

資訊科技在服務業中扮演的角色

蔡家慧

台灣的服務業漸趨蓬勃，
在追求效率、追求品質之際，
資訊科技正是其現代化發展的基礎……

資訊科技在服務業中扮演的角色

資訊化社會是現階段世界各國產業發展、科技研究與社會建設的理想目標，而資訊科技的發展正是創造一個資訊化社會的必要條件。

民國75年國建會即建議我國加速推廣資訊與通訊之全民應用，希望於公元2000年時，達到「家家電腦化、樓樓網路化、城城資訊化」的目標。顯見資訊化社會的理想，也正是我國努力的方向。而在經濟社會中，服務業是相當重要的經濟活動，因為它包括了商業、金融、保險、不動產、工商服務、運輸、倉

儲、通信與公共行政、社會服務、個人服務等業別，幾乎涵蓋了整個經濟社會運作的過程。因此如果這些活動能有效運用資訊科技，勢必將有助於資訊化社會的達成，甚至我們可以認為服務業運用資訊科技的表現，將是建構資訊化社會的必經過程。

究竟資訊科技在服務業發展中具有何種角色？為何其對服務業有重要的影響？而國內目前又有什麼困境需要突破，本文將對上述問題一一加以探討。

欲了解資訊科技在服務業中的應用，首先應該對服務業的範圍與特

色有所認識。

學者依特性為服務業分類

由於服務業涵蓋的範圍非常廣泛，內容也相當複雜，因此很難將其特性加以精確地描述，自然欲將服務業歸類也就相當的困難。本文大致從目前我國行業標準分類中，了解服務業主要的範圍，其次再由這些範圍說明服務業的主要特質。

根據中華民國行業標準分類，服務業的範圍共分為四大類：

(一)商業：包含零售、批發、國際貿易、餐旅業等。

(二)運輸、倉儲及通信業。