

112年度自行研究成果報告

題目：推動服務數位轉型(榮福卡)擴大資源整合

年度：112年

編號：NTVSD112-001

單位：南投縣榮民服務處

研究人員：社工員王建鈞

南投縣榮民服務處112年度自行研究成果報告提要表

| | |
|---------|---------------------|
| 研究題目 | 推動服務數位轉型(榮福卡)擴大資源整合 |
| 研究單位及人員 | 南投縣榮民服務處 社工員王建鈞 |
| 研究期程 | 112年1月至112年12月 |

內容摘要

一、研究緣起與目的

推動服務數位轉型數位榮福卡，擴大資源整合專題的研究背景與動機主要是基於以下考量：

- (一)數位轉型趨勢：現今社會各行各業都已逐漸進入數位化時代，各政府機關與機構也積極推動數位轉型，以提升服務品質、效率與效益，並滿足民眾日益增長的數位化需求。
- (二)資源整合的需求：資源整合是一個普遍存在的需求。在現今社會中，各種資訊、資源及服務層出不窮，但這些資源往往分散於不同單位、不同系統、不同平台中，使得使用者難以進行整合利用。因此，資源整合的需求是一個廣泛存在的問題，而推動服務數位轉型，透過數位榮福卡的方式，整合各種資源及服務，提供使用者一個方便、簡單的管道，以更有效地利用資源，也是一個解決資源分散的方案。

二、研究方法與過程

- (一)相關文獻探討：對於數位轉型相關理論、政策與案例進行深入探討，以瞭解目前的趨勢與發展方向，並且對於已經存在的相關數位平台進行分析。

(二)資源整合與擴大服務：針對現有的社會福利資源進行整合，擴大服務範圍，並且建立數位平台與相關 APP，以提高服務的可及性、透明度和效率。

(三)應用技術開發：針對數位轉型所需的技術進行開發，例如資料整合、人工智慧、區塊鏈等，以便能夠更好地進行資源整合和服務提供。

(四)執行計畫與評估成效：執行推動服務數位轉型數位榮福卡的計畫，進行相關評估和監控，並且進行質性和量化的評估，以瞭解成效和滿意度。

三、研究發現與建議

未來研究可以基於本研究的發現和結果，提出以下建議方向：

(一)數位榮福卡服務的隱私與安全研究：隨著數位榮福卡服務的推廣和應用，個人敏感信息的保護和使用安全成為一個重要的課題。未來研究可以探討如何在數位榮福卡服務中保護使用者的隱私，建立安全的數據傳輸和存儲機制，並開發相應的隱私保護技術和政策。

(二)數位榮福卡服務的社會影響研究：數位榮福卡服務的推廣和應用對社會產生著廣泛的影響，包括對社會公平性、經濟發展和社會關係等方面。未來研究可以探討數位榮福卡服務對社會的影響機制，分析其正面效應和負面影響，以及如何最大程度地發揮其社會效益，並提出相應的政策和措施。

目次

| | |
|---------------------------------|----|
| 第一章 緒論 | 6 |
| 第一節 研究背景與動機 | 6 |
| 第二節 研究目的 | 6 |
| 第三節 研究範圍與限制 | 7 |
| 第四節 研究流程與方法 | 8 |
| 第二章 文獻探討 | 10 |
| 第一節 數位轉型概念 | 10 |
| 第二節 數位轉型相關理論 | 10 |
| 第三章 Mobii 綠生活 APP 介紹 | 11 |
| 第一節 Mobii 綠生活 APP 的發展與背景 | 11 |
| 第二節 Mobii 綠生活 APP 功能與特點 | 12 |
| 第四章 Mobii 綠生活 APP 系統概述及目的 | 12 |
| 第五章 數位轉型對於推動數位榮福卡的影響分析 | 13 |
| 第一節 數位榮福卡介紹 | 13 |
| 第二節 數位轉型對於數位榮福卡服務提供的影響 | 13 |
| 第三節 數位轉型對於數位榮福卡服務使用者體驗的影響 | 14 |
| 第四節 數位轉型對於跨大資源整合的影響 | 15 |

| | |
|--|----|
| 第五節 性別分析..... | 15 |
| 第六章 推動服務數位轉型(榮福卡)，擴大資源整合之 SWOT 分析..... | 17 |
| 第七章 結論與建議..... | 20 |
| 第一節 結論..... | 20 |
| 第二節 研究貢獻與限制..... | 20 |
| 第三節 未來研究建議..... | 22 |
| 第八章 參考文獻..... | 24 |

