

銘傳大學 104 學年度下學期  
105 年度教學卓越計畫子計畫一  
【一般課程】課程重構計畫

結案報告



課程名稱： 管理資訊系統專題

教師姓名： 黃莉君

系所單位： 資訊管理系

撰寫日期： 2016 年 7 月 12 日

## 壹、計畫動機

本課程【管理資訊系統專題】是資訊學院-資訊管理學系碩士班一年級學生的必修課程，學分數為3學分。

本課程的課程目標為：(1) 瞭解資訊管理的相關範疇；(2) 建立資訊管理實務與研究的基本概念；(3) 培養學生資訊管理實務與研究領域的認識與反思能力。

由於目前學校之碩士班面臨招生之困難，同樣的，資訊管理系的碩士班學生也逐年減少，因此，系上期望加強碩士班課程與實務上的連結，使學生在修課之後，能夠強化未來就業的各方面能力，而我認為身為資管系的碩士班學生，除了對於資訊科技在組織中的運用過程需有一定程度的了解之外，也必須要具備良好的溝通及表達能力，因此，本次課程重構計畫有兩個目的。第一個是想要加強同學對於台灣產業中對於資訊科技應用的了解，第二個是期望增強同學簡報技術與技巧。

在加強同學對於台灣產業中對於資訊科技應用的了解方面，本課程選擇台灣具有代表性的相關個案進行課程互動的素材，希望能以建構式教學(主動、經驗、和互動)的方式來進行整個課程。在課程中提供學生一種「企業情境的縮影」，使學生嘗試以「主角的觀點」來看待個案角色身處的相關情境，進行各種解決方案的分析和策略思考，以體察企業經營的複雜性與模糊性。透過師生之間的主動思考、個案經驗及課堂互動，期望幫助學生將個案及期刊文章中的知識轉化成實戰智慧。

再則是增強同學們的簡報技術與技巧，主要原因是因為這種能力是就業上不可或缺的軟實力，但卻也是目前學生普遍缺乏的能力，尤其是經常需要上台報告的研究生身上。在教學現場上，常遇到的現象是：學生報告時未能掌握重點，並有投影片設計不良及現場表達力不佳的問題。因此，本次課程期望能夠加強學生在簡報上的能力。

本人希望藉由此課程重構的計畫學習教學策略與技巧，並思考以學生

學習為中心的教學策略與學習評量方式，讓同學瞭解資訊管理的相關實務個案，並透過個案的討論了解資訊管理的理論、技術與在實務上的應用，並激發其主動學習的興趣。最後，藉由學生的反饋來調整教學策略與學習評量方式。

## **貳、執行內容**（課程設計與執行概念、實施方式、實施進度等訊息）

### **一、若本課程非首次申請課程重構計畫，請說明與前不同之處**

#### **課程設計概念圖**

藉由課程設計圖來介紹資訊管理的架構與核心項目，讓同學們在第一堂課對此課程有一整體性的概念。同時，希望藉由此精簡化的概念圖，使得同學們對資訊管理所需涵蓋的範圍與內涵能夠有綜觀性的認識。

圖一之教學內容架構圖，主要在於選定 12 個當前盛行的資訊管理個案進行討論，此外，根據每個不同個案的特性，再找尋相關的期刊文章(英文為主)(圖二)，期望同學在分析討論過中文個案後，對於相關情境有所了解之後，繼續以研究的觀點切入，思考如何將資管實務的問題，以研究的觀點進行分析及論述，並能確實理解個案與 Paper 背後所傳達的相關理論概念(圖三)。

