

運用系統工程建構社區創新診斷系統之研究

洪正坤、金憲

E-mail: 9707309@mail.dyu.edu.tw

摘要

社區營造是一全面改造地方社區的文化地貌、景觀環境和生活品質之長期工程，藉以喚起民間組織合作意識，共同參與社會問題之解決。目前政府為輔導社區，並提升社區能力，藉由評估機制以了解社區遭遇困難及執行之缺失，來進行社區優劣做評比。利用評估選出績優社區固然良好，但也造成包括評估項目與格式相對社區成果的落差、個人評估標準的不同產生評估結果的差異等諸多問題。為能提高社區生活品質，協助社區提升創新能力，而社區創新能力是指從社區現有問題情境中，超越既有的經驗、突破習慣限制，形成新觀念的歷程，進而產出新技術、服務、產品的能力。因此本研究藉由系統工程方法所提供的系統化創新思維、方法及流程，結合資訊科技，建構一社區創新服務平台，以提供社區在創新服務之診斷及諮詢顧問交流之環境。本研究探討社區相關文獻後，進而設計社區創新指標之專家問卷，並結合統計分析與層級分析法，將具有多目標、不易衡量等特性之社區創新指標找出其權重，以量化形式診斷，再利用系統工程方法與程序，將此診斷模式建構成一e化平台。

關鍵詞：系統工程;創新服務平台;社區營造;創新服務診斷

目錄

| | | | |
|--------------------|-----|---------------------------|------|
| 封面內頁 | 簽名頁 | 博碩士論文暨電子檔案上網授權書 | iii |
| 中文摘要 | iv | ABSTRACT | v |
| 誌謝 | vii | 目錄 | viii |
| 圖目錄 | xi | 表目錄 | xiv |
| 第一章 緒論 | 1 | 1.1 研究背景與動機 | 1 |
| 1.2 研究目的 | 3 | 1.3 研究範圍與限制 | 3 |
| 1.4 研究方法與流程 | 4 | 第二章 文獻探討 | 6 |
| 2.1 社區營造 | 6 | 2.1.1 社區之定義 | 6 |
| 2.1.2 社區類型 | 8 | 2.2 創新服務 | 12 |
| 2.2.1 創新的定義 | 12 | 2.2.2 創新服務的類型 | 13 |
| 2.3 系統工程 | 16 | 2.3.1 系統與系統工程之定義 | 16 |
| 2.3.2 系統工程內容 | 17 | 2.3.3 系統工程程序 | 19 |
| 第三章 研究方法 | 22 | 3.1 社區衡量指標之建構 | 23 |
| 3.1.1 研究對象 | 23 | 3.1.2 CRONBACH ALPHA 信度分析 | 24 |
| 3.1.3 德爾菲法 | 25 | 3.1.4 社區創新服務指標建立 | 26 |
| 3.1.5 德爾菲問卷結果分析 | 27 | 3.1.6 因素分析 | 32 |
| 3.2 社區衡量指標之建構 | 36 | 3.2.1 社區創新服務指標規劃流程與構面 | 36 |
| 3.2.2 層級分析法 | 37 | 3.3 社區創新服務診斷平台 | 43 |
| 3.3.1 系統需求 | 44 | 3.3.2 功能需求 | 46 |
| 3.3.3 功能配置 | 56 | 3.3.4 設計綜整 | 57 |
| 3.3.5 社區創新服務診斷平台架構 | 58 | 第四章 社區創新服務診斷平台 | 59 |
| 4.1 系統架構與系統環境規格 | 59 | 4.2 系統環境安裝 | 69 |
| 4.3 系統功能展示 | 77 | 4.3.1 首頁 | 77 |
| 4.3.2 訊息櫥窗模組 | 79 | 4.3.3 創新服務診斷模組 | 81 |
| 4.3.4 社區創新成果資料模組 | 82 | 4.3.5 討論區模組 | 83 |
| 4.3.6 友站連結模組 | 84 | 4.4 社區創新服務診斷系統驗證 | 85 |
| 4.4.1 創新服務診斷系統流程 | 85 | 4.4.2 案例介紹 | 86 |
| 4.4.3 創新服務診斷分析 | 86 | 4.5 社區安全創新服務模組開發流程 | 87 |
| 4.5.1 系統需求 | 87 | 4.5.2 功能分析 | 88 |
| 4.5.3 功能配置 | 92 | 4.5.4 設計綜整 | 93 |
| 4.5.5 社區安全創新服務模組 | 94 | 第五章 結論與建議 | 96 |
| 參考文獻 | 98 | 附錄一 第一回德爾菲問卷 | 102 |
| 附錄二 第二回德爾菲問卷 | 106 | 附錄三 層集分析法專家諮詢問卷 | 109 |