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

推動服務數位轉型數位榮福卡，擴大資源整合專題的研究背景與動機主要是基於以下考量：

- (一)數位轉型趨勢：現今社會各行各業都已逐漸進入數位化時代，各政府機關與機構也積極推動數位轉型，以提升服務品質、效率與效益，並滿足民眾日益增長的數位化需求。
- (二)資源整合的需求：資源整合是一個普遍存在的需求。在現今社會中，各種資訊、資源及服務層出不窮，但這些資源往往分散於不同單位、不同系統、不同平台中，使得使用者難以進行整合利用。因此，資源整合的需求是一個廣泛存在的問題，而推動服務數位轉型，透過數位榮福卡的方式，整合各種資源及服務，提供使用者一個方便、簡單的管道，以更有效地利用資源，也是一個解決資源分散的方案。

綜上所述，本專題主要研究目的為推動服務數位轉型，建立數位榮福卡平台，整合資源，提供退除役官兵所需的相關服務，以促進其順利轉型。

第二節 研究目的

探討推動服務數位轉型數位榮福卡，如何擴大資源整合，進而提升服務品質和效率。具體來說，研究將針對以下問題進行探討：

- (一)了解數位榮福卡在現行服務體系中的定位與功能，以及現有的問題與不足之處。
- (二)分析數位轉型的概念和相關理論，並探討如何應用這些理論和概念來推動數位榮福卡的發展。
- (三)探討數位榮福卡與其他相關機構或系統的整合問題，並分析如何透過整合來擴大資源。
- (四)分析數位榮福卡對於服務品質和效率的影響，以及如何透過數據分析和

客戶反饋來進一步改進和優化服務。

- (五)最後，研究提出具體的策略和建議，以推動數位榮福卡的發展和擴大資源整合。

第三節 研究範圍與限制

推動服務數位轉型數位榮福卡，擴大資源整合的專題研究範圍包括：

- (一)數位榮福卡的現況調查：調查目前各地榮民服務處、榮民之家、榮民醫院等機構推動數位榮福卡的現況，了解其使用情況、功能、優缺點等。
- (二)數位轉型方案的研究：研究推動數位榮福卡所需的技術與系統，設計相關方案，包括系統架構、數據整合、資訊安全等方面。
- (三)應用情境的探討：探討數位榮福卡的應用情境，包括老年人、身障者、低收入戶、弱勢族群等特殊需求族群，以及相關服務機構的需求與使用情況等。
- (四)評估與建議：針對數位榮福卡的推動情況、應用情境等進行評估，提出建議與改善方案，以提升數位榮福卡的效益。

然而，這個專題研究也有一些限制，包括：

- (一)資料收集的限制：因為各地區的數位榮福卡推動情況、使用方式不盡相同，可能會有一些資料收集上的困難。
- (二)技術方案的限制：數位榮福卡的推動需要相關的技術支援，可能會面臨技術方案的限制。
- (三)消費者接受度的限制：對於老年人、身障者等特殊族群，由於技術和使用網路的習慣較不熟悉，因此可能會面臨使用上的限制，進而影響其對數位轉型的接受度。因此，在推動數位榮福卡時，必須考慮特殊族群的需求，提供較簡易且易於操作的介面，並提供輔助功能，例如語音導覽、放大字體等，以提高其使用意願和接受度。

此外，對於一些不習慣使用手機的族群，也可能會面臨使用上的限制，限制了他們對數位轉型的接受度和參與程度。因此，在推動數位榮福卡的過程中，需要針對這些族群提供相應的協助和支援，例如提供免費網路或租賃通信設備，或提供更為便宜或免費的服務，以擴大其參與的範圍。

總之，為了有效地推動數位榮福卡計畫，必須充分了解特殊族群的需求和限制，提供相應的協助和支援，以提高其接受度和參與程度。

第四節 研究流程與方法

- (一) 相關文獻探討：對於數位轉型相關理論、政策與案例進行深入探討，以瞭解目前的趨勢與發展方向，並且對於已經存在的相關數位平台進行分析。
- (二) 資源整合與擴大服務：針對現有的社會福利資源進行整合，擴大服務範圍，並且建立數位平台與相關 APP，以提高服務的可及性、透明度和效率。
- (三) 應用技術開發：針對數位轉型所需的技術進行開發，例如資料整合、人工智慧、區塊鏈等，以便能夠更好地進行資源整合和服務提供。
- (四) 執行計畫與評估成效：執行推動服務數位轉型數位榮福卡的計畫，進行相關評估和監控，並且進行質性和量化的評估，以瞭解成效和滿意度。

本次研究區共區分七個章節，第一章為緒論、第二章為文獻探討、第三章為 Mobii 綠生活 APP 介紹、第四章為 Mobii 綠生活 APP 系統概述及目的、第五章為數位轉型對於推動數位榮福卡的影響分析，第六章為推動服務數位轉型(榮福卡)，擴大資源整合之 SWOT 分析、第七章為結論與建議

