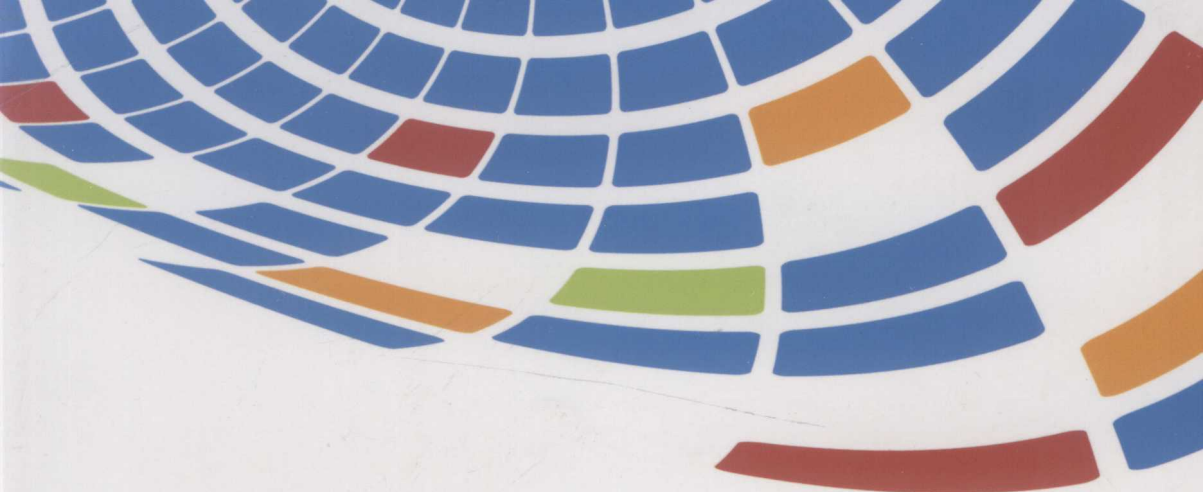




資訊管理理論

 梁定澎 編著



港台書

資訊管理理論

■ 梁定澎 編著



國家圖書館出版品預行編目資料

資訊管理理論 / 梁定澎編著 . -- 初版. -- 新北市：前程文化, 2012.03
面；公分
ISBN 978-986-6264-59-7 (精裝)

1. 資訊管理 2. 管理理論

494.8

101004492

資訊管理理論

定價：新台幣 500 元

著 作 人：梁定澎

發 行 人：傅和彥

企劃編輯：陳佳妮

責任編輯：蘇依琪



出 版 者：前程文化事業有限公司

總 經 銷：前程文化事業有限公司

地 址：新北市三重區重新路五段 609 巷 4 號 8 樓之 8

電 話：(02)2995-6488 (代表號)

傳 真：(02)2995-6482

網 址：www.fcmc.com.tw

讀者服務：service@mail.fcmc.com.tw

郵政劃撥：19899178 前程文化事業有限公司

法律顧問：浩翔法律事務所 彭志傑律師

西元 2012 年 3 月初版

著作權所有・侵害必究

序言

學術研究的主要目的之一是要建構知識來了解或解釋現實社會中所面臨的各種現象，而累積的知識成果往往以各種理論的形式呈現。因此，對任何學術領域來說，理論的建構與健全都是學域成熟的象徵。管理學作為一個比較年輕的學科，許多理論的建構都還在開始的階段，而資訊管理在管理的領域中更是年輕的學域，因此對理論建構的重視大概是最近十多年的事情。可是隨著學域的發展，近來的研究也越來越重視理論的建構，因此相關理論的了解，對於進行相關研究及實務工作的推動，會有很好的幫助。然而，在市面上目前卻很少看到針對資管相關理論的介紹書籍，讓有興趣對這些理論作深入理解的人，往往是事倍功半，花費許多功夫卻不一定能夠有充分的認識。

過去幾年多年在中山大學教資訊管理研究課程時，更深切感受到同學們需要深入理解相關理論的需求，因此開始整理一些過去常被使用的一些理論，希望對學子們的學習有點幫助。最初是請博士班的同學們分別整理幾個理論，互相分享，後來陸續有人希望能夠集冊出版，讓更多的人能夠受益。不過因為雜務纏身，整個計畫拖延近十年，還好在出版社的催促下，勉強在今年完成初稿，讓本書可以跟大家見面。

由於本書編寫期間甚長，因此相關內容雖盡量嚴謹，但是畢竟個人能力有限，相關疏漏在所難免，也希望各界賢達多多指正。本書的完成許多地方是依賴歷屆中山大學博士班同學的蒐集資料，以及黃秋雲、林信慧等研究助理的幫忙整理，並在政治大學資管系試教，非常感謝所有在編寫過程中參與的人。當然，書中的任何錯誤都是我個人的責任，也歡迎讀者們來函指正。