## 多面向之個案研討



圖 1：教學個案圖

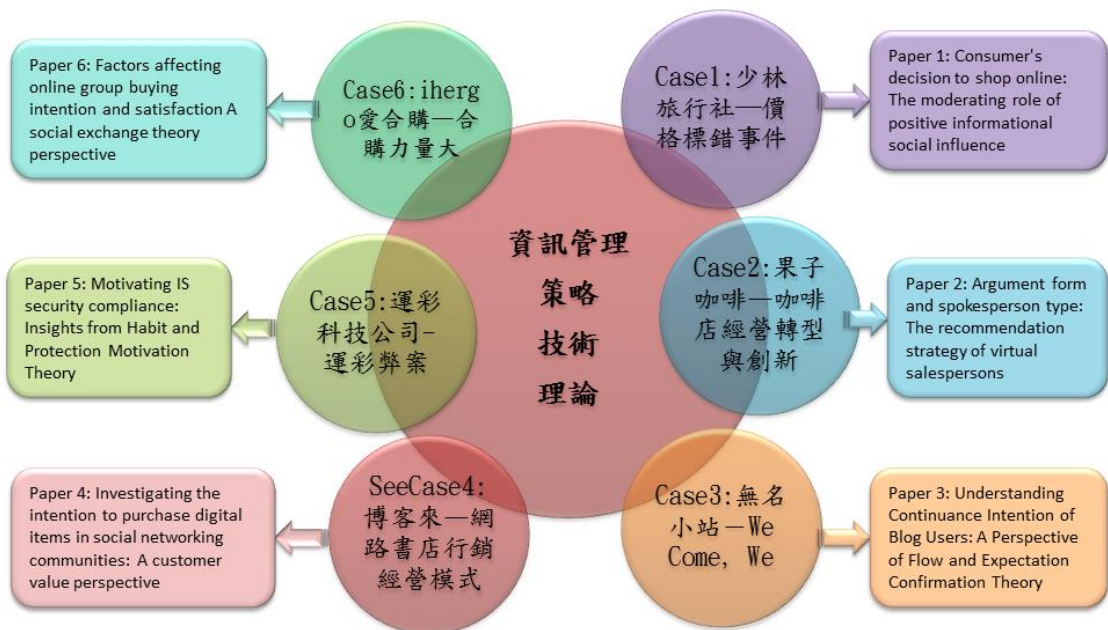


圖 2：個案與 Paper 對應圖

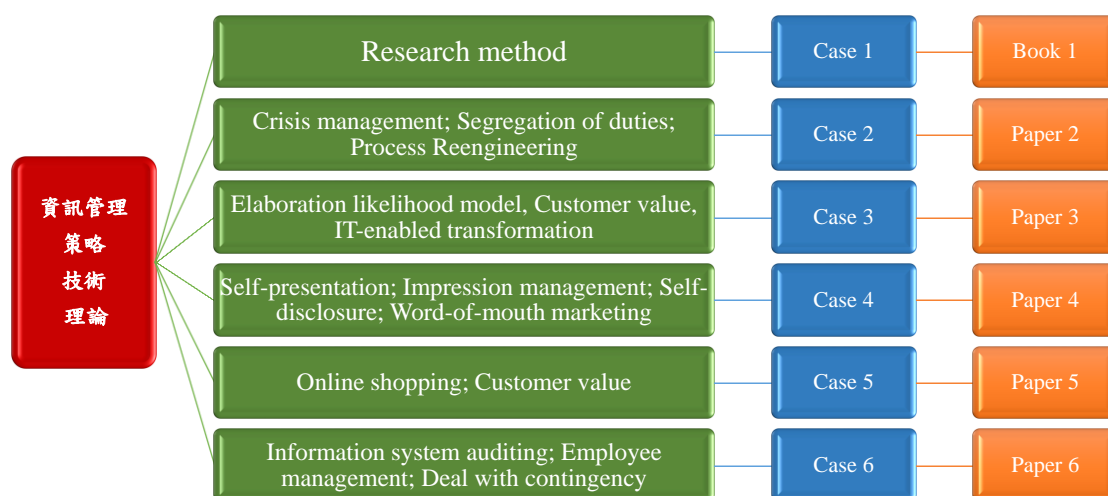


圖 3：管理理論與個案對應圖

## 教學策略

### 課程描述

隨著資訊科技的普及，運用資訊科技來促成企業或個人的工作或生活已成為不可或缺角色，因此相關的資訊科技應用實例：線上合購、企業資訊系統建置、網路商店創業、傳統商店運用資訊科技或志願性公益團體利用資訊科技成功的案例不在少數。因此，衍生資訊搜尋、網路口碑、信任、隱私、虛實整合等急需被重視的資訊管理研究議題。

本課程旨在介紹資訊管理的相關個案及運用到的資訊管理理論，在課堂中進行討論，並於期末完成一份資訊管理實務的個案報告，期望讓學生透過參與個案討論及自我找尋及分析撰寫個案的過程，學會體察各行各業中資訊科技運用的軌跡過程。