研究流程圖如圖 1 所示：

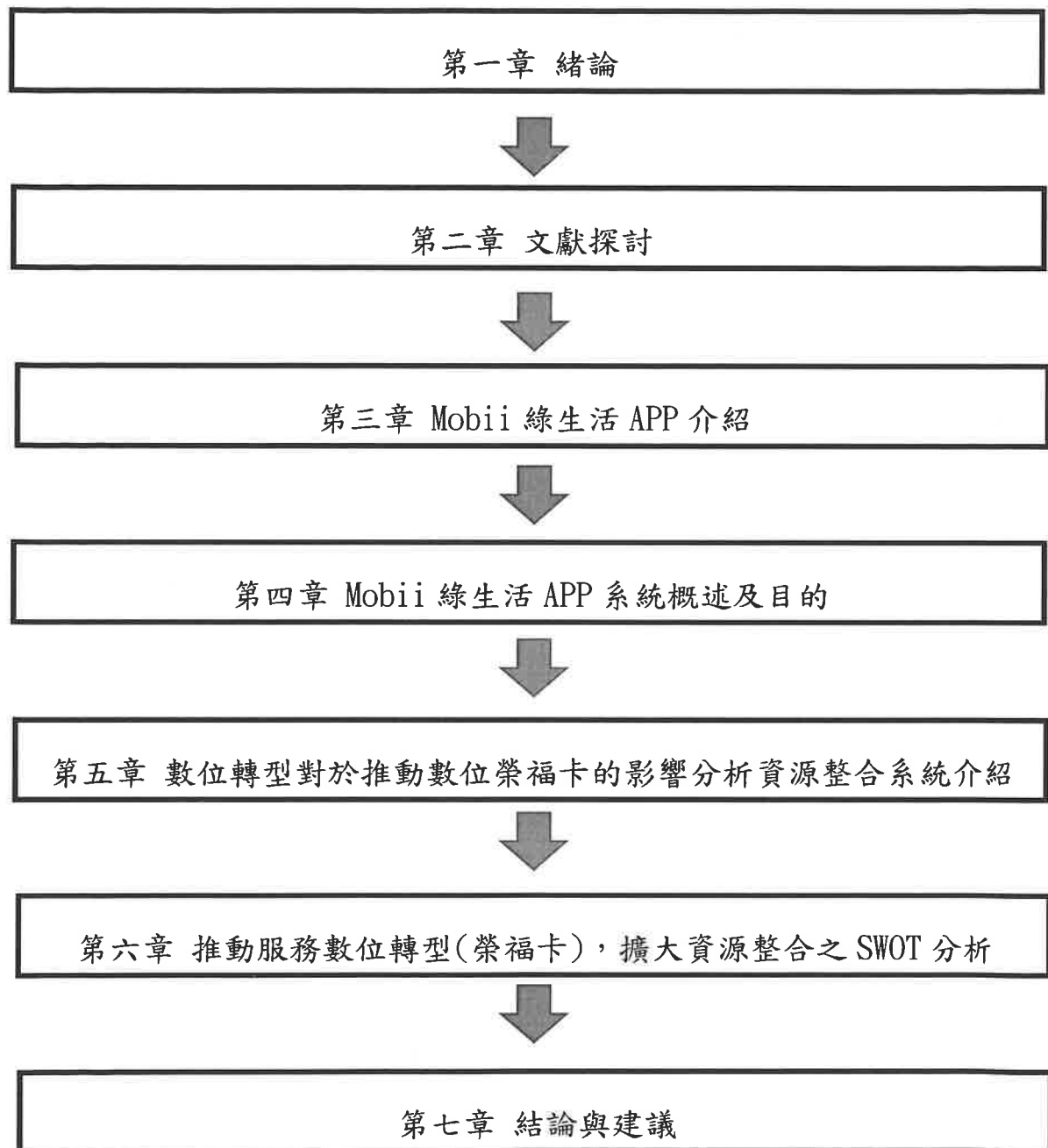


圖 1：研究流程圖

資料來源：本研究自行繪製

第二章 文獻探討

第一節 數位轉型概念

數位轉型是指企業透過數位科技來改變其商業模式、流程、組織文化，以適應數位時代的趨勢與變化。數位轉型不僅是一個科技的問題，更是一個全面的文化與組織變革的過程，涵蓋了企業內部的各種流程和外部的市場環境。

