Cross-Boundary Governance*. Paper prepared for the American Society of Public Administration (ASPA) 2012 Annual Conference, Las Vegas, NV. □
- 2、胡龍騰、莊文忠、曾冠球 (2011 年 11 月)。電子化跨域治理與政府行政效能：主／客觀評價之交叉檢證。發表於《中國行政學會會員大會暨「治理觀點下未來公共行政發展方向」學術研討會》，臺北：國立政治大學。
- 3、Hu, Lung-Teng (2011, July). *Buffet or full course? Linking needs assessment to Senior Civil Servants training design*. Paper presented at the International Conference on Training of Senior Civil Servants,

Taipei, Taiwan.

- 4、莊文忠、胡龍騰、曾冠球、張智凱（2011年5月）。**G2G 電子化資料交換成效評估：國稅與商工系統使用者觀點的比較分析**。2011年公共行政與公共事務系所聯合會（TASPAA）「2011年臺灣公共行政與公共事務系所聯合會國際學術研討會」，臺北：臺北市立教育大學。
- 5、胡龍騰（2011）。**政府績效資訊運用與公共課責**。「2011民主治理與公共事務發展」國際研討會，臺北：臺北大學。
- 6、Hu, Lung-Teng, Tseng, Kuan-Chiu, Juang, Wen-jong, & Chang, Chih-Kai (2011, March). *Antecedents of Electronic Cross-Boundary Collaboration*. Paper presented at the 72nd National Conference of the American Society of Public Administration (ASPA), Baltimore, MD.
- 7、Hu, Lung-Teng (2011, March). *Moving forward or sticking in the mud? An empirical examination of the effectiveness of performance management system with a perspective of performance information*. Paper presented at the 72nd National Conference of the American Society of Public Administration (ASPA), Baltimore, MD.
- 8、曾冠球、胡龍騰、莊文忠（2011年2月）。**電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估**。電子治理研究成果發表會。臺北：電子治理研究中心。
- 9、胡龍騰、吳佩靜（2010年12月）。**例行公事還是有效工具？從指標滾動性檢視政府績效管理作為**。2010年臺灣政治學會年會暨「重新思考國家：五都之後，百年前夕！」研討會。臺北：東吳大學。
- 10、Hu, Lung-Teng (2010, November). *Innovative Models in E-Governance: The Case of Taiwan*. Presented at the 2010 E-Governance World Summit, Taipei, Taiwan.
- 11、胡龍騰、莊文忠、洪綾君、郭昱瑩（2010年11月）。**政府服務品質獎評選機制之檢視**。行政院研考會主辦和臺北大學公共行政暨政策

學系協辦之「公共服務優質化」研討會。臺北：國立臺北大學。

- 12、邱志淳、洪綾君、胡龍騰（2010年9月）。**強化臺灣高階公務人員出國進修制度之研究**。世新大學管理學院和考試院國家文官學院共同舉辦之「兩岸四地人力資源發展論壇」。臺北：國家文官學院。
- 13、胡龍騰、曾冠球、張智凱、黃榮志（2010）。**我們願意牽手嗎？電子化跨機關整合服務影響因素之研究**。2010年臺灣公共行政與公共事務系所聯合會（TASPAA）「多元變遷中公共服務與治理之機會與挑戰」研討會。桃園：國立中央警察大學。
- 14、Hu, Lung-Teng, Tseng, Kuan-Chiu, & Chang, Chih-Kai (2010, April). *Electronic boundary-spanning governance, the initiator matters: A multiple-case study in Taiwan*. Paper prepared at the 71st National Conference of the American Society of Public Administration (ASPA), San Jose, CA.
- 15、胡龍騰、曾冠球（2010年2月）。**電子治理下的跨域整合管理：個案評估**。電子治理研究中心所主辦之「電子治理研究成果發表會」。臺北：電子治理研究中心。
- 16、胡龍騰（2010年2月）。**官僚行為與課責：尋找悲憫型官僚**。世新大學行政管理學系所主辦之「政治管理學術研討會」。臺北：世新大學。
- 17、胡龍騰（2009年12月）。**資訊權與透明治理**。2009年國立中興大學國家政策與公共事務研究所主辦之「第二屆公共治理研討會」。臺中：國立中興大學。
- 18、胡龍騰（2009年5月）。**國家廉政體系之制度與運作：地方政府層級之初探**。2009年臺灣公共行政與公共事務系所聯合會（TASPAA）「全球化下新公共管理趨勢與挑戰：理論與實踐」研討會。高雄：國立中山大學。
- 19、曾冠球、陳敦源、胡龍騰（2009年5月）。**推展公民導向的電子化政府：願景或幻想？**。2009年臺灣公共行政與公共事務系所聯合會

(TASPAA)「全球化下新公共管理趨勢與挑戰：理論與實踐」研討會。高雄：國立中山大學。

- 20、Chen, Don-Yun, Hu, Lung-Teng, & Tseng, Kuan-Chiu (2009, March). **Citizen Participation and Vision-Building for E-government Initiative: Assessing the Process and Impact of a Scenario Workshop in Taiwan.** Paper prepared at the 70th National Conference of the American Society of Public Administration (ASPA), Miami, FL.
- 21、蘇毓昌、胡龍騰 (2008 年 12 月)。誰能容忍貪腐？公民組成與人口特徵分析。2008 年公民社會國際論壇。桃園：中央大學客家學院。
- 22、江瑞祥、洪永泰、余致力、王鼎銘、胡龍騰 (2008 年 10 月)。臺灣公共治理指標建立之研究。2008 臺灣公共治理研究中心年度研討會：公共治理與社會福利。臺北：行政院研究發展考核委員會、臺灣公共治理研究中心。
- 23、Hu, Lung-Teng & Moon, M. Jae (2008, September). *Assessing Performance of e-Procurement Services in Taiwan and Korea.* Paper presented at the Taiwan Electronic Government Forum 2008, Taipei, Taiwan.
- 24、Hu, Lung-Teng & Rho, Seung-Yong (2008, July). *Leveraging Effectiveness of E-Governance through Collaboration: A Comparative Study between Korea and Taiwan.* Paper presented at the Collaboration in Governance International Conference, Seoul, Korea.
- 25、胡龍騰 (2008 年 5 月)。組織成員知識分享行為之影響因素：文獻、概念與命題。2008 TASPAA 年會暨夥伴關係與永續發展國際學術研討會。臺中：東海大學行政管理暨政策學系。
- 26、Hu, Lung-Teng & Juang, Wen-jong (2008, March). *Who Governs? A Preliminary Analysis on Citizen and Bureaucratic Perspectives in Taiwan.* Paper presented at the 69th National Conference of the American Society for Public Administration (ASPA), Dallas, TX.

- 27、陳俊明、胡龍騰（2008）。**透明治理與政府資訊：行政院公報資訊網的角色與功能定位**。「公報法制化之研究」學術研討會。臺北：世新大學法律學系。

(四)、 研究、應用計畫

- 1、曾冠球、胡龍騰、莊文忠（2012）。**跨域電子治理服務：實務評估架構**。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告。
- 2、張四明、施能傑、胡龍騰（2012）。**我國政府績效管理制度檢討與創新之研究**。行政院研考會委託研究報告。
- 3、劉坤億、胡龍騰、曾冠球（2011）。**公共服務創新策略與評獎機制之研究**。行政院研考會委託研究報告。
- 4、曾冠球、胡龍騰、莊文忠（2011）。**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**。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告。
- 5、曾冠球、胡龍騰、莊文忠（2010）。**電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估**。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告。
- 6、胡龍騰、蔡秀涓、陳淑芳（2009）。**我國廉政發展應如何落實《聯合國反貪腐公約》之研究**。法務部委託研究報告。
- 7、胡龍騰、曾冠球（2009）。**電子治理下的跨域整合管理：個案評估**。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告。
- 8、陳俊明、莊文忠、胡龍騰、高世垣（2009）。**地方政府廉政狀況調查**。法務部委託研究報告。
- 9、莊文忠、洪永泰、陳俊明、胡龍騰（2008）。**臺北市政府廉政指標之後續研究及廉政問卷調查**。臺北市政府政風處委託研究報告。
- 10、黃東益、朱斌好、蕭乃沂、胡龍騰（2008）。**國際科技政策觀測平台規劃—觀測員核心能力與情報品質指標建構之研究**。工業技術研究院產業經濟與趨勢研究中心委託研究報告。