透過本個案討論之建構式教學(主動、經驗、和互動)來進行整個課程。課程中提供學生一種「企業情境的縮影」，使學生嘗試以「主角的觀點」來看待個案角色身處的相關情境，進行各種解決方案的分析與策略思考，以體察企業經營的複雜性與模糊性。透過師生之間的主動思考、個案經驗及課堂互動，期望幫助學生將個案及期刊文章中的知識轉化成實戰智慧。

### 課程目標

### 授課方式

1. 講授及分析資訊管理之相關理論概念
2. 課堂以資訊管理個案來討論資訊管理理論的概念及各種資訊科技的發

## 展議題

### 教科書與參考教材

1. 光華管理個案，<http://www.kmcc.org.tw> (請同學上網購買個案教材，麻煩負責同學盡快處理，以能配合上課進度)
2. Publishing for Success : Effective Writing Strategies for Non-Native English Scholars, 前程文化, Charlie C. Chen, ISBN : 9789866264313
3. 上台的技術，商周出版，王永福，ISBN : 9789862726709
4. 上課講義、相關期刊文章

## 二、教學目標 (教學目標是什麼)

瞭解資訊管理的相關範疇

建立資訊管理實務與研究的基本概念

培養學生資訊管理實務與研究領域的認識與反思能力

## 三、教學內容 (主要的教學內容)

12	日期	課程主題與內容	主要概念	Papers/ Books
1	2/24	管理資訊系統課程介紹	Course overview	--
2	3/2	簡報製作與表達	Presentation skills	Book1: 上台的技術 (每人題出5點未來評估報告水準的準則)
3	3/9	簡報製作與表達 Case 1:行銷老實話 檢驗中心-面膜測試	Design resume Research method	
4	3/16	How to review a paper	Research process and paper review	Book 2: Publishing for success Paper A: 解讀消費者購買行動應用軟體之行為 Paper B: 資訊隱私顧慮對社群網站使用者使用意圖影響之研究
5	3/23	How to review a paper (2)	Research process and paper review	Book 2: Publishing for success Paper A: 解讀消費者購買行動應用軟體之行為 Paper B: 資訊隱私顧慮對社群網站使

				用者使用意圖影響之研究
6	3/30	Case 2: 少林旅行社-價格標錯事件	Crisis management Segregation of duties; SoD Process Reengineering	Paper 2: Consumer's decision to shop online: The moderating role of positive informational social influence
8	4/13	Case 3: 果子咖啡-咖啡店經營轉型與創新行銷	Elaboration likelihood model Customer value IT-enabled transformation	Paper 3: Argument form and spokesperson type: The recommendation strategy of virtual salespersons
9	4/20	Case 4: 無名小站-We Come, We See, We Blog	Self-presentation Impression management Self-disclosure Word-of-mouth marketing Opinion leader	Paper 4: Understanding Continuance Intention of Blog Users: A Perspective of Flow and Expectation Confirmation Theory
10	4/27	Case 5: 博客來-網路書店行銷經營模式	Online shopping Customer value	Paper 5: Investigating the intention to purchase digital items in social networking communities: A customer value perspective *先與老師討論你想做的主題
11	5/4	Case 6: 運彩科技公司-運彩弊案	Information system auditing Employee management Deal with contingency	Paper 6: Motivating IS security compliance: Insights from Habit and Protection Motivation Theory
12	5/11	Case 7: ihergo 愛合購-愛合購力量大	Group buying Virtual community Internet marketing Network effect	Paper 7: Factors affecting online group buying intention and satisfaction A social exchange theory perspective
13	5/18	Case 8: 外島酒廠—資訊系統招標案	Revolving Door Request for proposal Top management support The culture in public sector	Paper 8: The roots of executive information system development risks
14	5/25	Case 9: 布農部落—文化產品與感動行銷設計	website design for experience culture and IT	Paper 9: Effective website design for experience-influenced environments The case of high culture

				museums
15	6/1	Case 10: 摩斯漢堡－QR Code 創新服務的祕密武器	Innovation Diffusion Theory User Resistance of IT Organizational change	Paper10: An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment
16	6/8	Case 11: 竹山秀傳醫院－創新服務模式	Theory of reasoned action Theory of planned behavior Theory of acceptance model The magic bullet theory	Paper11: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology
17	6/15	Case 12: Yahoo 奇摩超級商城－商業模式之策略變革	Network effect Network externality SWOT Online to Offline	Paper12: A Study of Online Auction Sellers' Intention to Switch platform
18	6/22	預備週		6/20-6/24 期末考