第二節 數位轉型相關理論

- (一)創新理論：數位轉型需要創新思維和創新方法，以提供新的商業價值和服務。創新理論強調創新的重要性，包括產品創新、過程創新和商業模式創新等方面。
- (二)數位策略理論：數位策略理論強調企業應該運用數位科技來提高效率、降低成本、增加收益，以實現企業的目標和競爭優勢。
- (三)組織變革理論：數位轉型需要組織內部的變革和創新，包括組織架構、流程、文化和人才等方面的改變。組織變革理論強調企業內部的變革和管理。
- (四)用戶體驗設計理論：數位轉型需要關注用戶體驗和用戶需求，以設計出符合用戶需求的產品和服務。用戶體驗設計理論強調用戶體驗的重要性，以提高用戶滿意度和忠誠度。
- (五)數位生態系統理論：數位轉型需要涉及企業的外部環境和生態系統，包括合作夥伴、客戶、競爭對手和政府等方面的因素。數位生態系統理論強調企業需要運用生態系統的概念來思考其在數位轉型中的策略和行動。這種理論認為，企業應該從整個生態系統的角度來思考和規劃其業務和策略，而不僅僅是關注自己的內部運作。

數位生態系統理論的出處可以追溯到美國學者詹姆斯·F·摩爾（James F. Moore）在1993年提出的「商業生態系統」概念，該概念指出企業應該把自己看作是一個生態系統中的一部分，需要和生態系統中的其他成員建立良好

的互動關係，才能夠獲得成功。

數位生態系統理論將摩爾的商業生態系統概念進一步發展，強調數位轉型需要將企業納入更大的生態系統中，並與其他組成部分建立更加密切的互動關係。這種理論的主要貢獻在於提供了一個全面的框架，幫助企業從生態系統的角度來思考和規劃其數位轉型策略和行動。

第三章 Mobii 綠生活 APP 介紹

第一節 Mobii 綠生活 APP 的發展與背景

(一)發展歷程

Mobii 綠生活 APP 起源於莫比綠電股份有限公司，該公司於 2015 年成立，專注於太陽能發電系統的設計、製造、銷售和維護。透過對可再生能源的承諾，公司在 2018 年啟動了 Mobii 綠生活 APP 的發展。

(二)背景介紹

Mobii 綠生活 APP 的發展背景源於對綠色能源和低碳生活的追求。全球範圍內，環保和永續發展成為主要關注的議題，各國紛紛制定政策推動綠色轉型。莫比綠電公司回應這一趨勢，希望通過 Mobii 綠生活 APP 推廣可再生能源的使用，同時提供一站式的環保生活解決方案。

(三)目標與使命

Mobii 綠生活 APP 的目標是透過智慧科技，使可再生能源的使用更加便捷，同時推動用戶轉向更環保的生活方式。其使命在於整合綠色能源和社會福利服務，提供一個全面的平台，讓用戶能夠輕鬆實現綠色生活，同時享受便捷的福利服務。

第二節 Mobii 綠生活 APP 功能與特點

Mobii 綠生活 APP 的功能和特點包括：

- (一)能源管理：讓用戶實時監控和管理個人太陽能發電系統，促進節能減碳。
- (二)社會福利整合：整合各種社會福利服務，包括數位榮福卡申請和福利政策資訊。
- (三)智慧生活：提供綠色生活建議、節能改造方案，鼓勵用戶參與環保活動。
- (四)互動平台：與莫比綠電互動，獲取最新的產品和服務信息。

Mobii 綠生活 APP 的發展與背景體現了一家公司在環保和綠色生活領域的承諾，力求通過科技創新，促進可持續的生活方式。

第四章 Mobii 綠生活 APP 系統概述及目的

Mobii 綠生活 APP 資源整合系統的首要目標在於整合綠色能源、社會福利服務和智慧科技，以建立一個全面性的平台，提供用戶便捷的環保生活方式和福利服務。

(一)主要功能

1. 能源管理：用戶可以追蹤和管理他們的能源消耗，包括太陽能發電和用電情況。
2. 社會福利資訊：提供關於社會福利資源、福利卡申請、福利政策等信息的便捷存取。
3. 數位化服務：提供一個便捷的平台，用戶可以通過 APP 訪問環保和綠色生活服務，例如節能改造和環保活動。

(二)主要特點

Mobii 綠生活 APP 資源整合系統的主要特點包括：

1. 使用者友好：設計用戶界面易於操作，使各種年齡和技術水平的用戶都能輕鬆使用。
2. 數位互動：允許用戶與 Mobii 綠電進行互動，包括獲取最新產品和服務資

訊。

3. 數位榮福卡：整合社會福利資源，讓用戶輕鬆申請數位榮福卡，提高福利的可及性。

4. 綠色生活：鼓勵環保和低碳生活方式，幫助用戶減少碳排放。

Mobii 綠生活 APP 的資源整合系統是一個多功能的平台，旨在提供方便的、環保的、並且符合用戶需求的服務。它將促進綠色生活方式的推廣，並推動社會福利資源的更好利用系統架構與功能

