

教育部補助大專校院延攬國際頂尖人才
年度績效報告

學校名稱及聘任系所： 國立清華大學服務科學所	學門領域：社會科學
學者姓名：歐怡君	行政支援費學者
報告年度：110 年（第 1 年）	

二、質化績效說明（執行成果得累計呈現，如：第2年之年度績效報告，可包含第1年及第2年之成果）

審查重點	預期達成目標	執行績效及目標達成情形說明	檢附資料
一、學者之研究工作主要內容及全程經過概述。	<p>(一)學者研究規劃及目標</p> <p>歐教授有三個研究領域：(1) 客戶管理 (customer management)，(2) 消費者福祉 (consumer wellbeing) 與 (3) 多渠道管理 (multichannel management)。</p> <p>在客戶管理方面，研究背景分別是在 B2C 與 B2B 的環境。例如在 B2C 環境中，一個專案旨在加深對客戶體驗 (customer experience) 的了解。客戶體驗包括服務體驗 (service experience) 與品牌體驗 (brand experience)。歐教授假設服務體驗與品牌體驗將透過不同的機制影響客戶決策（也就是雙軌模型）：(1) 當採用服務體驗時，公司要創造效用價值（例如物有所值）和娛樂性（即享樂）；(2) 當採用品牌體驗時，公司要創造象徵性價值（例如個人獨特性）和意義（即自我實現）。這項研究對於台灣企業具有重要的管理意義。例如，台灣公司（像是代工生產廠商[original equipment manufacturing, OEM]）努力地在台灣和國際市場經營品牌。這項研究發現經營品牌時，要創造象徵性價值，而非效用價值，以增強品牌體驗對顧客決策的影響。這項研究也實質地指出公司應該注意哪些象徵性價值。歐教授下一步將把這個雙軌模型推廣到多個產業，提高模型的可運用性。</p> <p>在消費者福祉方面，目前進行兩個專案：(1) 如何激發良性行為 (virtuous behaviors，例如規律運動和健康飲食)；(2) 如何結合良性與不良行為 (vice behaviors，例如過度飲酒) 來改善消費者福祉。例如肥胖率是全球關注的問題，了解如何有效地促進規律運動將有助於降低肥胖率並改善消費者福祉。歐教授的下一個目標是將國際跨學科合作進一步擴展到台灣和英國之外，進行更廣泛的文化比較。</p>	<p>With her international co-authors in the past year, Ou published one paper at <i>Psychology & Marketing</i>, completed three working papers submitted or ready to submit, and prepared a few projects at the early stage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publication: Bowen, Karen T., Giuseppe Musarra, and Yi-Chun Ou (2022), "How and When Narcissism and Faith in Humanity Drive Sustainable Consumption," <i>Psychology & Marketing</i>, https://doi.org/10.1002/mar.21694. (consumer wellbeing) • Working papers submitted or ready to submit: "Feeding Off Each Other: Physical Stores and Online Third-Party Platforms," with Sha Zhang and Scott Neslin. 2nd round review and resubmission at <i>Journal of Marketing</i>. (multichannel management) "How customer experience, value, 	如附件 ○

審查重點	預期達成目標	執行績效及目標達成情形說明	檢附資料
	<p>在多渠道管理方面，主要研究實體店與外送平台（例如 Foodpanda）是否能創造雙贏。其中一個專案研究餐廳或小吃店的店內銷售與透過外送平台的平台銷售是個雙贏（synergy）還是侵蝕彼此的銷售（cannibalization）。小吃經濟是台灣的重要支柱之一，而越來越多的小吃店也利用外送平台增加收入。這個研究建議小吃店與外送平台應該把彼此視為策略夥伴，而不是兩個獨立競爭的個體。</p>	<p>and well-being stimulate customer engagement,” with J. Josko Brakus, Lia Zarantonello, and Costas Katsikeas. Under review (1st round) at <i>Journal of the Academy of Marketing Science</i>. (customer management)</p> <p>“Just Do It or Just Enjoy It? How Comparing Oneself with Others Affects Gym Attendance of New Customers,” with Karen Tejedor Bowen and J. Josko Brakus. Under review (1st round) at <i>Journal of Marketing</i>. (consumer wellbeing)</p> <ul style="list-style-type: none"> • A few projects at different development stages: <p>“Balance of Virtuous and Vice Behavior,” with Karen Tejedor Bowen and J. Josko Brakus. Prepare field experiments at WorldGym. (consumer wellbeing)</p> <p>“Explore Goal Commitment and Social Support in Long-Term Exercising,” with Karen Tejedor Bowen and J. Josko Brakus. Collected field experiment’s data</p>	