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護行動化服務為例

- 11、 邱志淳、胡龍騰、洪綾君（2008）。**強化我國與國際知名學術機構合作辦理公務人員進修專班之研究**。行政院人事行政局委託研究報告。
- 12、 江瑞祥、洪永泰、胡龍騰、余致力、王鼎銘（2008）。**臺灣公共治理指標建立之研究**。公共治理研究中心委託研究報告。
- 13、 彭錦鵬、江瑞祥、胡龍騰（2008）。**誰最有生產力？誰最有影響力？美國與臺灣公共行政學群之比較分析**。臺灣大學社會科學院提升人文及社會科學研究能量研究報告。
- 14、 陳敦源、胡龍騰、曾冠球（2008）。**2020年臺灣電子治理願景與方向：情境規劃的應用**。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告。

協同主持人：曾冠球

(一)、 期刊論文

- 1、 曾冠球、黃偉誠 (2011)。公共管理者對於公私合夥風險的認知：調查與反思。 *公共行政學報*， **41**， 1-36。
- 2、 曾冠球 (2011)。為什麼淪為不情願夥伴？：公私夥伴關係失靈個案的制度解釋。 *臺灣民主季刊*， **8** (4)， 83-133。
- 3、 曾冠球 (2010)。「問題廠商」還是「問題政府」？：電子化政府公私合夥協力困境之個案分析。 *公共行政學報*， **34**， 77-121。
- 4、 曾冠球、陳敦源、胡龍騰 (2009)。推展公民導向的電子化政府：願景或幻想？。 *公共行政學報*， **33**， 1-43。
- 5、 江明修、曾冠球 (2009)。政府再造：跨部門治理的觀點。 *國家菁英季刊*， **5** (1)， 97-122。
- 6、 曾冠球 (2008)。網絡研究不同陣營之比較：文獻回顧。 *法政學報*， **21**， 171-208。
- 7、 曾冠球 (2008)。資訊科技與官僚制度：虛擬政府的辯證—評 *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change* [建立虛擬政府：資訊科技與制度變遷] by Jane E. Fountain [珍·芳婷]。 *臺灣民主季刊*， **5** (3)， 203-209。

(二)、 專書與專書論文

- 1、 Tseng, Kuan-Chiu & Hu, Lung-Teng (2012). To Cross or not to Cross the boundaries? A Reflection on Electronic Public Service Integration. Edited by Yu-Che Chen and Pin-Yu Chu, *E-Governance and Cross-boundary Collaboration: Innovations and Advancing Tools* (pp.1-22). Hershey, PA: IGI Global.
- 2、 Hu, Lung-Teng, Chen, Don-yun, & Tseng, Kuan-Chiu (2010). Exploring Citizens' Visions of the 2020 E-government in Taiwan: Results from a

Scenario Workshop in 2008. Edited by Christopher G. Reddick,
Citizens and E-Government: Evaluating Policy and Management
(pp. 376-399). Hershey, PA: IGI Global.

- 3、江明修、曾冠球（2009）。政府再造：跨部門治理的觀點。收錄於江明修主編，**公民社會：理論與實踐**（1-17 頁），臺北：智勝。

(三)、 研討會論文

- 1、胡龍騰、曾冠球、張智凱（2010 年 5 月）。**我們願意牽手嗎？電子化跨機關整合服務影響因素之研究**。「多元變遷中公共服務與治理之機會與挑戰」學術研討會。桃園：中央警察大學。
- 2、曾冠球（2010 年 5 月）。**為什麼淪為不情願夥伴？：公私夥伴關係失靈個案的制度解釋**。「多元變遷中公共服務與治理之機會與挑戰」學術研討會。桃園：中央警察大學。
- 3、曾冠球、陳建仁、李長晏（2010 年 4 月）。**縣市合併後臺北、臺中及高雄三大都會區都會治理問題比較分析**。第七屆地方治理與城鄉發展學術研討會。玄奘大學公共事務管理學系、佛光大學公共事務學系主辦，新竹：玄奘大學。
- 4、Hu, Lung-Teng, Tseng, Kuan-Chiu and Chang Chih-Kai (2010, April). ***Electronic Boundary-spanning Governance, Initiator Matters: A Multiple-case Study***. Paper presented at the 2010 ASPA annual conference, San Jose, CA.
- 5、曾冠球（2009 年 12 月）。**從外包到協力安排：淺論公共組織與人員的制度性調適**。都會經營與協力治理學術研討會。臺北：淡江大學臺北校區。
- 6、曾冠球（2009 年 12 月）。**「問題廠商」還是「問題政府」？：公私合夥協力困境之個案分析**。民主政體與文官制度學術研討會。臺北：國立政治大學公企中心。

- 7、曾冠球（2009年8月）。**協力治理的初探**。公民社會跨部門治理論壇。臺北：國立政治大學公企中心。
- 8、曾冠球、陳敦源、胡龍騰（2009年5月）。**推展公民導向的電子化政府：願景或幻想？**。全球化下新公共管理趨勢與挑戰：理論與實踐研討會。高雄：國立中山大學。
- 9、曾冠球（2009年3月）。**電子化政府公私合夥協力問題之初探**。第四屆「全球化與行政治理」國際學術研討會。桃園：開南大學。
- 10、Chen, Don-Yun, Hu, Lung-Teng and Tseng, Kuan-Chiu (2009, March). ***Citizen Participation and Vision-building for E-government Initiative: Assessing the Utilization of Scenario Workshop in Taiwan***. Paper presented at the 2009 ASPA annual conference, Miami, Florida.
- 11、Tseng, Kuan-Chiu and Rho, Seung-Yong (2009, January). ***Exploring the Prospects of Online Forums Enhancing the Public Sphere: Case Study on Korea & Taiwan***. Paper presented at the 2009 International Joint Conferences on e-Case and e-Technology, Singapore.
- 12、曾冠球（2008年12月）。**組織間協力的三種研究典範**。公共治理學術研討會。臺中：國立中興大學。
- 13、曾冠球（2008年11月）。**運用官僚行為模型詮釋政府機關間合作之現象**。2008年臺灣政治學會年會暨學術研討會。南投：國立暨南國際大學。
- 14、曾冠球（2008年11月）。**線上論壇與公民參與：臺北市民論壇的經驗**。2008年文官改革與政府績效國際學術研討會。臺北：淡江大學。
- 15、Tseng, Kuan-Chiu and Rho, Seung-Yong (2008, September). ***Exploring the Prospects of Online Forums Enhancing the Public Sphere: Case Study on Korea & Taiwan***. Paper presented at the Taiwan Electronic Government Forum 2008, Taipei, Taiwan.
- 16、曾冠球（2008年5月）。**公私合夥：「臺北市民生活網」的經驗借鏡**。夥伴關係與永續發展國際學術研討會。臺中：東海大學。

- 17、曾冠球（2008年5月）。「**網絡分析**」與「**網絡治理**」：文獻回顧。第三屆「**全球化與行政治理**」國際學術研討會。桃園：開南大學。

(四)、 研究、應用計畫

- 1、曾冠球、胡龍騰、莊文忠（2012）。**跨域電子治理服務：實務評估架構**。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告（主持人）。
- 2、曾冠球、胡龍騰、莊文忠（2011）。**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**。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告（主持人）。
- 3、曾冠球、胡龍騰、莊文忠（2010）。**電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估**。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告（主持人）。
- 4、朱鎮明、曾冠球（2010）。**行政院各部會綜合規劃司處職能與運作之研究**。行政院研究發展考核委員會委託報告（協同主持人）。
- 5、曾冠球（2009）。『**求實際**』或『**趕流行**』？：公部門組織創新採行之研究—以臺北市政府網路申辦服務為例。國科會研究報告（NSC 98-2410-H-032-017）（主持人）。
- 6、胡龍騰、曾冠球（2009）。**電子治理下的跨域整合管理：個案評估**。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告。（協同主持人）
- 7、曾冠球（2008）。**不情願的夥伴？**：『**台北市民生活網**』公私協力的個案研究。國科會研究報告（NSC 97-2410-H-032-017）。（主持人）
- 8、陳敦源、胡龍騰、曾冠球（2008）。**2020 年臺灣電子治理願景與方向：情境規劃的應用**。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告（協同主持人）。
- 9、李長晏、陳建仁、曾冠球（2008）。**臺灣都會治理問題研究**。行政院研究發展考核委員會委託報告（協同主持人）。