第五章 數位轉型對於推動數位榮福卡的影響分析

第一節 數位榮福卡介紹

為推動服務數位轉型，國軍退除役官兵輔導委員會自民國 110 年 11 月 1 日起推動數位榮福卡，以專屬服務平臺模式，整合各項榮民權益與服務訊息，平臺提供食、衣、住、行、教育、休閒娛樂等各項生活優惠商品，只要以手機下載 App，即可申辦數位榮福卡，獲取各項即時資訊與購買榮福會員專屬優惠商品。

為推廣數位榮福卡及維護 2 類官兵知的權益，輔導會也將 2 類官兵權益卡正面張貼數位榮福卡 QRcode，提醒屆退官兵領取權益卡時，同時以手機掃描 QRcode 申辦數位榮福卡，成為榮福會員，立即獲取與就醫、就養、就學、就業及農場等各項權益與服務之最新消息，誠摯歡迎大家加入榮福會員。

第二節 數位轉型對於數位榮福卡服務提供的影響

(一) 數位榮福卡的設計與開發：數位轉型可提供技術與方法論支持，讓數位榮福卡更具創新性、彈性及可擴展性。例如，可利用雲端運算、大數據分析等技術，提供更智慧的數位榮福卡服務。

(二) 數位榮福卡的使用體驗：數位轉型可改善數位榮福卡使用者的體驗。例如，利用人工智慧、自然語言處理等技術，提供更方便快速的數位榮福

卡服務。此外，亦可透過行動支付等方式，提供更便捷的服務。

(三)數位榮福卡的推廣與運營：數位轉型可提供更廣泛、更精準的數位榮福卡推廣和運營策略。例如，利用社交媒體、行動廣告等渠道，進行更有效的宣傳和推廣；利用大數據分析等技術，進行更精準的用戶分析和行銷策略。

第三節 數位轉型對於數位榮福卡服務使用者體驗的影響

數位轉型對於數位榮福卡服務使用者體驗的影響主要體現在以下幾個方面：

(一)提供便捷的服務：數位轉型可以將傳統的紙質榮福卡轉換為數位形式，使得使用者可以通過手機或電子設備輕鬆使用榮福卡服務。這消除了使用者需要攜帶實體卡片的麻煩，並提供了更方便、即時的服務體驗。

(二)增強互動和個性化：數位榮福卡服務可以通過數位轉型實現更多的互動功能，如個人化推薦、使用紀錄追蹤等。使用者可以根據自己的需求和偏好獲得定制化的服務，這提升了使用者的參與度和滿意度。

(三)提供即時資訊和通知：數位榮福卡服務可以透過數位轉型的技術手段，向使用者提供即時的資訊和通知，如特價促銷、活動消息等。這讓使用者能夠及時獲取最新的優惠和資訊，提升了服務的價值和便利性。

(四)增加數位互聯性：數位轉型可以將數位榮福卡與其他數位服務進行整合，提供更多的便利和優惠。例如，使用者可以通過數位榮福卡在合作商家進行支付或積分兌換，從而實現更多的服務串聯和優惠利益。

總之，數位轉型對於數位榮福卡服務使用者體驗的影響是積極的，它提供了更便捷、個性化、即時的服務，同時增加了數位互聯性和互動性，提升了使用者的滿意度和參與度。

第四節 數位轉型對於跨大資源整合的影響

數位轉型對於跨部門資源整合有著積極的影響。如同文獻探討中所述，數位轉型可以促進企業之間的合作和資源共享，從而加強整個生態系統的互動和聯繫。透過跨部門的資源整合，可以更有效率地滿足不同類型的客戶需求，並且提供更具創新性的服務。此外，數位轉型還可以幫助企業更好地掌握資源的運用情況，從而提高資源利用率和降低浪費。

第五節 性別分析

探討不同性別在數位榮福卡使用和數位轉型中的差異

(一) 數位榮福卡使用的性別差異分析：

1. 需求和偏好差異：男女可能有不同的社會角色和生活需求，從而影響他們對數位榮福卡的需求。例如，女性可能更關心家庭相關的福利，而男性可能更關心職業相關的福利。
2. 使用頻率和方式：了解男女在數位榮福卡使用的頻率和方式是否有差異，例如是否有性別偏好的功能使用情況。
3. 障礙和挑戰：不同性別可能面臨不同的障礙，例如對於技術的熟悉程度或時間分配的限制。這可能影響他們是否能夠充分參與數位榮福卡的使用。
4. 滿意度和反饋：了解男女對於數位榮福卡的滿意度和反饋是否有差異，這有助於改進和優化服務