審查重點	預期達成目標	執行績效及目標達成情形說明	檢附資料
		<p>with NHS (National Health Services, UK). (consumer wellbeing)</p> <p>“School Choices: Trade-Off between Children’s Performance and Well-Being,” with J. Josko Brakus, Jen-Hsien Hsu, Dorothy Yen, and Babis Saridakis. Collected data UK. (consumer wellbeing)</p>	
<p>二、學者未來研究主題與校務發展（包括高等教育深耕計畫）之連結及預期效益：</p> <p>(1) 學者研究規劃及目標。</p> <p>(2) 學者研究主題內容及其與學校校務發展關聯性。</p> <p>(3) 具體工作績效或成果，內容請包括專題研</p>	<p>(一)學者研究規劃及目標 請參見「學者之研究工作主要內容及全程經過概述。」</p> <p>(二)學者研究主題內容及其與學校校務發展關聯性</p> <p>國立清華大學（清大）旨在加強研究與教學的國際化。在研究方面，歐教授的國際合作經驗和研究品質將增強清大國際化的努力。她與許多國際頂尖的行銷學者合作，例如 Peter Verhoef (University of Groningen), Scott Neslin (Tuck School of Business, Dartmouth College), Josko Brakus (University of Leeds) 和 Costas Katsikeas (University of Leeds)。歐教授同時也是 University of Leeds 和 UCL 領導的跨學科研究團隊成員之一。除了學術合作之外，歐教授也與英國的多項產業合作，包括健身產業、醫院、航空公司與顧問公司。她開始與台灣的企業合作，例如 World Gym。</p> <p>在教學方面，清大剛剛啟動了一個國際工商管理學程 (International Business Administration)，希望能吸引大批國際學生。此外，清大已與國外大學簽署 Memorandum of Understanding (MOU)，將強化學生交</p>	<p>In terms of internationalization in research, with her international co-authors in the past year, Ou published one paper at <i>Psychology & Marketing</i>, completed three working papers submitted or ready to submit, and prepared a few projects at the early stage. Please see the responses on bullet point one for the detail.</p> <p>In terms of internationalization in teaching, Ou offered the following courses taught in English, which multiple international students at National Tsing Hua University (NTHU) and National Yang Ming Chiao Tung University attended.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quantitative Methods in Marketing 	

