

大型運動賽事資訊系統關鍵成功因素與評估指標

以 2009 高雄世運為例

資訊中心

張俊陽、潘麗芳、黃美惠、李春霖／乙等獎

壹、研究緣起與目的

高雄市政府以海洋首都的意象承辦 2009 世界運動會，利用舉辦國際賽事的機會來進行城市行銷，以提昇城市競爭力、強化基礎建設與創造就業機會。然而，由於大型運動賽事比賽項目繁多（2009 世運比賽項目有 29 項），因此，在賽事相關的活動、交通、食宿、場館及文化觀光等工作都相當繁雜。Knox(2004)指出，在賽會舉辦期間，資訊科技是一個重要的工具，能夠整合各面向的賽會參與者需求，包括：賽會組織、賽會規劃、賽會協調與賽會控制。此外，綜合國內外相關研究文獻（葉公鼎，2009；Appenzeller & Lewis, 2000；Knox, 2004；Midy et al., 2007；Allen et al., 2008）皆指出，運用資訊及網路設備和開發適切應用軟體輔佐各種運動賽事工作，能夠使運動賽事跨越空間限制，迅速接收傳遞、處理、發佈賽會資訊給賽會組織、裁判、參賽者、觀眾及媒體等參與者，並提供比人工作業更有效率的溝通方式，進而增進工作效益、減低誤差。因此，在大型運動賽事舉辦的過程中，資訊系統扮演一個很重要的角色。

貳、研究方法與過程

為了建構大型運動賽事資訊系統的評估指標，本研究首先以大型運動賽事資訊系統功能架構與 DeLone & McLean(2003)的修正後資訊系統成功模式為基礎，予以歸納整理，作為建構評估指標的基礎構面，並整合關鍵成功因素觀點彌補其基礎構面及指標的不足。再以資源依賴理論、利害關係人理論及夥伴關係理論來修正其評估指標雛型。接著，透過修正德菲法整合專家學者意見進而產生本研究欲建構的大型運動賽事資訊系統評估指標。最後進行研究結果的討論及建議。

參、研究結論與建議

一、研究結果

本研究的結論主要分為兩點

- (一) 建構具有大型運動賽事資訊系統特性的評估指標，可以提供國內外大型運動賽事主辦單位參考。

雖然評估指標的相關研究甚多，但是衡量的事物不同應有不同的專有指標。然而，目前並無具有大型運動賽事資訊系統特性的評估指標。且評估指標的研究大多著重在系統的績效，很少以使用者角度去建構一套良好的評估準則

(Ong et al., 2009)。因此，本研究整理大型運動賽事資訊系統相關文獻，並結合使用者滿意度與資訊系統績效衡量的評估準則作為雛型指標，使其具有大型運動賽事資訊系統的特性。

(二) 結合多重理論以修正大型運動賽事資訊系統評估指標，研究過程嚴謹且具創新性。

由於目前大部分的組織都必須藉由委外來填補資源的缺口，且過去的使用者滿意度與資訊系統績效評估指標，未檢視合作夥伴是否能夠提供組織所需要且不可或缺的技术能力，為了彌補其不足之處，進而加入資源依賴理論來做評估指標之修正。

將資訊相關事務委託於合作夥伴，即是將內部資訊整合、分析、處理等相關工作交由承包商負責。因此，與承包商雙方互為利害關係人(Schneider, 2002)，然而過去使用者滿意度與資訊系統績效評估指標未考量到組織與策略聯盟夥伴雙方合作時，如何有效管理與協調利害關係人之間的關係，故本研究加入利害關係人理論來修正評估指標，使其充分考量因利害關係人間的關係及衝突而產生的問題(Gottschalk & Solli-Sather, 2006; Lim et al., 2005)。最後，過去使用者滿意度與資訊系統績效評估指標，未考量到合作夥伴建立聯盟關係時，是否了解彼此之間的策略目標，以降低合作風險。而組織之間的合作也是另一種型式的競爭(Hamel et al., 1989)。因此，組織必須確定本身的策略目標，也必須了解夥伴的策略目標會對組織產生什麼影響。成功的策略聯盟最重要的就是選擇合適的合作夥伴(Lewis, 1990)，故本研究加入夥伴關係理論來修正評估指標。

二、研究建議

本研究由研究結果利用和後續研究更方面提出以下之建議：

(一) 研究結果利用之建議

1. 本研究所彙整出的資訊系統關鍵成功因素，可作為專案進行的參考架構，避免造成額外浪費及成本支出的前提之下，可以將大型運動賽事資訊系統的投資集中，以提升系統導入的成功率。另外，相關系統供應商及顧問公司也可以針對關鍵成功因素及評估指標，提供能幫助成功導入的適當協助。
2. 本研究透過修正式德菲法分析的結果，建立一套適用於大型運動賽事資訊系統的評估指標，可提供往後國內外大型運動賽事主辦單位，評選運動賽事資訊系統之參考依據，避免組織在進行評選時，因主觀因素所帶來的偏頗。

(二) 後續研究的建議

1. 擴大研究樣本以廣納不同群體之意見，例如國內外其他大型運動賽事。
2. 本研究所得到的大型運動賽事資訊系統評估指標，並無針對各個評估指標的權重進一步的探討。因此，後續研究者可進行權重相關議題的研究以利更精確的得出評估結果。