(二) 數位轉型的性別差異分析：

1. 參與程度：調查男女在數位轉型過程中的參與程度，例如在新技術應用方面是否有性別差異。
2. 能力和信心：了解男女對於數位轉型所需技能的信心和掌握程度，是否存在性別差異。

3. 受益和影響：分析數位轉型對於男女個體的受益和影響是否有差異，包括在職業發展、生活品質等方面的影響。

綜合上述分析，可以進一步了解性別對於數位榮福卡使用和數位轉型的影響，從而提出更有針對性的建議和改進措施。這有助於確保數位榮福卡和數位轉型策略能夠更好地滿足不同性別群體的需求和期望。

第六章 推動服務數位轉型(榮福卡)，擴大資源整合之 SWOT 分析

| 優勢 (Strengths) | 劣勢 (Weaknesses) |
|----------------------|-----------------------|
| 1. 數位榮福卡提高使用方便性。 | 1. 部分族群可能不熟悉數位科技。 |
| 2. 資源整合增進福利服務效率。 | 2. 數位鴻溝可能導致特定族群被排除。 |
| 3. 數位轉型提高管理和追蹤效率。 | 3. 安全性和隱私問題可能引起擔憂。 |
| 4. 數位化資料有助於更好的分析和決策。 | 4. 技術更新可能需要人員培訓。 |
| 5. 數位平台可促進即時互動和回饋 | 5. 部分低收入族群可能無法擁有數位設備 |
| 機會 (Opportunities) | 威脅 (Threats) |
| 1 資源整合有助於滿足不斷增長的需求。 | 1. 數據泄露可能導致信任問題。 |
| 2. 數位榮福卡可吸引更多年輕族群。 | 2. 技術變革快速發展可能讓系統變得過時。 |
| 3. 政府支持數位轉型可提供資金和資源。 | 3. 數位不平等可能使某些群體失去福利。 |
| 4. 數位平台提供多元化的合作機會。 | 4. 競爭激烈可能導致服務品質下降。 |
| 5. 數位轉型可促進社區參與和協作 | 5. 數位不平等可能加劇 |

表 1：SWOT 分析表

資料來源：本研究自行分析

(一)優勢 (Strengths):

1. 數位榮福卡提高使用方便性：數位榮福卡的引入增加了使用的方便性，使得福利服務更加靈活，使用者可以輕鬆管理和存取相關資訊。
2. 資源整合增進福利服務效率：數位轉型帶來的資源整合有助於提高福利服務的效率，促使各項服務更迅速地響應和滿足需求。
3. 數位轉型提高管理和追蹤效率：數位轉型帶來的自動化和數據化管理，提高了榮福卡服務的監控和管理效率。

4. 數位化資料有助於更好的分析和決策：透過數位轉型獲取的數據提供了更好的分析基礎，支援政府和相關機構做出更具洞察力的決策。
5. 數位平台可促進即時互動和回饋：數位平台提供了使用者即時互動的機會，這有助於收集回饋並快速響應使用者需求。

(二)劣勢 (Weaknesses):

1. 部分族群可能不熟悉數位科技：年長族群對數位科技不熟悉，可能會面臨使用上的障礙，導致不均等的服務使用。
2. 數位鴻溝可能導致特定族群被排除：數位轉型可能使某些群體被排除，這可能導致數位鴻溝的進一步擴大。
3. 安全性和隱私問題可能引起擔憂：人們對於個人資訊安全和隱私的擔憂可能影響他們對數位榮福卡的信任。
4. 技術更新可能需要人員培訓：隨著技術更新，相應的培訓需求可能增加，這可能對現有人員構成挑戰。
5. 部分低收入族群可能無法擁有數位設備：低收入族群可能無法負擔數位設備，這可能使他們無法充分享受數位榮福卡服務。

(三)機會 (Opportunities):

1. 擴大資源整合有助於滿足不斷增長的需求：數位轉型帶來的資源整合有助於有效滿足不斷增長的社會福利需求。
2. 數位榮福卡可吸引更多年輕族群：數位榮福卡的推動有望吸引更多年輕族群參與，擴大服務對象。
3. 政府支持數位轉型可提供資金和資源：若政府支持數位轉型，將有更多資金和資源可用於推動榮福卡的數位轉型。
4. 數位平台提供多元化的合作機會：數位平台為各方合作提供了多元化的機會，包括公部門、私營機構和非營利組織。
5. 數位轉型可促進社區參與和協作：數位轉型可以促進社區的參與和協作，強化社區共融性，提升社會凝聚力。

(四)威脅 (Threats):

