

編者的話

本期學報（20 卷 2 期）共收錄了四篇論文，各篇的主題簡述如下：

陳禹辰、尚榮安、高震宇之「資訊量、個體差異與消費者對網路購物決策的主觀心理狀態」：網路商店據信可以減少消費者搜尋成本並給消費者帶來更豐富的產品選擇，這是網路商店的優勢之一，可以提昇消費者福祉。該研究希望理解，當消費者處理從網路商店獲得的豐富資訊時，其對購物決策之主觀心理感受如何受到個體差異影響。該研究以資訊超載理論為基礎，將主觀產品知識、產品涉入、與自我效能這三個在經驗法則決策理論中非常重要，卻被資訊超載理論忽略的個體差異變數整合進來，希望理解是否、為何豐富的資訊反而給消費者帶來負面的後果。該研究建置一個模擬的手機消費網站，設定兩個資訊量水準，並將 224 個受測者隨機分配到兩個實驗網站中，要求他們在限定時間內決定購買那一隻手機。研究結果發現過多的資訊不見得會使消費者感受到做了好決定，或者能緩和其需要更多資訊的感受。知覺涉入與自我效能會干擾資訊量與主觀心理狀態的關係，產品知識則直接影響主觀心理狀態。

曹偉駿、鄭博元、李建邦之「基於情境感知之網路服務環境的高安全存取控制機制」：以角色為基礎的存取控制（Role-based Access Control; RBAC）方式應用於網路服務中，雖然可使管理者有效率地檢視使用者目前所擁有的權限，然而隨著網路的發展與普及，網路安全問題層出不窮，現有存取控制機制是不足以確保網路服務的安全性。因此，該研究除了以情境感知機制彌補 RBAC 的不足，更進一步使用決策樹演算法探勘隱藏情境。其中，情境感知技術能隨著不同的時空與環境狀態變化，動態地調整用戶存取限制，並依照通訊裝置的特色，提供適當的服務與存取內容，使得授權機制更為彈性，故系統不論在安全性或執行效率上，皆能夠獲得較佳的改善。該機制首先整合單一登入與跨網域 RBAC，改善多系統權限不一與角色衝突的問題，並藉由情境感知技術達到彈性授權之目的，更進一步地採用決策樹演算法，使得情境的推論更加精準，以提升系統在資訊傳輸的安全性及執行效率。

張瑋倫、張慧琪、張德民之「電子化服務品質補救與電子信任之系統動態模式」：該研究探討電子信任與電子服務補救的關聯，進一步引用系統動力學方法建立電子服務補救的架構，並使用模擬評估電子服務補救的績效。研究發現電子信

任對於成功的服務補救是不可或缺的，且可以大幅提升企業長期獲利。該研究續對事前認知服務品質、服務失敗嚴重性與顧客參與度作進一步的分析，結果顯示顧客事前認知服務品質對事前電子信任有正向的影響；並且事前認知服務品質低的顧客在電子服務補救後會對企業貢獻更多的獲利。另一方面，經歷高服務失敗嚴重性的顧客在問題被解決後也會繼續上門，讓企業獲得更多的利潤。而對於顧客參與度，研究顯示顧客參與更深入的服務補救過程，將會產生更高的事後電子信任。該研究結果可以幫助解釋電子信任在動態電子服務補救環境中的重要角色。

余強生之「影響消費者轉換科技服務的原因：以網路銀行與行動銀行為例」：由於過去數十年來，探討科技服務或產品採用與否的相關研究已經很多，因此，該研究嘗試探討影響消費者從某一個科技服務或產品轉換到另一個科技服務或產品的因素。奠基於理性行為理論主張：消費者的行為是可以被解釋、預測的，因此該研究利用相對比較概念、計畫行為理論與兩個經濟效應，去建構研究架構，並用該研究架構去探討、可能影響消費者從某一個科技服務或產品轉換到另一個科技服務或產品的原因。由於網路銀行與行動銀行同時具備科技服務與網站服務的特性，該研究的發現，或許也可應用到其他彼此之間，互相有競爭性、替代性的科技服務或網站服務的案例中，比如：軟體平台、瀏覽器。此外，該研究也可以擴展目前以理性行為為理論基礎的研究，從集中於探討：單一科技服務或產品的採用與否，擴展到去探討互相有競爭性、替代性的科技服務或產品彼此之間的採用轉換。

總編輯
李有仁 教授
資訊管理學系
國立政治大學
台灣，台北，文山
2013年4月