審查重點	預期達成目標	執行績效及目標達成情形說明	檢附資料
<p>究計畫期中進度報告。</p> <p>(4) 預期成效 (預計可達到量化或質化之具體成果)</p> <p>※如有量化績效者，請另再填寫附件 1</p>	<p>流和促進雙博士課程。歐教授在荷蘭與英國擁有豐富的英語教學經驗，尤其是行銷領域的傑出表現，將提高清大在行銷管理領域的領先地位，以優秀的課程吸引優質國際學生參與。</p> <p>(三)研究工作之具體做法</p> <p>歐教授主要使用兩種研究方法：建模(modelling)和實地實驗(field experiment)。在博士期間，她接受量化研究的訓練，例如結構方程模式(structural equation modelling)、多階層模型(multilevel analysis)、時間序列(time series)和追蹤資料分析(panel data analysis)。歐教授也使用聯合方程模型(joint-equation modelling)考慮自相關和內生性，主要應用於多渠道管理。實地實驗將用於有關消費者福祉的研究領域。例如，為了激發規律運動，我們假設社會支持是關鍵因素。我們將對英國的醫療員工進行實地實驗，並將受試者分配到有社會支持和沒有社會支持的小組。另外，在實地實驗中，我們將嘗試運用人工智慧(例如聊天機器人 chatbots)作為另一種干預措施。希望了解 chatbots 上不同的訊息，是否會對規律運動產生不同效應。</p> <p>(四)預期成效(預計可達到量化或質化之具體成果)</p> <p>預期研究成效：基於上述三個研究領域，歐教授希望在頂尖行銷期刊上發表多篇論文。此外，她將參加國際行銷學術會議以及組織研討會，與學者以及業界分享研究成果，增加清大與台灣在國際學術會議的曝光度。</p> <p>預期教學成效：歐教授將與學生分享她在國外學習、工作以及產業合作的經驗。她旨在訓練學生符合(國際)學術或就業市場的需求。她也計劃運用建立的社會網絡，邀請行銷領域的頂尖研究學者，與台</p>	<p>● Marketing Strategies</p>	

審查重點	預期達成目標	執行績效及目標達成情形說明	檢附資料
	灣的學生、學者和企業界分享他們的研究成果，加強清大與台灣產業的國際交流。這些學者包括 Peter Verhoef (University of Groningen)、Scott Neslin (Tuck School of Business, Dartmouth College)、Josko Brakus (University of Leeds) 和 Costas Katsikeas (University of Leeds)。		
三、 <u>學校申請計畫原定目標暨支持成效</u> 。(請敘明學校協助學者進行教學研究所提供之各項配合措施或經費，如研究設備及經費、研究助理人事費、住宿搬遷、子女教育協助事項等)	<p>(一)學校整體之配套措施</p> <p>1.新聘教師學術專案補助費 (start up 起始費)</p> <p>(1)補助目的：鼓勵本校新聘教師從事學術研究，協助建立必須之研究設施。</p> <p>(2)補助對象：到校任職半年內，經系所(中心)推薦之新聘教師。</p> <p>(3)補助內容：補助研究相關之經費，惟不包括申請人之薪資津貼。補助經費總額及項目：總額以不超過 150 萬元為原則，由校款及學校管理費支付。由系所(中心)、院(含清華學院)、校以對等比例共同補助。</p> <p>2.宿舍及房租津貼補助</p> <p>(1)新聘教師原則優先配住「學人宿舍」，房型為一房及兩房。此外，尚有清華會館及第二招待所可供申請。詳見 http://ddfm.site.nthu.edu.tw/p/412-1494-18019.php?Lang=zh-tw、http://ddfm.site.nthu.edu.tw/p/412-1494-16435.php?Lang=zh-tw。</p> <p>(2)房租津貼補助：編制內新聘專任教師符合本校房租津貼要件者每月補助 10,000 元，自到職日起至多 3 年。</p> <p>3.子女入學</p> <p>(1)國立清華大學附設實驗小學及幼兒園優先入學：依本校附設實驗國小學新生入學辦法及幼兒園招生簡章，本校編制內專任之教職員工之子女享有清華附小與幼兒園優先入學資格。</p> <p>(2)國立新竹科學園區實驗高級中等學校具有入學申請資格：本校編</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Start-up budget • Staff flat and its subsidy • NTHU provides multiple employee benefits (e.g., birthday coupons, exercise groups) and courses/ workshops in enhancing teaching skills. • ISS (Institute of Service Science) reimbursed moving expenses and provides supports for Ou's research and teaching. 	