#### 四、教學活動設計 (如何達到教學目標的教學活動設計)

##### ● 個案及文章報告規則

- 每週進度為報告 1 個 Case+1 篇 Paper
- 每組報告+討論以 **80 分鐘為限**。
- **Case 與 Paper 報告與評論**：重點在於**完整且清楚**地介紹**個案或 paper 內容**(可透過自行拍攝影片、演戲、唱歌等方式呈現)，並根據個案(請參閱討論題目)或 paper(相關延伸的想法)進行討論。

##### ● 上課規則

- 上課請積極參與討論，討論發言的次數和深度是老師評分的重點。
- 請務必上課前預習個案的內容，老師會隨時抽點學生回答問題。

##### ● 加分規則

- 課堂主動發言，將會得到一張「鼓勵卡」，請同學下課後交回給老師統計。

##### ● 報告繳交期限及相關規定

- 所有需要繳交的報告及投影片，請於報告前一天晚上 22:00 之前上傳
- 若報告於截止時間之前尚未繳交，則報告成績 7 折計算。
- 報告當天列印出書面報告及投影片(盡量不要 6 張一頁，最多 4 張一頁)給老師



## ● 成績計算

- 上課參與 40%
- 實務個案報告與討論 50%
- 其它 (視情況而定)%
- 上課禁止使用電子產品(如:筆記型電腦、平板電腦、智慧型手機等)
- 出席成績 10% (無故缺席，一次扣總成績 5 分)

## 五、教學評量 (如何評量教學目標達到與否)

- 透過計畫成果內容展現是否達成教學目標
- 透過成績評量確認每位同學的學習成效

## 參、計畫成果

### 一、摘述辦理情形

此次申請課程重構計畫的重點在於過往發覺同學們有:簡報製作的困難、閱讀專業文章的困難，因此，這學期則針對這兩部分作加強。

**問題的來源：**往年，同學只是接受老師課程的安排，開始上課報告，可是同學們從來不了解：何謂一份專業的簡報，需要注意哪些技巧，因此在正式課程內容開始之前，先訓練同學這部分的能力。

**製作簡報的改善方法：**第一週第二週：同學報告簡報製作的基本技巧(書籍：上台的技術)，並實做一份簡報，再來由同學共同製作出未來課堂簡報時的評估標準(往後每位同學每次上課的簡報，都需要依照此標準進行檢視)。

特別一提：同學這次做的簡報，有將每位同學的簡報進行錄影，上傳到 FB 的上課社群，這樣同學們可以重新檢視自己的簡報過程。

**問題的來源：**往年，同學只要看到英文的專業文章，通常是在模模糊糊的情況之下介紹文章，導致自己及聽課的同學們都不甚了解文章的結構內容，追究原因，除了英文能力要加強之外，對於一篇文章的重點在哪裡，也不甚了解，因此，我認為老師需要先教導學生如何閱讀英文專業文章，如何抓重點，他們才會真的知道文章的重點在哪裡，該怎麼報告一篇文章，以及自己未來寫論文要注意哪些要點。

**閱讀英文文章困難的改善：**第三週第四週：同學閱讀一本書籍(Publishing for

success)，這本書及主要是告訴讀者：Abstract 要寫哪些內容，Introduction 要寫哪些內容(例如：研究問題、研究目的、研究重要性等等)、Literature review 應該如何做文獻回顧，更理想的是這本書籍都是舉資管領域的一流期刊作為分析與舉例的對象，所以同學們比較容易理解。實做部分：課堂上演練兩篇文章，交流彼此意見，以確認同學們已經了解如何分析專業論文。

經過這四週的進行，同學們上課討論的熱烈程度及老師感受到的學習氣氛，似乎都很正面(學生們蠻開心自己懂了一些簡報技巧，以及了解到如何賞析一篇論文，並改進自己論文撰寫上的缺點)。

第五週~第十八週的課程安排：資管個案討論和資管領域英文論文的討論，這就是根據一二三四週所訓練出來的論文解析和簡報能力進行實踐至期末，每次同學報告完，就是根據個案和 paper 進行問題討論，並評述簡報。