協同主持人：莊文忠

(一)、 期刊論文

- 1、 莊文忠、張鐙文、徐明莉 (2012)。非營利組織的政策倡議與策略結盟：多元主義與統合主義的詮釋。 **第三部門學刊**，(已接受)。
- 2、 張鐙文、莊文忠 (2012)。數位時代媒介使用行為與政治知識成因之析探：網路與非網路使用族群之比較分析。 **競爭力評論**，**15**，65-90。
- 3、 莊文忠、吳穎年 (2012)。臺灣公共行政暨公共事務碩士生研究什麼及如何研究：以 1997~2008 年碩士論文分析。 **公共行政學報**，**42**，33-71。
- 4、 莊文忠 (2010)。臺灣民眾公民意識的變化：2008 年政權二次輪替前後的比較分析。 **人文及社會科學集刊**，**22** (2)，201-246。
- 5、 莊文忠、徐明莉、張鐙文 (2009)。非營利組織的議程設定與政策倡議的形成：質化研究的檢證。 **公共行政學報**，**33**，121-163。
- 6、 莊文忠 (2008)。績效衡量與指標設計：方法論上的討論。 **公共行政學報**，**29**，61-91。
- 7、 張順全、莊文忠 (2008)。探索選民的投票行為變化：應用機率分配模型的預測方法。 **選舉研究**，**15** (2)，91-117。
- 8、 劉義周、游清鑫、蔡佳泓、莊文忠 (2008)。評鑑大學教學成效：工商業雇主最愛誰？。 **高教評鑑雙月刊**，**15**，26-28。
- 9、 Yu, Chilik, Chun-Ming Chen, Wen-Jong Juang, and Lung-Teng Hu (2008). Does Democracy Breed Integrity? Corruption in Taiwan during the Democratic Transformation Period. **Crime, Law and Social Change**, **49**(3), 167-184.

(二)、 專書與專書論文

- 1、 莊文忠 (2012)。網絡治理 (Network Governance) 的難題與前景。

- 許立一等編著，**當代治理新趨勢**（19-50 頁）。新北市：空中大學。
- 2、莊文忠、鄭天澤譯，Neil. J. Salkind 著（2012）。**愛上統計學**，三版。臺北市：五南。
 - 3、莊文忠譯，Robert L. Miller et al.著（2011）。**SPSS 在社會科學的應用**，二版。臺北市：五南。
 - 4、莊文忠（2011）。非營利組織之治理與責信，余致力編著，**廉政與治理**（243-266 頁）。臺北市：智勝。
 - 5、莊文忠、陳俊明、余致力、洪永泰（2011）。地方政府廉政指數的初探性建構。余致力編著，**廉政與治理**（61-85 頁）。臺北市：智勝。
 - 6、莊文忠、陳俊明、胡龍騰、余致力（2011）。廉政認知與民主治理，余致力編著，**廉政與治理**（29-59 頁）。臺北市：智勝。
 - 7、莊文忠（2010）。非營利組織績效管理。行政院文化建設委員會編，**文建會文化藝術財團法人業務參考手冊(II)**（161-173 頁）。臺北市：行政院文化建設委員會。
 - 8、Chun-Ming Chen and Wen-Jong Juang. (2010). Public Service Ethics and Corruption in Taiwan. Edited by Berman, Evan M., M. Jae Moon and Heungsuk Choi, **Public Administration in East Asia: Mainland China, Japan, South Korea, and Taiwan** (pp.563-590), Boca Raton, FL: Taylor & Francis.
 - 9、莊文忠（2009）。**績效管理與衡量：指標設計的議題與實務**。初版。臺北市：智勝。
 - 10、Yu, Chilik, Chun-Ming Chen, Lung-Teng Hu and Wen-Jong Juang. (2009). Evolving Perceptions of Government Integrity and Changing Anticorruption Measures in Taiwan., Edited by Gong, T. & Stephen K. Ma, **Preventing Corruption in Asia: Institutional Design and Policy Capacity** (Chapter 12:189-205). Routledge.
 - 11、莊文忠（2008）。多元入學方案應否繼續推動？余致力等編著，**公共**

議題政治學 (185-208 頁)。臺北市：智勝。

- 12、莊文忠 (2008)。臺灣正名運動應否持續推動？余致力等編著，**公共議題政治學** (11-33 頁)。臺北市：智勝。
- 13、余致力、彭滄雯、莊文忠、杜文苓、林子倫 (2008)。公共議題政治學。臺北市：智勝。
- 14、莊文忠 (2008)。非營利組織如何連結與整合政府的資源。行政院青年輔導委員會編，**非營利組織培力指南(5)** (161-173 頁)。臺北市：行政院青年輔導委員會。

(三)、 學術會議論文

- 1、莊文忠、林瓊珠、鄭夙芬、張鑑文 (2012 年 11 月)。**選舉競爭程度對女性候選人當選機會的影響：以地方層級民意代表選舉為例**。2012 年中國政治學會年會暨「劇變中的危機與轉機：全球治理的發展與困境」研討會。中國政治學會、東吳大學政治學系主辦。
- 2、徐明莉、莊文忠 (2012 年 11 月)。**校園記者使用公民媒體議程設定及公民參與實踐之研究：以 PeoPo 校園採訪中心為例**。2012 年中國政治學會年會暨「劇變中的危機與轉機：全球治理的發展與困境」研討會。中國政治學會、東吳大學政治學系主辦。
- 3、莊文忠 (2012 年 11 月)。**非營利組織與媒體的互動：網絡連結和社會行銷策略**。2012 年中國政治學會年會暨「劇變中的危機與轉機：全球治理的發展與困境」研討會。中國政治學會、東吳大學政治學系主辦。
- 4、劉正山、莊文忠 (2012 年 11 月)。**項目無反應資料的多重插補分析**。臺灣選舉與民主化調查 (TEDS) 2012 年國際學術研討會：成熟中的臺灣民主：TEDS2012 調查資料的分析。臺灣選舉與民主化調查 (TEDS) 規劃與推動委員會主辦。
- 5、莊文忠 (2012 年 11 月)。**調查無反應的多層次分析：以 2001 至 2010 年 TEDS 調查資料為例**。臺灣選舉與民主化調查 (TEDS) 2012 年

國際學術研討會：成熟中的臺灣民主：TEDS2012 調查資料的分析。
臺灣選舉與民主化調查（TEDS）規劃與推動委員會主辦。

- 6、曾冠球、胡龍騰、莊文忠、張智凱、張鐙文（2012年10月）。**飛向雲端？五都資訊匯流的機會與挑戰**。2012年第2屆建構公民社會：治理的公共價值國際學術研討會。國立空中大學公共行政學系主辦。
- 7、李仲彬、莊文忠、黃東益、彭婉柔（2012年5月）。**藍綠如何有別？政黨認同與民眾對政府清廉程度認知**。2012年臺灣公共行政與公共事務系所聯合會（TASPAA）年會暨「永續治理：新環境、新願景」國際學術研討會。臺灣公共行政與公共事務系所聯合會、國立成功大學政治學系主辦。
- 8、鄭敏惠、莊文忠（2012年5月）。**民意認知、媒體報導與官方統計的資訊一致與分歧之探究：以2010年大臺南市三合一選舉為例**。2012年臺灣公共行政與公共事務系所聯合會（TASPAA）年會暨「永續治理：新環境、新願景」國際學術研討會，臺灣公共行政與公共事務系所聯合會、國立成功大學政治學系主辦。
- 9、莊文忠、徐明莉（2012年5月）。**核心或邊陲？非營利組織的政策網絡關係與策略選擇**。2012年臺灣公共行政與公共事務系所聯合會（TASPAA）年會暨「永續治理：新環境、新願景」國際學術研討會，臺灣公共行政與公共事務系所聯合會、國立成功大學政治學系主辦。
- 10、莊文忠、黃東益、李仲彬、徐明莉（2012年4月）。**政黨因素與政府清廉評價的關聯性：個體與總體層面初探**。第七屆「全球化與行政治理」國際學術研討會。開南大學公共事務管理學系主辦。
- 11、Hu, Lung-Teng, Kuan-Chiu Tseng, Wen-Jong Juang and Chih-Kai Chang. (2012, March). *An Integrated Model of the Antecedents and Consequences of Electronic Cross-Boundary Governance*. A Paper presented at the 73th National Conference of the American Society for Public Administration(ASPA), Las Vegas, NV.