1. 數據泄露可能導致信任問題：隨著數位榮福卡涉及大量個人數據，一旦發生數據泄露，可能引起用戶對服務的信任問題，影響其使用和推廣。
2. 技術變革的快速發展可能讓系統變得過時：技術的快速變革可能使得原本先進的系統變得過時，需不斷升級以應對新技術，否則可能面臨效能降低和安全性問題。
3. 數位不平等可能使某些群體失去福利：如果數位榮福卡的使用對象無法平等地享受服務，可能加劇社會中的不平等現象，造成部分群體失去福利。
4. 競爭激烈可能導致服務品質下降：若競爭激烈，提供數位榮福卡的服務提供者可能面臨提供更低品質服務的壓力，以滿足市場需求，這可能對使用者體驗造成不良影響。
5. 數位不平等可能加劇：若不同群體之間的數位能力差距擴大，可能加劇社會中的數位不平等現象。

第七章 結論與建議

第一節 結論

數位轉型對於推動數位榮福卡的影響是深遠且積極的。透過數位轉型，數位榮福卡服務能夠提供更便捷、個性化、即時的服務體驗，同時增加了數位互聯性和互動性，提升了使用者的滿意度和參與度。這將有助於提高榮福卡服務的普及率和使用率，並促進榮福卡在社會中的廣泛應用。

基於對數位轉型對數位榮福卡服務的正面影響，以下是一些建議：

- (一)提升使用者數位素養：由於數位榮福卡服務需要使用者使用數位設備和平台，因此建議在推廣過程中加強對使用者的數位素養培訓和指導，以確保他們能夠充分利用數位榮福卡服務的各項功能。
- (二)加強使用者隱私和資訊安全保護：數位榮福卡涉及使用者的個人資訊和交易數據，因此必須嚴格保護使用者的隱私和資訊安全。建議在系統設計和運營中加強相關的隱私保護措施，並提供明確的隱私政策和使用條款，增加使用者對數位榮福卡服務的信任度。
- (三)擴大合作夥伴網絡：數位榮福卡服務的價值在於其整合了多個合作夥伴的資源和服務。因此，建議與更多的合作夥伴建立合作關係，擴大榮福卡的適用範圍和服務內容，提供更多元化的優惠和便利。
- (四)持續創新和改進：數位榮福卡服務是一個不斷發展和演進的領域。建議不斷追蹤使用者需求和市場趨勢，進行持續的創新和改進，提供更多元化、個性化的服務內容，以及更好的使用者體驗。

第二節 研究貢獻與限制

(一)研究貢獻：

本研究的主要貢獻在於深入探討數位轉型對於推動數位榮福卡和跨大資源整合的影響，提供了實證和理論依據，並提出相應的建議。這有助於更好地了解數位轉型對榮福卡服務的重要性和價值，並為相關領域的實踐和政策

制定提供參考。

此外，研究還通過使用 SWOT 分析方法，對數位轉型對於推動數位榮福卡和跨大資源整合的影響進行了全面評估。這有助於全面了解內部優勢和劣勢，以及外部機會和威脅，從而制定相應的策略和措施。

(二)研究限制：

本研究存在一些限制，需要進一步闡明和處理。首先，研究的範圍可能有限，僅關注數位轉型對榮福卡服務的影響，而未考慮其他可能的影響因素。未來的研究可以納入更多的變數和因素，以更全面地評估影響。

其次，本研究的結果可能受到樣本和調查方法的限制。研究採用了特定的樣本和調查方法，可能無法完全代表整個使用者群體的觀點和體驗。未來的研究可以擴大樣本規模，採用多種調查方法，以增加研究的可靠性和普遍性。

此外，本研究還可能受到時間限制的影響。數位轉型和榮福卡服務是一個不斷發展和變化的領域，隨著時間的推移，可能會出現新的趨勢和技術。因此，研究結果的持續性和可靠性需要進一步的觀察和更新。

最後，本研究還可以進一步深入探討數位轉型對於不同族群、特殊需求人群和地區的影響。這將有助於更好地了解數位轉型對於不同族群、特殊需求人群和地區的影響是一個值得深入研究的領域。不同族群和特殊需求人群可能面臨較高的數位落差，使用數位榮福卡服務的挑戰可能更大。

因此，未來的研究可以針對這些族群和人群進行深入的調查和分析，了解他們對數位榮福卡服務的接受度、使用體驗和需求，並提出相應的解決方案和改進策略。

此外，不同地區的環境和文化背景也可能影響數位榮福卡服務的推廣和應用。因此，未來的研究可以進一步探討數位轉型對於不同地區的影響，了解當地的特殊需求和挑戰，以制定適合當地情況的策略和方案。

最後，本研究還可以進一步探討數位轉型對於數位榮福卡服務的長期影響。

隨著數位技術的不斷發展和變革，數位轉型將持續對榮福卡服務產生影響。未來的研究可以進一步觀察和分析數位轉型的長期效應，了解其對榮福卡服務的持續影響和改變，以便制定相應的策略和措施。