審查重點	預期達成目標	執行績效及目標達成情形說明	檢附資料
	<p>制內專任教職員及學校約用人員之子女可申請國立新竹科學園區實驗高級中等學校之國中部、國小部、幼兒園部新生及轉學生入學。</p> <p>(3)子女教育補助費：依「全國軍公教員工待遇支給要點」標準補助。 http://person.site.nthu.edu.tw/p/406-1066-12001,r940.php?Lang=zh-tw</p> <p>4.福利事項</p> <p>(1)生日禮券：編制內教職員每年發給。</p> <p>(2)健康檢查補助：年滿 40 歲以上編制內教職員，兩年補助一次。</p> <p>(3)優惠團體保險：請參考人事室員工福利網站。</p> <p>(4)優惠存款：郵局、兆豐銀行、玉山銀行。</p> <p>(5)體育場館：本校教職員工優惠使用重訓室、羽球館、游泳池；參加各種舞蹈班；借用運動器材。</p> <p>5.教學資源與輔助</p> <p>(1)提供「新進教師研習營」</p> <p>(2)提供「教師研習工作坊」</p> <p>(3)設置「教師社群」</p> <p>(4)提供「教師教學精進錄影」服務</p> <p>(5)支援「個別教學發展計畫」。</p> <p>(二)擬聘單位(系所/院)之配套措施(如有與企業合作提供實驗設備、共組研發團隊或挹注經費等相關配套措施，亦請特別敘明)</p> <p>(1) 本所將提供歐怡君老師一間個人專屬研究室及研究室所需相關家具設備以利進行學術研究，另於台積館內規劃有服務設計實驗室(R321)、服科創新教室(R406)及教師休息討論區(R850)，提供</p>		

審查重點	預期達成目標	執行績效及目標達成情形說明	檢附資料
	<p>老師創新教學、學術研究及指導學生使用。</p> <p>(2) 本所提供搬遷費用與必要協助，另有新進教師補助費用，用於採購教學研究相關設備，本所亦定期補助研究設備更新之費用，也提供服務實驗室相關耗材，研究空間之電話、傳真費及水、電費用等補助。</p> <p>(3) 本所設有服務創新與分析研究中心，是一個與產業合作，加強服務創新與企業分析的學術研究中心。提供老師跨領域的產學研究合作計畫的機會與能量。</p>		
<p>四、<u>學者國際化</u>合作，鏈結接軌國外學術資源合作交流，與學校發展相結合；學者亦應善用其國際學術網絡資源，協助任職學校國際化，推動國際交流合作（包括國際師生交換、跨國合作研究、雙聯學制）</p>	<p>Be active in international collaborations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Please see bullet point one for international collaborations in research. •Ou invited an international scholar (Dorothy Yen, Professor in Marketing at Brunel University London) to NTHU for giving a talk on April 14th 2022. •A paper, “Social Comparison Effects on Exercise Performance and Happiness: A Two-Mechanism Model”, presented at EMAC (the European Marketing Academy: Welcome to EMAC) 2022, Corvinus University of Budapest, Budapest. 	

量化績效說明

項目		成果及具體工作績效	說明
1.人才培育		碩博班課程_2_堂 學士班課程_0_堂 博士生_9_人 碩士生_19_人 學士生_9_人 其他_supervising one master thesis	Ou offered two courses at NTHU, having 9 PhD students, 19 master students, and nine bachelor students in total attending the courses. Ou supervised one master thesis. Svetlana Kondrasheva (2022). Factors Influencing Consumer Wellbeing between Offline and Online Shopping Settings: The Mediation Role of Relatedness. Master Thesis at National Tsing Hua University.
2.論文著作	國內	期刊論文_0_篇 專書及專書論文_0_本 研討會論文_0_篇 技術報告_0_篇 其他_0_	
	國外	期刊論文_1_篇 專書及專書論文___本 研討會論文_1_篇 技術報告___篇 其他___	For the detail, please see the responses in section 2.
3.專題演講		_0_場次	
4.專利 (含申請中)	國內	___件	
	國外	___件	
	× 不適用		
5.產學合作		產學合作企業_1_家	
		產學合作計畫_1_案	
6.技術移轉		技轉授權___項	
		技術移轉授權金合計(金額)___元	
		× 不適用	
7.其他			