- 12、莊文忠（2011年12月）。**績效指標建構的二元論證：以地方政府廉政指數為例**。第五屆「地方政府與公共管理—民主治理與公民參與」學術研討會。中華大學行政管理學系主辦。
- 13、胡龍騰、曾冠球、莊文忠（2011年11月）。**電子化跨域治理與政府行政效能：主客觀評價之交叉檢證**。100年度中國行政學會會員大會暨「治理觀點下未來公共行政發展方向」學術研討會。中國行政學會主辦。
- 14、林瓊珠、莊文忠、鄭夙芬（2011年11月）。**女性國會議員之保障制度及其效果的跨國比較分析**。2010臺灣政治學會年會暨「辛亥百年與兩岸政治發展」學術研討會。臺灣政治學會、政治大學政治學系主辦。
- 15、莊文忠、張鐙文、徐明莉（2011年10月）。**環保運動的在地化—北、高兩市環保團體的經驗分析**。第十屆地方發展策略研討會暨第七屆公共事務與公共行政青年論壇。佛光大學公共事務學系主辦。
- 16、莊文忠（2011年6月）。**平等與差異：從政策的參與與分配探討公民的公平意識**。「公民意識與社會正義」學術研討會。中央研究院人文社會科學研究中心「政治思想研究專題中心」主辦。
- 17、莊文忠（2011年6月）。**動物態度研究在臺灣：方法論與研究取向**。臺灣民眾動物態度學術研討會。臺灣大學獸醫專業學院、臺灣動物社會研究會、世新大學管理學院主辦。
- 18、莊文忠、胡龍騰、曾冠球、張智凱（2011年5月）。**G2G 電子化資料交換成效評估：國稅與商工系統使用者觀點的比較分析**。發表於2011臺灣公共行政與公共事務系所聯合會（TASPAA）暨國際學術研討會：建國百年公共事務的回顧與展望。臺灣公共行政與公共事務系所聯合會、臺北市立教育大學社會暨公共事務學系主辦。
- 19、Hu, Lung-Teng, Kuan-Chiu Tseng, Wen-Jong Juang and Chih-Kai Chang. (2011, March). *Antecedents of Electronic Cross-Boundary Collaboration*. A Paper presented at the 72th National Conference of the

American Society for Public Administration(ASPA), Baltimore, MD.

- 20、莊文忠(2010年12月)。**網絡治理的民主與效能：績效評估的觀點**。2010 臺灣政治學會年暨「重新思考國家：五都之後，百年前夕」學術研討會。臺灣政治學會、東吳大學政治學系主辦。
- 21、胡龍騰、莊文忠、洪綾君、郭昱瑩(2010年11月)。**政府服務品質獎評選機制之檢視**。公共服務優質化研討會。行政院研考會主辦、臺北大學公共行政暨政策學系協辦。
- 22、莊文忠(2010年8月)。**網絡治理(Network Governance)的理性算計：交易成本理論(Transaction Cost Theory)觀點的分析**。2010「兩岸四地公共管理」學術研討會。義守大學主辦。
- 23、莊文忠(2010年5月)。**網絡治理(Network Governance)研究的混合設計：量化與質化方法的結合**。2010 臺灣公共行政與公共事務系所聯合會(TASPAA)暨國際學術研討會：多元變遷中公共服務與治理之機會與挑戰》。臺灣公共行政與公共事務系所聯合會、警察大學行政管理學系主辦。
- 24、莊文忠(2010年5月)。**網絡治理(Network Governance)的前景與難題：資源依賴理論(Resource Dependency Theory)與資源動員理論(Resource Mobilization Theory)的雙重論證**。第五屆全球化與行政治理」國際學術研討會。開南大學主辦。
- 25、莊文忠(2010年3月)。**民主治理系絡中的公民意識與領導行為**。「領導與公民意識」學術研討會。中央研究院人文社會科學研究中心〈政治思想研究專題中心〉主辦。
- 26、莊文忠(2010年1月)。**非營利組織的責信與績效：代理人理論(agency theory)觀點的論證與反思**。「政治管理學術研討會」。世新大學行政管理學系主辦。
- 27、莊文忠(2009年12月)。**非營利組織的責信與資訊透明：代理人理論觀點的論證**。2009 第二屆公共治理學術研討會。中興大學國際事務所主辦。

- 28、莊文忠（2009年12月）。**非營利組織的責信與資訊透明：代理人理論觀點的論證**。2009 第二屆公共治理學術研討會。中興大學國際事務所主辦。
- 29、莊文忠（2009年11月）。**非營利組織從事政策倡議的前因與後果：量化評估途徑的可行性**。「2009 金融海嘯下的全球化、民主化與民主治理」國際學術研討會。中國政治學會、臺北大學公共行政暨政策學系主辦。
- 30、莊文忠、徐明莉（2009年11月）。**社福型非營利組織聯盟的績效指標建構－以殘障聯盟為例**。「2009 金融海嘯下的全球化、民主化與民主治理」國際學術研討會。中國政治學會、臺北大學公共行政暨政策學系主辦。
- 31、張鑑文、莊文忠（2009年5月）。**計畫行為理論的權值分析：以政府電子化參與機制為例**。2009 臺灣公共行政與公共事務系所聯合會（TASPAA）暨國際學術研討會：全球化下新公共管理趨勢與挑戰－理論與實踐》，臺灣公共行政與公共事務系所聯合會、中山大學公共事務管理研究所主辦。
- 32、Chia-Hung Tsai, Ding-Ming Wang, Chao-Chi Lin, and Wen-Jong Juang . (2009, February). *Assessment of Influences of Changes in the Electoral System on the Party System: Examination of the Variance Structure Model*. A Paper presented at an Conference on “Electoral Politics in Taiwan: Origins and Consequences of the Electoral Reform” organized by University of South Carolina and National Taiwan University, University of South Carolina, Columbia, South Carolina, USA.
- 33、莊文忠、徐明莉、張鑑文（2008年11月）。**政策倡議的形成：析探非營利組織的議程設定**。2008 公民社會國際論壇，中央大學客家學院、中央大學客家學院政治經濟研究所主辦。
- 34、莊文忠（2008年10月）。**政權二次輪替前後公民意識的變化分析：2007 年受訪樣本的追蹤調查**。「直接民主與公民意識」學術研討會，

中央研究院人文社會科學研究中心〈政治思想研究專題中心〉主辦。

- 35、莊文忠、張鏡文、徐明莉（2008年9月）。**非營利組織的政策倡議與策略結盟：多元主義與統合主義觀點的分析**。中國政治學會年會暨「2008：變局與挑戰」學術研討會。中國政治學會、中正大學政治學系主辦。
- 36、莊文忠、張順全（2008年7月）。**單一選區兩票制下〈政黨票〉與〈候選人票〉的一致性測量與分析：以2008立委選舉為例**。「如何評估選制變遷：方法論的探討」學術研討會。政治大學選舉研究中心主辦。
- 37、莊文忠（2008年5月）。**NPO與政府部門的網路連結與政策倡議：質性對話的分析**。2008臺灣公共行政與公共事務系所聯合會（TASPAA）暨國際學術研討會：夥伴關係與永續發展。臺灣公共行政與公共事務系所聯合會、東海大學行政管理暨政策學系主辦。
- 38、張鏡文、莊文忠年（2008年5月）。**地方行政人員對線上公民參與機制的認知與行為：計劃行為理論觀點的應用**。2008臺灣公共行政與公共事務系所聯合會（TASPAA）暨國際學術研討會：夥伴關係與永續發展。臺灣公共行政與公共事務系所聯合會、東海大學行政管理暨政策學系主辦。
- 39、Hu, Lung-Teng, Wen-jong, Juang. (2008, March). **Who Governs? A Comparative Analysis of Citizen and Bureaucratic Perspectives on Taiwan Municipal Governance**. A Paper presented at the 69th National Conference of the American Society for Public Administration(ASPA).