## 二、課程實驗成果

根據教資中心提供的問卷結果顯示結果如下：

教師教學知能題目	五點量尺平均分數
老師能訂定具體可行之課程目標。	5.0
老師能依照課程目標選擇適宜之教學內容。	4.8
老師能根據課程目標與學生學習特性組織課程內容。	4.8
老師能選擇符合學生程度之教材，必要時自行研發創新教材。	4.8
老師能依據課程性質與需要，選擇恰當的教學方法，例如：講授法、合作學習法等等。	4.8
老師能搭配適合的圖儀設備、網路或教具，以達到教學目標。	4.7
老師能設計符合課程內容之教學活動，如實作、分組討論、上台發表等等。	5.0
老師能根據學生的程度，及時調整教學方法因應之。	4.8
老師能容許彈性變動教學進度與內容，以配合學生學習狀況。	5.0
老師能關注學生個別的學習困難。	5.0
老師能善用時事或舊經驗的連結等方式，激勵學生的學習動機。	4.8
老師能保持良好的師生互動，維持和諧熱絡之上課氣氛。	4.8
老師能善用提問的方式，刺激學生思考。	5.0
老師能鼓勵學生發問，檢視學生學習狀況。	5.0

老師能營造不怕犯錯、勇於嘗試的學習殿堂，讓學生快樂學習。	4.8
老師能明訂具體的考試和作業的評分標準。	4.8
老師能採取多元評量方式評比學生分數。	5.0
老師能公平公正地予以評分。	5.0
老師能從評量過程中瞭解學生學習狀況，作為修正課程教學之參考。	5.0
老師的考評方式可以測驗出我的學習成果。	4.8
老師能判斷學生學習困難的課程內容與原因。	4.8
老師能瞭解學生學習困難後，給予適當的輔導轉介(例如教學助理或小老師)。	4.7
老師能瞭解學生先備知識的不足處，進而給予建議與輔導。	4.7
老師能針對表現優異的學生，提供額外的學習機會與資源。	4.5

### 三、執行成效評估 (學生學習成效為何，請提出具體佐證)

在學習成效的評估上，以下為學生的回覆意見，僅針對回答類別進行歸類整理。

1. 自我學習態度檢視(你覺得自己對此門課的努力程度如何?)
  - (1) 認為自身努力程度佳，每一周會課前先預習、對個案 or paper 不了解的也會先做一些查詢，且先思考問題討論，以至於上課能更參與其中。另外，上課前一晚會好好休息，使上課精神佳些
  - (2) 在準備報告上，雖然不是那麼上手，但會花時間去準備
  - (3) 這門課其實每堂都會讓我去思考問題，事前也會準備或是瀏覽當周報告的重點。
  - (4) 報告的流暢度還是不夠，對於整理文獻資料的部分還需要更精進
  - (5) 在這門課需要投入的時間比其他課程要來的多。並且上課期間需要非常專注。比起其他課要來得努力及投入大量時間。
  - (6) 5分占4分，雖不到完美，但會盡量報告完整，增加對自己的要求，提高標準。
  
2. 在閱讀論文上，學生認為所得到的收穫：
  - (1) 在閱讀論文上有很大的進步及收穫。
  - (2) 了解如何閱讀論文，並對整體做出簡單的重點介紹。
  - (3) 成效良好，學習到溝通表達能力，上台報告技巧，論文研讀方法。
  - (4) 會用更多角度去思考問題、解決問題。
  - (5) 了解相關知識的深度，也因為同學的報告，老師的說明分享了解許多MIS層面的知識，每一堂課也都努力去思考更深入的想法。

(6) 開始看英文論文，除了要注意一些地方，其實看論文，沒有想像中那麼困難。

3. 在課堂簡報上，學生的收穫如下：

- (1) 每一次同學或老師給的建議會有深刻的印象，能幫助往後的報告更精進。
- (2) 會請同學評估報告者的表現，能使報告者再自我精進，滿好的。
- (3) 學習台上報告的準備。
- (4) 老師很用心在每堂課，相關的個案、理論也都學習到許多。
- (5) 舉手回答的時候發現有人的想法其實和自己一樣，會比較不那麼擔心發言的內容是否恰當。

4. 對於老師授課教材的內容的建議如下：

- (1) 教材十分多樣化。
- (2) 否，老師教材豐富多元。
- (3) 不錯。
- (4) 個案選擇很適合學生。論文上不確定是否有質性研究的，若無，希望可以加入，也想學習那一方面。