參考文獻

- [1]. 丁敦吟，以執行面探討顧客體驗管理對顧客經驗價值影響之研究-顧客參與管理之干擾模式分析，南台科技大學行銷與流通管理研究所碩士班碩士論文，2005。
- [2]. 李舒欽，地方文化產業發展策略研究:以宜蘭縣白米、珍珠、尚德社區再造之地方文化產業為例，銘傳大學設計管理研究所碩士班碩士論文，2005。
- [3]. 吳萬益、林清河，企業研究方法，華泰書局，台北，2001。
- [4]. 林振春，凝聚社區意識，建構社區文化，社區發展季刊，頁25-39，1995。
- [5]. 林麗玲，台中市社區健康評估之研究，私立中國醫藥大學醫務管理學研究所碩士論文，2005。
- [6]. 范珍輝，社會運動，國立空中大學，台北，頁530-531，1988。
- [7]. 涂芳美，都市公園生物多樣性之評估研究，東海大學景觀學系碩士班碩士論文，頁36-69，2000。
- [8]. 許凱榮，運用系統工程及整合平台技術於企業創新診斷系統之研究，大葉大學工業工程與科技管理學系碩士班碩士論文，2007。
- [9]. 徐震，社區與社區發展，正中書局，台北，頁35-36，1998。
- [10]. 陳雅慧，國民小學交通安全教育課程教材之建構研究，國立新竹師範學院碩士班碩士論文，頁39-44，2001。
- [11]. 曾華源，推動社區工作之途徑與社區工作者角色之探討，中華民國社區發展研究訓練中心，頁248-263，1986。
- [12]. 蔡宏進，社區原理，三民書局股份有限公司，台北，2005。
- [13]. 歐聖榮，台灣潛在生態觀光及冒險旅遊產品研究與調查，交通部觀光局，台北，頁79-87，1997。

- [14].僑光技術學院智慧型系統新興服務業技術研發中心，九十六年度工作計畫書（修正版），2007。
- [15].臺閩地區推展社區發展工作績效評鑑報告書，內政部，2005 網站與軟體部份: [16].內政部社會司，<http://sowf.moi.gov.tw/06/new06.htm> [17].MySQL，<http://dev.mysql.com/> [18].PHPBB3，<http://www.phpbb.com/> [19].Appserv，<http://www.appservnetwork.com/> 英文部份: [20].Afuah Allan., “ Innovation Management:Strategies, Implementation, and Profits, Oxford University Press ”，New York, 1998.
- [21].Bitran, G. and L. Pedrosa, “ A Structured Product Development Perspective for Service Operations, ” European Management Journal, 16(2), pp.169-189, 1998.
- [22].Blanchard, B. S. and W. J. Fabryky, “ Systems Engineering and Analysis ”，Prentice Hall, Inc., 1990.
- [23].Blanchard, B.S., “ System Engineering Management ” t, John Wiley & Sons, Inc., New York, 2nd ed, 1998.
- [24].Brentani, D, U, “ Innovative Versus Incremental New Business Services: Different Keys for Achieving Success, ” Journal of Product Innovation Management, 18, 2nd pp.169-187, 2001.
- [25].Chaskin, R.J., ” Building community capability, ” New York , 2001.
- [26].Drucker, P. F., “ Innovation and Entrepreneurship:Practice and Principles ”，Harper & Row Publishers, Inc., New York , 1986.
- [27].Hitchins, D. K., "Systems Engineering, A 21st Century Systems Methodology," Joh Wiley & Sons Ltd., 2007.
- [28].Hollenstein, H., “ A Composite Indicator of A Firms ’ Innovativeness:An Empirical Analysis Based on Survey Data for Swiss Manufacturing, ” Research Policy, p. 633-645, 1996.
- [29].Johnson, S. P., L.J. Menor, A.V. Roth, and R.B. Chase, “ Critical Evaluation of the New Service Development Process: Integrating Service Innovation and ServiceDesign ”，Sage Publications, Thousand Oaks, CA, 2000.
- [30].Kelly, D. and C. Storey, “ New Service Development: Initiation Strategy, International Journal of Service Industry Management, ” 11, p.45-62, 2000.
- [31].Murdick, R. G., B. Render, and R. S. Russell, “ Service Operations Management ”，Allyn and Bacon Inc., pp.26-27, 1990.
- [32].Poter, M., The Competitive Advantage of Nations, The Free Press, New York, 1990.
- [33].Prahalad, C. K.and G. Hamel, “ The Core Competence of the Corporation ”，Harvard Business Review, 68, pp. 79-91, 1990.
- [34].Quinn, J. B., “ Intelligent enterprise, New York: The Free Press ”，1992.
- [35].Rubin, H. J. and Rubin, I., “ Community organizing and development ”，1986.
- [36].Ruekert, R. W., E. M. Olson, and C. W. Jr. Orville, “ Patterns of Functional Interaction and Their Effects on the Timeliness and Market Performance of Product Development Projects, ” A Wharton School of Business Conference: Innovation InNew Product Development: Best Practices in Research,Modeling, And Applications, pp.25-26, 1995.
- [37].Saaty, T. L., “ The Analytic Hierarchy Process:planning, priority setting, resource allocation ”，New York: McGraw-Hill, 1980.
- [38].Tax, S. S. and Stuart, F. I. “ Designing and Implementing New Services: The Challenges of Integrating Service Systems, ” Journal of Retailing, 73, No.1,p.105-134, 1997.
- [39].Thshman, M., and D., Nadler, “ Organizing for Innovation ”，California Management Review, Vol. 28 No.3, p. 74-92, 1986.
- [40].Zeithaml, V. and M. J. Bitner, “ Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm ”，2nd ed. Mcgraw-Hill Press, 2000