(四)、 研究、應用計畫

- 1、 洪永泰、陳俊明、莊文忠 (2012)。法務部廉政署 101 年廉政民意調查及指標研究。法務部廉政署委託研究報告。財團法人臺北市公民教育基金會。
- 2、 莊文忠、陳俊明 (2012)。臺北市政府 101 年廉政委託研究案。臺北市政府政風處委託研究報告。臺灣透明組織。
- 3、 莊文忠、洪永泰、陳俊明 (2012)。臺灣公共治理指標調查。行政院研考會委託研究報告。公共治理研究中心。
- 4、 曾冠球、胡龍騰、莊文忠 (2012)。跨域電子治理服務：實務評估架構。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告 (協同主持人)。
- 5、 莊文忠、洪綾君 (2011)。100 年財政部廉能指標民意調查。財政部委託研究報告。臺灣透明組織。
- 6、 莊文忠、陳俊明 (2011)。臺北市政府 100 年臺北市政府清廉度民調及警察人員評價因子之研究。臺北市政府政風處委託研究報告。臺灣透明組織。
- 7、 俞振華、蔡佳泓、王宏文、莊文忠 (2011)。實施電子投票成本效益分析架構之研究—以日本、韓國與菲律賓電子投票推動情形為例。中央選舉委員會研究報告，政治大學選舉研究中心。
- 8、 莊文忠、鄭夙芬、林瓊珠 (2011)。我國選舉制度婦女保障名額之研究。行政院研考會委託研究報告財團法人臺北市公民教育基金會。
- 9、 曾冠球、胡龍騰、莊文忠 (2011)。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。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告 (協同主持人)。
- 10、 莊文忠、陳俊明 (2011)。臺北市政府九十九年度清廉度民調及建管人員評價因子之研究。臺北市政府政風處委託研究報告。臺灣透明組織。

- 11、黃東益、莊文忠、李仲彬（2011）。民眾對於政府清廉感受之成因分析。行政院研考會委託研究報告。公共治理研究中心。
- 12、曾冠球、胡龍騰、莊文忠（2010）。電子治理下的跨域整合管理第二階段暨 G2G 成效評估。行政院研考會與電子治理研究中心委託研究報告（協同主持人）。
- 13、莊文忠、陳俊明（2010）。臺北市政府九十九年度清廉度民調及建管人員評價因子之研究。臺北市政府政風處委託研究報告。
- 14、莊文忠、陳俊明（2010）。臺南市反賄選與廉政認知調查。臺南地檢署委託研究報告。
- 15、洪綾君、莊文忠（2010）。財政部 99 年度廉潔及服務效能問卷調查。財政部委託研究報告。
- 16、莊文忠（2010）。2010 五都選舉選前政治版圖。全國公信力民調公司執行研究報告。
- 17、莊文忠（2008）。政策網絡與社會資本的測量與分析：以臺北市和高雄市的環保倡議團體為例。國科會研究報告（NSC 97-2410-H-128-020-MY3）（主持人）。
- 18、洪永泰、余致力、陳俊明、莊文忠（2008）。法務部 97 年地方政府廉政狀況調查。法務部委託研究報告。全國公信力執行。
- 19、陳俊明、莊文忠（2008）。九十七年度臺灣地區廉政指標民意調查。行政院法務部委託研究報告。臺灣透明組織執行（協同主持人）。
- 20、莊文忠、洪永泰、陳俊明（2008）。臺北市政府九十七年度廉政指標之後續研究及廉政問卷調查。臺北市政府政風處委託研究報告。臺灣透明組織執行。

二、附件二：計畫主持人、協同主持人最近三年內參與其他政府委託研究計畫之情形及摘要

(一)、 計畫名稱：真實還是虛假？從績效資訊角度反思政府績效管理之理論與實務

- 1、 計畫主持人：胡龍騰
- 2、 委託或補助單位：國科會
- 3、 執行期程：2009/08-2011/07
- 4、 經費：1,446,000 元
- 5、 摘要：

績效資訊之運用係公部門績效管理中一項重要議題，但這項議題所受到的關注程度卻遠低於其重要性。事實上國內學術界與實務界對於績效管理制度之關注與文獻不勝枚舉。但，比較可惜的是，國內於績效資訊議題之相關研究似乎並不多見。目前國內對於績效管理制度之研究，大多將焦點置於績效管理流程之前段及中段部分，亦即績效制度之建立、指標之訂定、評估技術之引進與精進，但是，對於如績效資訊與績效報告產生後，「行政機關是否妥適運用及檢討其績效結果和資訊？」、「行政部門是否從績效資訊中獲得學習與改進的機會？還是停滯不前亦無妨？」，甚至，「最初的績效資訊又是如何產生的？」、「公務人員及其主管是如何看待績效管理制度及其資訊？」，及「行政機關所提績效資訊是真實資料或是虛假資訊？」等此些議題的瞭解，仍有不足之處，且值得吾人加以深入探討與關心。

基此，本研究之主要目的，便在於從行政機關績效資訊的角度，針對績效管理制度之理論與實務運作，進行整體的反思。期望能從官僚或公務人員看待績效管理制度的態度著手，瞭解其根本性問題，並且，填補目前國內研究對此議題之空缺，亦期望能針對績效資訊運用之議題，提供嚴謹之實證證據，以回應前述學術界之孔急。

因此，本研究所關切與待解決之研究問題，包含以下各項：

- (1)、在行政機關推動與實施績效管理制度的過程中，公部門組織成員是如何看待此一制度？以及其所持態度為何？
- (2)、在現行績效管理與評估制度之下，公部門組織成員是如何提供其績效資訊？易言之，公部門的績效資訊是如何產出的？係採審慎、嚴肅之態度以對？抑或是率爾為之？
- (3)、在提交績效報告後，各機關是否針對其績效資訊加以妥適運用？若有，其運用方式為何？若無，其主要原因為何？
- (4)、在提交績效報告後，各機關是否針對其績效報告與資訊進行檢討、構思改進策略，甚或從過去的績效經驗中產生學習效果？若有，其主要機制為何？運作方式為何？具體成效又是為何？若無，其主要原因為何？
- (5)、公民大眾作為政府服務與績效之接受者，對於行政機關施政績效資訊之關注程度以及對機關績效資訊運用之重視程度為何？民主課責之理念能否由此據以落實？

為回答前述之研究問題，本研究以內容分析、郵寄問卷調查、電話訪問調查等方法進行資料之蒐集與分析。本研究發現，雖然各機關內承辦施政績效管理相關業務之公務同仁，對於機關施政績效管理制度似乎都抱持正面、肯定的態度，諸如高承諾感、對績效資訊具有高度信心、高績效學習態度、首長重視績效資訊之檢視、高度支持績效課責理念等，但在機關績效指標之訂定上，恐有負面的學習效應產生。而若由民眾角度觀之，在現今政府透明度已較以往提升的情況下，大多數民眾主張政府施政重點，應由人民來決定，而非政府官員；且絕大多數之民眾認為政府的施政表現應由人民來做評斷、打分數；但對政府於績效報告內容之誠實性抱持懷疑觀點。

(二)、 計畫名稱：我國廉政發展應如何落實《聯合國反腐敗公約》之研究

- 1、 計畫主持人：胡龍騰
- 2、 委託或補助單位：法務部
- 3、 執行期程：2009/07-2010/06
- 4、 經費：855,000 元
- 5、 摘要：本研究透過文獻檢閱、比較研究、及學者專家座談等研究方法，檢視現階段我國廉政預防性措施與《聯合國反貪腐公約》之落差、並參考《聯合國反貪腐公約》規範及該公約締約國成功典範，期望結合理論與理論及實務觀點，研議我國未來廉政政策改革方向。

(三)、 計畫名稱：「求實際」或「趕流行」？：公部門組織創新採行之研究—以臺北市政府網路申辦服務為例

- 1、 計畫主持人：曾冠球
- 2、 委託或補助單位：國科會
- 3、 執行期程：2009/08-2010/07
- 4、 經費：379,000 元
- 5、 摘要：

受到「新公共管理」(new public management) 或「政府再造」(reinventing government) 改革運動之影響，近三十年來各國政府普遍致力於公共服務創新。儘管如此，由於傳統上公部門是財貨與服務壟斷性提供者，公部門創新很自然被視為一種「非必須奢侈」(optional luxury) 或「額外負擔」(added burden)。理論上，公部門毋需大力從事創新活動，惟實務上，創新在公部門卻是普遍發生。我們如何理解公共組織接受創新的弔詭？論者指出電子化政府將歷經資訊提供、表單下載、線上申辦，

以及無縫隙 (seamless) 等發展階段。針對西方國家地方政府的調查研究卻發現，很多城市仍停留在初階服務。電子化服務發展有所落差，背離理論模型之廣泛宣稱，多少引發學者針對公部門採行電子化服務之理由進行探究。有論者轉而關注資訊採行 (information adoption) 問題，惟渠等分析單位頗為分歧，涉及「公民」、「政策」、「市政府」等。本研究主張若欠缺以「機關」作為分析單位，我們對於公部門資訊採行的知識仍將有所不足。換言之，當無法洞悉影響組織創新採行的因素，也就無從提升公共服務之品質。

綜合上述，本研究擬結合「公部門創新」(public sector innovation) 與「電子化政府」(e-government) 領域的文獻，以探究影響臺北市政府各機關線上申辦服務創新採行之因素。研究架構方面，本研究將嘗試結合競爭性觀點，如「功能論」(functionalism)、「新公共管理」(new public management)、「官僚政治」(bureaucratic politics)，以及「制度論」(institutionalism) 等，針對公部門資訊採行進行廣泛探討。資料蒐集方面，本研究將採取「調查研究」與「深度訪談」兩種方法，並透過 SPSS 10.0 套裝軟體與 WinMax 質性分析軟體進行分析。在預期結果方面，本研究將凸顯資訊採行與官僚政治之間複雜關係。其次，本研究將可補足國內公部門創新研究之闕如，以及典型電子化政府研究忽略「組織分析」之缺憾。此外，本研究結果亦可延伸相關議題之探索，例如，未來研究可以「公民」作為分析單位，並與「官僚機關」的分析結果對照，以彰顯公共服務的真實意涵。