5. 對於老師授課方式的相關建議：

- (1) 暫時沒有其他建議。
- (2) 上課內容充實
- (3) 都很適中。
- (4) 同學報告，老師補充的方式很好，老師補充多也無妨，總是從中學到許多。

6. 對於老師上課之進度的建議(例如：太快、太慢或是適中。)

- (1) 適中。(5人填答)
- (2) 前幾週是稍緊湊，但仍在能達成範圍。

7. 對於老師之考試方式、作業份量、報告份量或內容的建議：

- (1) 目前沒有。
- (2) 否，份量適量。
- (3) 呈現很適中的方式。
- (4) 滿好的，但不確定評分方式。

8. 您在學習本課程時是否會遭遇困難？如果有，那是什麼？

- (1) 和領域比較沒在接觸的會比較吃力，比如統計。
- (2) 還好。

9. 請描述您給予老師其他教學上的建議。

- (1) 鼓勵同學問答的模式很好。
- (2) 老師上課認真、負責，同學有疑問都會給與回答解說。
- (3) 整體來說很適中。
- (4) 老師非常替學生安排，學生也都受益良多。

10. 我喜歡這門課的哪些部分。

- (1) 此門課學習到上台技巧、抓重點原則、思考、擴增知識皆是我認為非常有收穫之處。其中思考是最喜歡的，透過課程中討論互動，可以增加自己思考事情從不同角度的能力，也透過他人的觀點，看見原本未考慮過的層面。
- (2) 有些個案內容很有趣，或是大家討論的東西很有趣
- (3) 喜歡部分是討論時間，能藉由討論去思考更深更廣的層面，也會透過其他同學的意見去發現自己沒思考過的方向。
- (4) 討論的部分，可以讓同學多多去思考問題、抓到解決方法
- (5) 論文技巧及簡報技巧的課程極有幫助，但其他課程安排的內容也很有趣，總體而言，所有的課程都不錯。
- (6) 我覺得老師會不斷的評論報告內容、PPT製作、態度，並且給予建議及技巧是對我很有幫助的。

#### 四、課程反思

(本課程實驗可以分享給全校其他教師的教學發現和重要經驗)

課堂中所定義的專業知識，是大學每一門課程中，認為必須要傳達給學生的主要內容，但傳授知識的方式往往更勝於知識本身，而學習過程中的主角也必然是學生，而不是老師。

Herbert Simon (1978 年諾貝爾經濟學獎得主)曾說：

*"Learning results from what the student does and thinks and only from what the student does and thinks. The teacher can advance learning only by influencing what the student does to learn."*(翻譯：學習的成效來自於學生做了什麼與思考過什麼，除此以外沒別的了。老師只能透過引導來促進學生的學習。)

這段話告訴我們，老師最可貴的就是創造學習的環境和風氣，這門課，我覺得花費較多的心力進行課程規劃與調整，但課堂上，我所做的工作，就只是建議提供與方向引導而已。

## 五、後續調整規劃

### (1) 專業英文論文的閱讀能力加強

加強同學們對於 paper 的確實了解，因此，未來規劃，前幾週，除了讓學生了解一篇專業文章的賞析方式之外，還需要進行實做練習，循序漸進的方式是：先找一些中文 paper，由老師帶領，進行全班演練與重點確認，之後再找英文 paper，繼續全班一起演練。而後在交與學生，讓學生進行自己的閱讀與課堂上的報告。

### (2) 加強課前提醒、報告順序與簡報製作基本規範

每週上課前一兩天，學生正準備預期課程時，在課堂討論版上提出該課程中需要注意到的相關重點，使學生可以事前準備與查詢資料，以下是學生們的相關建議。

- 有幾周上課前老師會說本周該注意的重點，是滿好的，可讓學生先思考，使討論更深入。
- 要更規範同學上傳作業的時間，目前是有10:00PM卻有同學未上傳的情形，半夜才上傳會影響其他同學準備，其實每周安排報告順序在學期初就已訂好，此舉出現有點不太好，但也不是說要獎懲制度，只需要提升對這件事的宣導
- 無
- 分配順序:僅管當初的順序是自己選擇的，可是真正執行後會發現到可能前幾周都是同一個人報告，後幾周都是另一個人報告，所以可能要錯開擠在相近的週次內。
- 沒有耶
- 假如能在個案及論文報告開始前(學期一開始)，先給同學看以往報告的PPT範例以及說明要求(比如論文要放討論，論文PPT用中文呈現，以問卷說明構面.....等等)。如此一來能讓前兩週報告的同學準備好PPT，避免前面幾週報告的同學因不了解該如何製作PPT或不了解報告目的(想辦法讓同學了解paper及個案)，而錯失了前幾週報告的學習及吸收機會。
- 我覺得課程可以改在下午，使同學們更有精神去吸收知識、去討論。