總之，本研究提出了數位轉型對於數位榮福卡服務使用者體驗的影響，並提供了相關的結論和建議。然而，仍有一些限制存在，需要未來的研究進一步探索和改進。這將有助於更好地理解 and 應對數位轉型對數位榮福卡服務的影響，以提供更好的服務體驗和滿足使用者需求。

第三節 未來研究建議

未來研究可以基於本研究的發現和結果，提出以下建議方向：

- (一) 深入研究特殊需求人群的數位榮福卡使用體驗：針對老年人、身障者等特殊需求人群，進一步研究他們在使用數位榮福卡服務時所面臨的挑戰和需求，並提出相應的解決方案和改進策略，以提升他們的使用體驗和參與度。
- (二) 地區差異對數位榮福卡服務的影響研究：探討不同地區的環境、文化和法律規範對數位榮福卡服務的推廣和應用的影響，了解當地的特殊需求和挑戰，以制定符合地區特點的策略和方案。
- (三) 數位轉型長期影響的研究：觀察和分析數位轉型對數位榮福卡服務的長期影響，尤其是隨著技術的不斷發展和變革，研究其對服務提供商和使用者行為的長期影響，以便制定長遠的策略和措施。
- (四) 數位榮福卡服務的創新和改進研究：探索和開發新的數位技術和服務模式，以提升數位榮福卡服務的效能和便利性。例如，應用人工智慧、大數據和物聯網等技術，開發智能化的榮福卡服務，提供更加個性化和便捷的使用體驗。
- (五) 使用者參與和意見回饋研究：重視使用者的參與和意見回饋，建立有效的溝通機制和反饋機制，從使用者角度瞭解他們的需求和期望，並將其

納入到數位榮福卡服務的設計和改進中。

透過這些未來的研究方向，可以進一步豐富和完善對於數位轉型對數位榮福卡服務的瞭瞭解，還有兩個未來研究建議如下：

- (一) 數位榮福卡服務的隱私與安全研究：隨著數位榮福卡服務的推廣和應用，個人敏感信息的保護和使用安全成為一個重要的課題。未來研究可以探討如何在數位榮福卡服務中保護使用者的隱私，建立安全的數據傳輸和存儲機制，並開發相應的隱私保護技術和政策。
- (二) 數位榮福卡服務的社會影響研究：數位榮福卡服務的推廣和應用對社會產生著廣泛的影響，包括對社會公平性、經濟發展和社會關係等方面。未來研究可以探討數位榮福卡服務對社會的影響機制，分析其正面效應和負面影響，以及如何最大程度地發揮其社會效益，並提出相應的政策和措施。

這些未來研究建議將有助於進一步深入瞭解數位榮福卡服務的影響和潛力，並為相關政策和實踐提供指導和建議。同時，這些研究也需要跨學科的合作和多方法的應用，以獲得更全面和深入的結果。

第八章 參考文獻

- (一)哈菲勒, A. B. (2017)。公共部門的數字化轉型：影響公共部門成功數字化轉型的因素研究。(博士論文)。
- (二)Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014)。領先的數位化：將技術轉化為業務轉型。哈佛商業出版社。
- (三)Jung, T., & Choi, J. (2018)。數位化轉型時代影響業務創新成功與否的因素的實證研究。可持續性, 10 (5), 1663。
- (四)哈菲勒, A. B. (2017)。公共部門的數字化轉型：影響公共部門成功數字化轉型的因素研究。(博士論文)。
- (五)Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014)。領先的數位化：將技術轉化為業務轉型。哈佛商業出版社。
- (六)社會學者 James F. Moore 最早於 1993 年在《哈佛商業評論》一篇文章中提到「商業生態系」概念。
- (七)區域勞動加值之資源整合模式建立研究勞動及職業安全衛生研究季刊 民國 107 年 3 月, 第 26 卷第 1 期, 第 38-48 頁。
- (八)政府機關資訊通報第 314 期—資源整合、服務加值—以「三總便民幫手」規劃為例。
- (九)電子資源整合查詢系統 科技資訊網路整合服務系統 (REAL)簡介國研科技, (17), 2008 NARL Quarterly, (17), 2008 作者/Author: 徐春珠頁數/Page: 85-86。
- (十)電子資源整合查詢系統功能需求之探討《檔案季刊》9 卷 4 期 (民 99 年 12 月): 74 - 95。歐陽崇榮 Ouyang, Chung-Jang 淡江大學資訊與圖書館學系副教授杜飛燕 Tu, Fei-Yen 淡江大學資訊與圖書館碩士班研究生。
- (十一)彰化縣政府跨機關資源整合服務系統介紹彰化縣政府計畫處研展科 陳世峰, 政府機關資訊通報第 318 期專題報導。