(四)、計畫名稱：政策網絡與社會資本的測量與分析：以臺北市和高雄市的環保倡議團體為例 (新制多年期第 1 年)

- 1、計畫主持人：莊文忠
- 2、委託或補助單位：國科會
- 3、執行期程：20080801~20110731
- 4、經費：557,000 元

- 5、摘要：在過去二十多年來，有關網絡治理和社會資本的研究急速增加，儼然成為各個學科的顯學。毫無疑問地，非營利組織可說是公民社會的礎石，也是網絡治理的要角。因之，非營利組織的網絡關係與社會資本自然成為學者關注的焦點，但目前為止，仍較少有關實證研究的進行。以臺灣為例，倡議型非營利組織與政府的互動趨勢愈來愈明顯，為了建構一個良好的公民社會，倡議型非營利組織之間的互動關係便成為重要的研究議題。本研究從政策網絡與社會資本的觀點，檢視臺灣環保倡議團體的互動關係與社會資本，並嘗試描繪出這些團體的政策網絡圖像。

三、附件三：研究顧問人員簡歷

黃俊堯

【現 職】國立臺北大學資訊工程學系教授

【專 長】行動擴增實境、虛擬實境、多人連網 3D 遊戲、穿戴式計算、普及式計算

【學 歷】Ph.D. , Department of Electrical and Computer Engineering, University of Massachusetts at Amherst, MA, USA.

【主要經歷】國立臺北大學資訊工程系教授暨系主任（2009/8~2012/7）

馬來西亞大學視覺信息研究院客座教授（2011/11/9-2011/11/13）

新加坡國立大學 CUTE Center 客座教授（2011/7-2011/8）

國立臺北大學產學合作中心籌備處主任（2008/10-2009/7）

國立臺北大學秘書室組長（2008/10-2009-7）

國立臺北大學電資學院院秘書（2007/11-2008/7）。

國立臺北大學資訊工程系副教授（2006/2-2008/1）

國立臺北大學資訊中心行政及諮詢組組長（2006/2-2007-10）

國立中正大學通訊工程系副教授（2003/8-2006/1）

國防部整合評估室「國軍模式模擬與兵棋整體發展指導綱要」修綱先期小組顧問（2002-2003/12）

淡江大學資訊工程系教授（2002/8-）

淡江大學資訊工程系副教授（1993/8-2002/7）

【近五年學術成果】

(一)、 期刊論文

- 1、 Jiung-yao Huang, Chung-Hsien Tsai, Shing-Tsaan Huang (2012). The Next Generation of GPS Navigation Systems. *Communications of the ACM*, 55(3), 200-206.
- 2、 Jiung-Yao Huang, Huan-Chao Keh, Wai Shu-Shen, Ji-jen Wu, and Chung-Hsien Tsai (2011). Research of Place-based 3D Augmented Community-Taking the 3D Virtual Campus as an Example. *Journal of Computers*, 6(5), 705-712.
- 3、 M.C. Tung, Jiung-Yao Huang, H.C. Keh, S.S. Wai (2009). The Initiative of

Distance e-Training System for Advanced Military Education in Taiwan.
Tamkang Journal of Science and Engineering – An International Journal,
12(4), 489-498.

- 4、 M.C. Tung, Jiung-Yao Huang, H.C. Keh, S.S. Wai (2009). Distance Learning in Advanced Military Education - Analysis of Joint Operation Course in the Taiwan Military. *Computers & Education, An International Journal, Elsevier*, *53*(3), 653-666.
- 5、 Jiung-Yao Huang, Ming-Chih Tung, Huan-Chao Keh, Ji-jen Wu, Kun-Hang Lee, Chung-Hsien Tsai (2009). Interaction Wearable Computer with Networked Virtual Environment. Part III, HCII 2009, LNCS 5612, pp. 741–751.
- 6、 Jiung-Yao Huang, Ming-Chih Tung, Huan-Chao Keh, Ji-jen Wu, Kun-Hang Lee, Chung-Hsien Tsai (2009). *Interaction Wearable Computer with Networked Virtual Environment. Part III, HCII , LNCS 5612*,. 741–751.
- 7、 Jiung-Yao Huang, Ming-Chih Tung, Huan-Chao Keh, Ji-jen Wu, Kun-Hang Lee, Chung-Hsien Tsai (2009). A 3D Campus on the Internet – A Networked Mixed Reality Environment. *Transactions on Edutainment II, LNCS 5660*, 282–298.
- 8、 H.C. Keh, Jiung-Yao Huang, K.M. Wang, L. Hui, S.S. Wai, and J.J. Wu (2009). Distance-Learning for Advanced Military Education-Using Wargame Simulation Course as an Example. *International Journal of Distance Education Technologies*, *6*(4), 50-61.

(二)、 專書與專書論文

- 1、 Jiung-Yao Huang, M.C. Tung, and C.H. Tsai (2010). The Research of Multiplayer Mobile Augmented Reality (MiMAR) System and Its Application. Edited by Qing Li and Timothy K. Shih, *Ubiquitous Multimedia Computing* (Chapter 6, pp.153-166), CRC Press.

(三)、 研討會論文

- 1、 Jiung-yao Huang, Chung-Hsien Tsai, and Shih-Yen Wei (2012, July). *Context-Awareness Technique for GPS Positioning*. ICAI'12 – The 2012 International Conference on Artificial Intelligence, Las Vegas, Nevada, USA.

- 2、黃俊堯、邵詩琄、曾繼禾、陳永豪、蔡宗憲（2012年7月）。以影像處理技術輔助實現隨身圖鑑 APP—以蝴蝶為例。Computer Graphics Workshop。S 南投：暨南大學。
- 3、Shuenn-Jyi Wang, Cheng-Hau Lee, Chih-Chia Weng, Jiung-Yao Huang (2011, December). *Markerless Visual Tracking for Augmented Reality*. National Computer Symposium (NCS 2011), Chiayi, Taiwan.
- 4、Jiung-Yao Huang, A.D. Cheok, S.S. Wai, C.H. Tsai, S.Y. Lin (2011, August). *Portality - The portal between virtuality and reality*. Defence, Science & Research Conference 2011. National University of Singapore, Singapore.
- 5、黃俊堯、蔡宗憲、李明耀、許晉豪、郭奕浦（2010年12月）。多人互動行動混合實境研究。2010 亞太大學資訊教育暨數位學習發展研討會（iCube 2010）。新北，淡江大學。
- 6、黃俊堯、蔡宗憲、李明耀（2010年7月）。PDA Community：一個真實世界與虛擬世界交錯的社群。Computer Graphic Workshop 2010。新竹：國立交通大學。
- 7、M.M. Weng, Y.H. Chen, C.T. Hsieh, Jiung-Yao Huang, Y.R. Chen (2010, July). *A Learning Assessment Mechanism with Learning Map Based on SPC Table*. The 3rd IEEE International Conference on Ubi-media Computing (U-Media 2010). Zhejiang Normal University, Jinhua, China.
- 8、黃俊堯、蔡宗憲、李鎰帆、陳清禮、高虹安（2009年11月）。手機上 GPS 行動導覽系統設計。2009 電腦與網路科技在教育上的應用研討會。新竹：中華大學。
- 9、Jiung-Yao Huang, Sheng-Yuan Huang, Po-Chun Lin, Chia-Tse Chu, Po-Yi Yeh. (2009, December). *CampusGenie – A Campus-life Assistant on the Mobile-phone*. The 2009 IEEE Pacific-Rim Conference on Multimedia, Poster session. Bangkok, Thailand.
- 10、Li-Cheih Kuo, Jiung-Yao Huang, Chau-Jern Cheng (2008, December). A Computer-generated Hologram Using 3D Graphic Model. 2008 Taiwan Optoelectronics Scientific Seminar and National Science Council Optoelectronics Department Research Harvests Launching Ceremony. TICC, Taipei, Taiwan.
- 11、Jiung-Yao Huang, Guei-Ming, Wang, Chin-Zu, Dong, and Jung-Hsien, Tsai (2008, August). The Study of Digital Warrior under Synthetic Battlespace. The 5th Conference of National Defense Military Operation Research and Module Simulation. Taipei, Taiwan.