## 肆、建議與改進

係針對教資中心計畫規劃和執行之作法、支援、資源等相關建議：無。但持續提升教學本是我該做的，實在很感謝教資中心提供老師教學精進的機會(壓力和經費)。

## 伍、補充說明

## 課程進行方式與照片說明

在上課方式的進行上，本課程規劃同學報告，再由老師帶領討論，此時會根據同學們的回答情況給予加分卡，因此同學普遍上課反應都蠻熱絡的，以下則由圖文簡要說明上課的進行方式。

主題與照片	說明
	<p>學生與老師上課會將個案及 paper 的內容以盡量圖示的方式引導同學了解。</p>
	<p>在 Facebook 中開設【104級管理資訊系統社群】，方便學生有問題時可以隨時詢問，師生可即時互動，增進課程理解與彼此了解。</p>
	<p>老師在同學介紹不清楚之處，會加以說明。接著依循個案分析的結構詢問同學問題，此時老師手上有加分卡，鼓勵同學發言，這樣的機制，發言效果非常熱絡。</p>

主題與照片

說明

堂後 事規

週次	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	總計
日期	2/24	3/2	3/9	3/16	3/23	3/30	4/6	4/13	4/20	4/27	5/4	5/11	5/18	5/25	6/1	6/8	6/15	6/22	
1 郭洪承	5	8	9	10				5	6	5	3	0	1	3	1	3	1	3	5
2 王紹輝	5	3	3	1				4	3	3	2	4	2	2	3	1	1	1	3
3 鄭明倫	5	8	9	10				1	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3
4 李仕儒	5	5	5	5				3	0	1	0	1	2	1	1	0	0	2	1
5 邱芸	5	5	11	2				8	6	11	3	7	2	5	5	4	1	1	1
6 李岱凌	9	13	2	2				17	17	17	9	4	7	2	2	1	1	1	1

這是同學每次的出席狀況、每次的發言次數及上課筆記表現，由於每週統計並公告，且在學期成績上佔有一定程度的分數。因此，同學會很重視自己的發言情況。

2016.5.4 [討論]

情景  
 忘記心機展轉  
 如思、資料保潔  
 服務消費者 on 購買前可去學「愛、有關保潔  
 理解一集團合作、增加便利性  
 組織學堂  
 進入統一管理模式 400 作業流程  
 內部教育訓練  
 增加初派公司一大智識  
 快速出貨 (4小時出貨) - 抓住顧客心  
 行銷策略  
 超商服務 - 不信任感降低  
 財務執行  
 資料執行  
 一 店主人和店員的溝通  
 一 以員工為中心與經理溝通  
 一 跟 Google 圖書合作、增加購買可能性  
 行銷策略  
 on 廣告行銷策略  
 on 廣告內容編 - 解答諮詢  
 on 網路口碑  
 on 網路口碑

「電子商務平台將改變零售需求滿足」

「研究限制」對產品品質(消費者購買時限制)  
 「研究計畫限制」  
 「研究限制可以參考」

情景 - 無名小站 - We come, We see, We blog  
 資料提供 - 口碑行銷  
 一對一管理

缺 廣告+量  
 口碑行銷  
 競爭者分析  
 一對一管理時間

Facebook - 無名小站 - YA100 奇摩  
 對策略利用中規畫管理與便捷性凸顯自己功能

口碑 - 抓住別人吸引

論文  
 互聯網應用之一 - 部落格  
 利用網路口碑, 產生效益 - 研究目的可以了解, 凸顯出來

期望確認理論 (Expectation-Confirmation Theory)  
 購買前的預期 vs. 購買後的實際績效

期望  
 增加信心  
 滿意度  
 購買意願

期望高 = 增加信心  
 滿意度 = 增加購買意願