

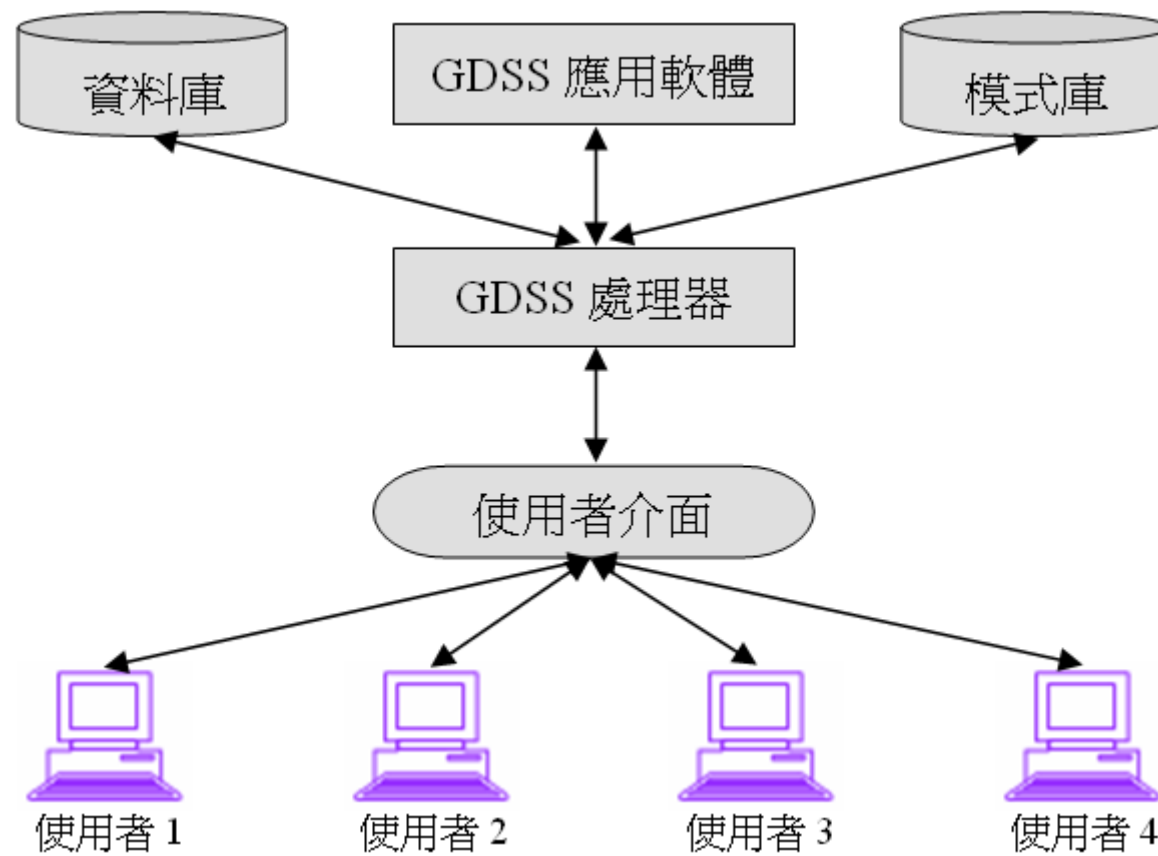
群組軟體與GSS

- **群組軟體**（GroupWare）能提供給一個群體合作完成某些事情或任務都可稱為群體軟體。
- **群體**（Group）是指兩個人以上的集合。
- **群體支援系統**（Group Support System，GSS）為整合通訊技術、電腦科技、與決策模式的資訊系統，藉著降低群體成員間的溝通障礙、提供結構化的分析模式及工具，以及有系統的指引群體討論的議程，而增進效率和效能。

群體支援系統（GSS）具有以下的特性

1. 用來支援群組會議，使得會議的過程模組化，減少不確定因素的發生，進而提升群組決策過程的效率與決策品質。
2. 具有不同程度的群組體決策支援系統，用來支援特定或是多樣群體層次的群組會議與決策制訂。
3. 藉由將群體會議過程的模組化方式，增加群組對於衝突的解決能力，提高成員的參與意願，進而產生新的創意。
4. 容易學習與使用，進而提升使用者的使用意願。
5. 不用受限於傳統會議的地理限制。

GDSS架構



群體決策程序的四個階段

1. **導入階段**：成員間交換資訊以便進入狀況。
2. **衝突階段**：由於成員間背景大不相同。因此，在此階段中，常常會發生意見差距甚大的衝突。此階段成員個人會極力提出自己的主張或反駁對方的意見，然後追求群體中大多數人對自己看法的認同。
3. **共識階段**：此階段是會議討論逐漸由衝突轉向尋求大家所能夠接受的方案。
4. **強化階段**：此階段是最後決策內容的確認，主要工作包括
 - ① 找出大家公認的方案
 - ② 決定最後報告內容
 - ③ 準備其他和完成工作任務有關的事項。