- 12、 Jiung-Yao Huang, Chung-Hsien Tsai (2008 August). Improve GPS Positioning Accuracy with Context Awareness. The First IEEE International Conference on Ubi-media Computing, Lanzhou University, China.
- 13、 Jiung-Yao Huang, Hsiou-Chin Cheng, Liang-Chi Chu, Chi-Cheng Wu, and Chung-Hsien Tsai (2007 August). The Research on Increasing GPS Positioning Accuracy for the Synthetic Battlefield. 2007 The 4th Conference of National Defense Military Operation Research and Module Simulation. Taipei, Taiwan.

(四)、 研究、應用計畫

- 1、 ***Sub-project 1: Big Screen Optics Touching Technique***, Joint Project of R&D Master Program. Funded by Wei-Dar Electricity Co. Ltd., Integrated by National Taipei University, June 2009 - February 2010.
- 2、 ***Research & Design of A Wearable Supersonic Scanning Assistance System (II)***. Funded by National Science Council, contract no. NSC95-2221-E-305-007, August 2006 - July 2008.
- 3、 ***Smart Live-View Navigation Technology***. Funded by National Science Council, contract no. NSC100-2221-E-305 -005, August 2010 - July 2011.
- 4、 ***Perception Badge***. Founded by CUTE center, National University of Singapore, Singapore, January 2010 – July 2011.
- 5、 ***The Research and Design of Context-Aware Mobile Augmented Reality System (3rd year of three-year project) - Research of Multiplayer Mobile Mixed Reality Environment***. Funded by National Science Council, contract no. NSC98-2221-E-305-008, August 2009 - July 2010.
- 6、 ***Research of Applying Augmented Reality Techniques to Touring Environment***. Funded by Institute for Information Industry, February 2009 - November 2009.
- 7、 ***Linux Kernel Porting to a SOC Chip***. Funded by TECO Group Research Institute, TECO Electric & Machinery Co., Ltd., July 2008 - December 2008.
- 8、 ***Design of the Virtual Reality Module for on-site Emergency Response***. Funded by Institute of Occupational Safety & Health, Council Of Labor Affairs, Ministry of Administration Affairs, May 2009 - November 2009

廖鴻圖

【現 職】世新大學資訊管理學系教授

【專 長】資訊安全、網際網路技術、電子商務

【學 歷】國立臺灣大學電機工程研究所博士

【主要經歷】世新大學產學中心主任

【近五年學術成果】

(一)、 期刊論文

- 1、 M. H. Guo, H. T. Liaw, D. J. Deng, and H. C. Chao (2012). Centralized Group Key Management Mechanism for VANET. **Security and Communication Networks**, DOI: 10.1002/sec.676.
- 2、 M. H. Guo, H. T. Liaw, M. Y. Chiu, D. J. Deng (2012). On decentralized group key management mechanism for VANETs. *Security and Communication Networks with special issue on Security in Cooperative Vehicular Networks*, DOI: 10.1002/sec.541.
- 3、 M. H. Guo, D. J. Deng, H. T. Liaw, and J. H. Park (2011). An Efficient Route Scheduling Mechanism for WiMAX network. ACCEPTED by *The Knowledge Engineering Review with special issue on Trends in High-Performance Computing and Communications for Ubiquitous Computing*.
- 4、 M. H. Guo, H. T. Liaw, J. F. Chen, and D. J. Deng (2011). Secure Authentication Mechanism for RFID Tag in WLAN Convergence 3G Networks. *Security and Communication Networks with special issue on Security Technologies and applications for Convergence environments*, DOI:10.1002/sec.339.
- 5、 Horng-Twu Liaw, Ming-Huang Guo, Ta-Chi Yang, Chi-ta Yen (2011). An Authorization Mechanism Based on Identity Based Token and RBAC for Cloud Environment. *Journal of Innovation and Management*, 8(3), 1-36 °
- 6、 M. H. Guo, H. T. Liaw, D. J. Deng, and H. C. Chao (2011). An RFID Secure Authentication Mechanism in WLAN. *Computer Communications with special issue on Information and Future Communication Security*, 34, 236-240.
- 7、 M. H. Guo, H. T. Liaw, D. J. Deng, and H. C. Chao, December (2010). A Cluster-based Secure Communication Mechanism in Wireless Ad Hoc Networks. *IET Information Security with special issue on Multi-Agent &*

Distributed Information Security, 4(4),352-360.

- 8、 廖鴻圖、郭明煌、曾惠錦、蕭麗齡、張煜興（2010）。結合 RFID 與 DRM 於金融機構存款業務運用之研究。資訊科學應用期刊，6（1），67-90。
- 9、 廖鴻圖、郭明煌、鄭雅文、高莉蓉（2009）。RFID 安全機制於數位家庭應用之研究。資訊科學應用期刊，5（1），1-18。
- 10、 廖鴻圖、廖偉鵬、郭明煌、陳志瑋（2008）。整合型之電子票證機制。資訊科學應用期刊，4（1），38- 51。

(二)、 研討會論文

- 1、 M.H. Guo, H.T. Liaw, L.L. Hsiao, C.Y. Huang and C.T. Yen (2012, September). **Authentication Using Graphical Password in Cloud**. International Symposium on Wireless Personal Multimedia Communications. Taipei, Taiwan.
- 2、 廖鴻圖、郭明煌、安豐代、彭孟蓉 (2012 年 5 月)。社群網站提供行動定位服務對使用者隱私權影響之研究。資訊管理學術與實務研討會。新北：景文科技大學資訊管理系。
- 3、 廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、傅詩惠 (2012 年 5 月)。社群網路隱私權管理對使用者黏著度影響之研究。資訊管理學術與實務研討會。新北：景文科技大學資訊管理系。
- 4、 廖鴻圖、郭明煌、李致諄、莊王魁 (2012 年 5 月)。無線行動網路下的安全認證機制。資訊管理學術與實務研討會。新北：景文科技大學資訊管理系。
- 5、 廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、徐婉倩、李皓倫 (2012 年 5 月)。NFC 手機之電子錢包交易機制。資訊管理學術與實務研討會。臺南：中華醫事科技大學。
- 6、 廖鴻圖、郭明煌、蕭書民、黃世勇 (2012 年 4 月)。應用資料探勘技術於動物醫院病歷系統。第七屆國際健康資訊管理研討會。臺南：中華醫事科技大學。
- 7、 廖鴻圖、郭明煌、黃誌源、洪黎雪，(2012 年 4 月)。雲端環境下圖形密碼安全認證機制。全國網際網路暨通訊科技研討會。新北：聖約翰科技大學。
- 8、 廖鴻圖、郭明煌、魏仕賢、簡明達 (2012 年 4 月)。RFID 應用於雲端運算身分驗證之研究。全國網際網路暨通訊科技研討會。新北：聖約翰科技大學。
- 9、 廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、古玲榕、陳涵湘 (2012 年 4 月)。以延伸性科技接受模式探討從眾與資訊分享行為對社群網站經營影響之研究。全國網際網路暨通訊科技研討會。新北：聖約翰科技大學。
- 10、 M.H. Guo, H.T. Liaw, J.K. Tang, and C.T. Yen (2011, September) **High Security Authentication Mechanism for Mobile Networks**. The 1st International Workshop on Mobile Social Networking and Cloud Computing. National Dong Hwa University, Hualien, Taiwan.
- 11、 廖鴻圖、郭明煌、陳宗億、蕭惟丹 (2011 年 6 月)。雲端網路環境的伺服器認證機制。The 16th Mobile Computing Workshop (MC2011) 暨國

