

政府行政機構資訊科技外包風險管理之研究

楊振隆, 林淑萍, 許智皓, 王令廣, 王穎乾

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

摘要

隨著各類科技的日新月異及環境的改變，資訊科技外包(IT)之應用為政府提升管理效率之主要目標。過去經驗將資訊科技管理作業進行外包，卻也因而產生一些外包風險管理的問題。為了有效預防風險所產生之衝擊，就必須找出可以有效預防風險的控管機制。再者相關文獻指出，不同類型之資訊科技外包其風險程度不盡相同，因此，本研究的主要目的將協助政府行政機構發展一個能依不同資訊科技外包類型並考量風險程度以釐清較適切之風險管理策略方法。

根據相關研究指出，政府機構進行外包之主要風險來源為作業風險，而失效模式與效應分析為目前最廣泛運用於評估作業風險之工具。因此，本研究將先透過失效模式與效應分析進行資訊科技外包風險評估。接著，再透過品質機能展開法以及合約與關係理論兩大類預防風險管理方案的導入，以發展政府機構之資訊科技外包決策風險管理策略模式，進而協助政府擬定管理與因應資訊科技外包風險之可行方案。

本研究以北部政府行政機關為研究範圍，並以在政府機關工作超過10年以上且曾經有執行過資訊科技外包經驗之政府主管為研究對象，共蒐集九份專家問卷，資料分析結果顯示，政府機構IT外包最高風險是「軟硬體系統」類；其次為「網際網路」。而最有效的風險管理機制為「建立信任關係」。可知本研究所發展之政府機構之資訊科技外包決策風險管理之作法有助於政府擬定更有價值的委外風險管理策略。此結果將可提供相關單位進行資訊科技外包時之參考依據。

關鍵字：資訊科技外包、失效模式與效應分析、品質機能展開、作業風險管理