



# 應用 AHP 及修正式德爾菲法探討消費者對新一代即時通訊軟體平台生態圈之偏好模式

朱培宏 1

國立高雄科技大學 企業管理系 副教授

陳姁蓉 2

國立高雄科技大學 企業管理系碩士班 研究生

## 一、摘要

網路科技及行動裝置的快速發展及普及化，即時通訊軟體的發展不再是以往所認知到的基本通訊功能而已，而是打造成全方位的即時通訊軟體平台生態圈，本研究彙整六大即時社交通訊軟體的功能服務，擬定新一代即時通訊軟體平台生態圈功能服務需求架構及指標，進行二階段的決策分析，使用修正式德爾菲法及 AHP 層級分析程序法。

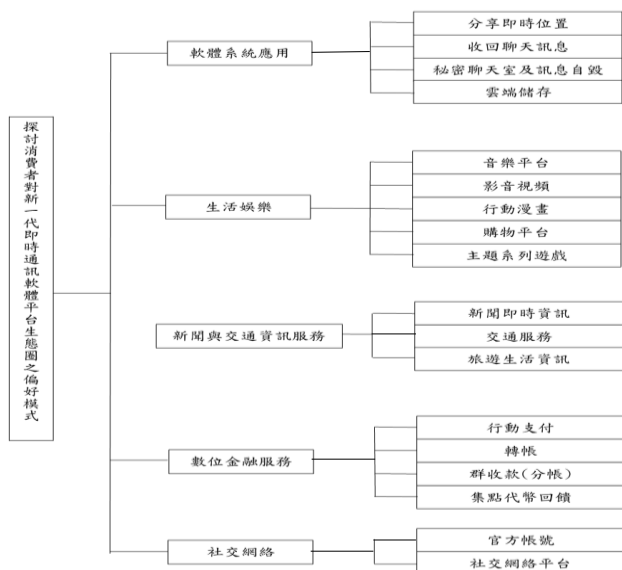
**關鍵詞：**即時通訊軟體平台生態圈、修正式德爾菲法、AHP 層級分析程序法。

## 二、動機與目的

近年來即時通訊軟體的功能多元化，而目前關於即時通訊軟體平台在功能性需求及平台生態圈發展的相關文獻及研究非常少，所以本研究分析現今新一代即時通訊軟體生態圈中那些功能服務是受到使用者普遍喜愛，那些功能是需要修正或是創新的，以期能做為業界未來發展的參考。

## 三、相關文獻與研究方法

### (一) 研究架構



## 四、研究結果與討論

### (一) 研究結果分析

| 項次 | 構面        | 評估準則       | 整體權重     | 重要性排序 |
|----|-----------|------------|----------|-------|
| 1  | 軟體系統應用    | 分享即時位置     | 0.064226 | 6     |
|    |           | 收回聊天訊息     | 0.182537 | 1     |
|    |           | 秘密聊天室及訊息自毀 | 0.056918 | 7     |
|    |           | 雲端儲存       | 0.10577  | 2     |
| 2  | 生活娛樂      | 音樂平台       | 0.039488 | 12    |
|    |           | 影音視頻       | 0.06458  | 5     |
|    |           | 行動漫畫       | 0.017331 | 16    |
|    |           | 購物平台       | 0.044984 | 10    |
|    |           | 主題系列遊戲     | 0.01598  | 17    |
| 3  | 新聞與交通資訊服務 | 新聞即時資訊     | 0.048364 | 9     |
|    |           | 交通服務       | 0.037552 | 13    |
|    |           | 旅遊生活資訊     | 0.026893 | 14    |
| 4  | 數位金融服務    | 行動支付       | 0.066179 | 4     |
|    |           | 轉帳         | 0.041667 | 11    |
|    |           | 群收款分帳      | 0.015762 | 18    |
|    |           | 集點代幣回饋     | 0.02073  | 15    |
| 5  | 社交網絡      | 官方帳號       | 0.053148 | 8     |
|    |           | 社交網絡平台     | 0.097892 | 3     |

## 五、結論

### (一) 研究結論

最終使用者重視的前五項功能服務需求依序為收回聊天訊息、雲端儲存、社交網絡平台、行動支付、影音視頻；不重視的功能依序為群收款分帳、主題系列遊戲、行動漫畫、集點代幣回饋、旅遊生活資訊。

### (二) 管理意涵

#### 1. 差異化策略

透過差異化來增加競爭優勢，特別是在功能上的創新和服務，也要鎖定市場定位及目標族群。

#### 2. 加強資訊安全

資訊的安全性已是現代人所關注和考量的層面，相關業者可以朝這個方向去做技術上的開發來提升整體的安全性。

#### 3. 結合新科技的應用

未來可以結合現代新科技的應用，讓即時通訊功能更加地強化或是創新。