科會行動計算計畫研究成果發表會。高雄：中山大學。

- 12、廖鴻圖、郭明煌、邱孟佑、黃中源（2011年4月）。**旅行業顧客價值分析模型之研究**。臺灣商管與資訊研討會。臺北：臺北大學三峽校區。
- 13、廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、林建男（2011年3月）。**無線個人網路環境下之多媒體傳輸機制**。第六屆數位教學暨資訊實務研討會。臺南：南台科技大學。
- 14、廖鴻圖、郭明煌、張至伶（2011年3月）。**企業導入雲端運算環境的資訊安全因素之研究**。2011國際學術研討會。臺北：銘傳大學。
- 15、廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、黃洵致（2011年3月）。**車載隨意網路下結合 Open ID 之認證機制**。2011電子商務與數位生活研討會(ECDL2011)暨自由軟體與產業應用論壇。臺北：實踐大學。
- 16、廖鴻圖、郭明煌、楊大治、彭煥辰(2011年3月)。**雲端環境下結合 Identity Based Token 與 RBAC 之授權機制**。2011電子商務與數位生活研討會(ECDL2011)暨自由軟體與產業應用論壇。臺北：實踐大學。
- 17、廖鴻圖、郭明煌、劉冠廷、蔡國鼎（2011年3月）。**雲端環境底下結合 RFID 之身份驗證機制**。2011電子商務與數位生活研討會(ECDL2011)暨自由軟體與產業應用論壇。臺北：實踐大學。
- 18、廖鴻圖、郭明煌、黃華儀、謝松沅（2011年3月）。**以聯盟身分辨識為基礎之混和雲端認證機制**。2011電子商務與數位生活研討會(ECDL2011)暨自由軟體與產業應用論壇。臺北：實踐大學。
- 19、廖鴻圖、廖偉鵬、郭明煌、施鑫嘉（2011年3月）。**家用網路下之多媒體傳輸機制**。2011電子商務與數位生活研討會(ECDL2011)暨自由軟體與產業應用論壇。臺北：實踐大學。
- 20、廖鴻圖、郭明煌、謝誌杰（2010年6月）。**車載隨意網路下之群組金鑰管理機制**。2010第二屆南區管理碩士論文研討會。臺南：長榮大學。
- 21、廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、黃思瑀（2010年6月）。**車載隨意網路下群組訊息傳遞機制**。資訊技術與產業應用研討會(ITIA 2010)。
- 22、廖鴻圖、郭明煌、鍾昌浩、王玉瑞（2010年5月）。**車載網路環境下之安全認證機制**。第六屆知識社群研討會。臺北：文化大學。
- 23、廖鴻圖、郭明煌、邱孟佑、詹賀翔、廖婉君（2010年3月）。**車載隨意網路下群組金鑰管理機制**。第十三屆電子商務研討會(EC 2010)。臺北：國立臺北護理學院。
- 24、廖鴻圖、郭明煌、李嘉惠（2010年3月）。**運用基因演算法於不動產自動估價之研究**。十三屆電子商務研討會(EC 2010)。臺北：國立臺北護

理學院。

- 25、廖鴻圖、郭明煌、廖家萬（2010年3月）。**WiMax 網路環境下之群組傳輸機制**。第十三屆電子商務研討會（EC 2010）。臺北：國立臺北護理學院。
- 26、廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、廖偉鵬、廖茗豐（2010年3月）。**文山內湖捷運系統對臺北是不動產價格之影響分析**。第十三屆電子商務研討會（EC 2010）。臺北：國立臺北護理學院。
- 27、廖鴻圖、郭明煌、邱孟佑、李昱昕、吳順裕（2010年3月）。**車載網路環境下之安全傳輸機制**。第十三屆電子商務研討會（EC 2010）。臺北：國立臺北護理學院。
- 28、廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、陳俊甫（2010年3月）。**3G/WLAN 網路環境下之 RFID 安全認證機制**。2011 銘傳大學國際學術研討會。臺北：銘傳大學。
- 29、廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、宗峻至（2010年3月）。**行動網路下低成本 RFID 認證機制**。2011 銘傳大學國際學術研討會。臺北：銘傳大學。
- 30、W.H. Liang, H.T. Liaw, L.L. Hsiao, J.F. Chen, and M.H. Guo (2010, Mayday). *The Routing Mechanism with Interference Aware and Congestion Aware for IEEE 802.16j Networks*. International Workshop on Multimedia Applications for Cloud. National Dong Hwa University, Hualien, Taiwan.
- 31、陳俊宏、廖鴻圖、郭明煌、劉于瑄（2009年10月）。**應用類神經網路探勘透天住宅擔保品估價模型之研究**。臺灣網際網路研討會暨全球 IPv6 高峰會議。彰化：彰化師範大學。
- 32、廖偉鵬、郭明煌、廖鴻圖、林昌谷（2009年6月）。**IEEE 802.16e 環境下群播路由機制之研究**。資訊科技與應用產學研討會。臺北：大同大學。
- 33、蕭麗齡、郭明煌、廖鴻圖、許政傑（2009年5月）。**WiMAX 網路環境下之 RFID 安全認證傳輸機制**。第五屆知識社群研討會。臺北：文化大學。
- 34、郭明煌、蕭麗齡、廖鴻圖、方惠婷（2009年5月）。**應用電子拍賣環境之數位出版品交易機制**。第二十屆國際資訊管理學術研討會。臺北：世新大學。
- 35、廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、朱建國（2009年5月）。**應用數位版權管理於電子化公文系統之研究**。第二十屆國際資訊管理學術研討會。臺北：世新大學。

- 36、郭明煌、許素華、廖鴻圖、許婉琳（2009年5月）。**以服務導向架構為基礎之企業數位版權管理研究**。第二十屆國際資訊管理學術研討會。臺北：世新大學。
- 37、廖鴻圖、郭明煌、李佳欣（2009年3月）。**應用資料探勘於住宅擔保品之估價模型研究**。銘傳大學 2009 國際學術研討會。臺北：銘傳大學。
- 38、廖鴻圖、郭明煌、曾惠錦（2009年3月）。**結合 RFID 與 DRM 於金融機構存款業務運用之研究**。銘傳大學 2009 國際學術研討會。臺北：銘傳大學。
- 39、廖鴻圖、郭明煌、鄭雅文（2009年3月）。**RFID 安全機制於數位家庭之應用**。銘傳大學 2009 國際學術研討會。臺北：銘傳大學。
- 40、廖鴻圖、郭明煌、蘇峰毅（2009年3月）。**ZigBee 網路環境下之 RFID 安全認證傳輸機制**。銘傳大學 2009 國際學術研討會。臺北：銘傳大學。
- 41、廖鴻圖、郭明煌、梁維翰（2009年3月）。**在 IEEE 802.16j 無線行動網路下路徑選擇機制之研究**。銘傳大學 2009 國際學術研討會。臺北：銘傳大學。
- 42、廖鴻圖、郭明煌、邱孟佑、吳淑琄（2008年3月）。**應用資料探勘技術分析臺北無線網路消費者使用行為-以 WIFLY 為例**。第十九屆資訊管理學術與實務研討會。南投：暨南大學。
- 43、廖鴻圖、郭明煌、余勝雄（2008年3月）。**使用者對 MOD 中之隨選視訊與家庭櫃員機使用意願之影響因素研究**。第十九屆資訊管理學術與實務研討會。南投：暨南大學。
- 44、廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、周品宏（2008年5月）。**AJAX 安全機制之實務研究**。第四屆知識社群與系統發展研討會。臺北：文化大學。
- 45、廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、許德育（2008年5月）。**建置一個離線的數位教材版權系統之研究**。第四屆知識社群與系統發展研討會。臺北：文化大學。
- 46、廖鴻圖、郭明煌、廖偉鵬、廖建興（2008年5月）。**建構資訊安全風險管理模式之個案研究**。知識社群與系統發展研討會。臺北：文化大學。
- 47、廖鴻圖、郭明煌、范修維、陳俊宏（2008年5月）。**結合空間資訊與類神經的自動估價模型之研究**。知識社群與系統發展研討會。臺北：文化大學。
- 48、廖鴻圖、郭明煌、蕭麗齡、賀士健（2008年5月）。**隨意型無線網路多重路徑備援機制**。知識社群與系統發展研討會。臺北：文化大學。
- 49、廖鴻圖、郭明煌、邱孟佑、石慧娟（2008年5月）。**消費者使用 NFC**

手機行動支付行為模式研究。知識社群與系統發展研討會。臺北：文化大學。

- 50、廖鴻圖、郭明煌、王德銘（2008年4月）。**建構以模糊測試理論為基礎之軟體弱點挖掘機制**。2008 第四屆網際網路暨通訊科技研討會。臺北：聖約翰科技大學。
- 51、廖鴻圖、郭明煌、梁丰姿（2008年4月）。**無線網狀網路下具低通訊成本之群體金鑰管理機制**。2008 第四屆網際網路暨通訊科技研討會。臺北：聖約翰科技大學。
- 52、廖鴻圖、郭明煌、莊耘坤（2008年4月）。**可調式網路身份認證方法之研究**。2008 第四屆網際網路暨通訊科技研討會。臺北：聖約翰科技大學。
- 53、廖鴻圖、郭明煌、周建宏（2008年4月）。**建構於 IMS 平台之行動監控系統研究**。2008 第四屆網際網路暨通訊科技研討會。臺北：聖約翰科技大學。
- 54、廖鴻圖、郭明煌、許靜仁（2008年3月）。**IEEE 802.16 網狀網路下一個兼具公平性與效能之排程機制**。2010 銘傳大學國際學術研討會。臺北：銘傳大學。