梁定法 } 敬上

2012年2月8日

目次

1 資訊管理研究概論	1-1
第一節 資訊管理的範疇	1-3
第二節 資訊管理的研究	1-5
第三節 資訊管理的研究主題	1-15
第四節 資訊管理的研究方法	1-22
第五節 資訊管理研究的構面	1-28
第六節 本書結構	1-32
2 理論建構概論	2-1
第一節 導論	2-3
第二節 理論的構成	2-9
第三節 理論的分類	2-13
第四節 理論的建構程序	2-18
第五節 理論的評估	2-22
第六節 理論的概化	2-28
第七節 理論的創新	2-31
第八節 資管的常用理論	2-34
第九節 結論	2-37
3 交易成本理論	3-1
第一節 導論	3-3
第二節 理論起源	3-3
第三節 產生交易成本的原因	3-5
第四節 交易成本種類與理論限制	3-13
第五節 交易成本理論之應用	3-16
4 創新擴散理論	4-1
第一節 導論	4-3
第二節 理論的起源與定義	4-3

第三節 創新擴散的內涵	4-5
第四節 創新擴散的模型	4-13
第五節 創新擴散理論的應用	4-17

5 網路外部性理論 5-1

第一節 導論	5-3
第二節 網路外部性理論的起源	5-3
第三節 網路外部性理論內容	5-7
第四節 網路外部性理論的應用	5-12

6 理性行為理論 6-1

第一節 導論	6-3
第二節 理性行為理論的起源	6-3
第三節 理性行為理論架構	6-5
第四節 理性行為理論的應用	6-9

7 科技接受模式 7-1

第一節 導論	7-3
第二節 科技接受模式的起源	7-3
第三節 TAM 的理論架構與修正	7-9
第四節 科技接受模式的應用	7-17

8 計畫行為理論 8-1

第一節 導論	8-3
第二節 計畫行為理論的起源	8-3
第三節 計畫行為理論的內容	8-5
第四節 計畫行為理論的應用	8-11

9 推敲可能性模式

9-1

- 第一節 導論 9-3
- 第二節 ELM 起源 9-4
- 第三節 模式內容 9-6
- 第四節 經驗系統模式 9-11
- 第五節 ELM 的應用 9-13

10 社會認知理論

10-1

- 第一節 導論 10-3
- 第二節 社會認知理論的起源 10-3
- 第三節 社會認知理論的內容 10-4
- 第四節 社會認知理論的應用 10-10

11 社會交換理論

11-1

- 第一節 導論 11-3
- 第二節 社會交換理論的起源 11-3
- 第三節 影響交換的要素 11-6
- 第四節 社會交換理論的應用 11-9

12 資源依賴理論

12-1

- 第一節 導論 12-3
- 第二節 資源依賴理論的起源 12-3
- 第三節 資源依賴理論的架構 12-5
- 第四節 相依關係與管理策略 12-9
- 第五節 資源依賴理論的應用 12-14

13 資源基礎理論

13-1

- 第一節 導論 13-3
- 第二節 資源基礎理論的起源 13-4
- 第三節 資源基礎理論概念 13-5
- 第四節 資源基礎理論的應用 13-17

14 結構化理論 **14-1**

- 第一節 導論 14-3
- 第二節 結構化理論的起源 14-3
- 第三節 結構化理論的內容與延伸 14-4
- 第四節 結構化理論的應用 14-13

15 任務—科技適配模式 **15-1**

- 第一節 導論 15-3
- 第二節 任務—科技適配模式的起源 15-3
- 第三節 任務—科技適配模式的架構 15-9
- 第四節 任務—科技適配模式的應用 15-17

16 媒體豐富性理論 **16-1**

- 第一節 導論 16-3
- 第二節 理論起源 16-3
- 第三節 媒體豐富性理論的內容 16-5
- 第四節 第四節 理論的應用擴充 16-12

17 其他理論 **17-1**

- 第一節 導論 17-3
- 第二節 階段理論 17-3
- 第三節 資訊超載理論 17-7
- 第四節 使用與滿足理論 17-11
- 第五節 期望確認理論 17-17
- 第六節 系統理論 17-23
- 第七節 領導理論 17-27
- 第八節 權變理論 17-32
- 第九節 結構—行為—績效模式 17-38
- 第十節 適配可行理論 17-44
- 第十一節 結論 17-48

索引 **A-1**

1

資訊管理研究概論



摘要

資訊管理經過了將近40年發展，目前已經成為管理學中不可或缺的學域，事實上，過去數十年的管理創新絕大部分是由資訊與通訊科技所帶動的。本章的目的是先為資訊管理的範疇和資訊管理的研究做個概念的介紹，使讀者們能更清楚理解資管研究的輪廓。本章內容包括：

- 資訊管理的範疇
- 資訊管理的研究
- 資訊管理的研究主題
- 資訊管理的研究方法
- 資訊管理研究的構面
- 本書結構



第一節 資訊管理的範疇

資訊與通訊科技的發展是帶動 20 世紀資訊革命的最重要力量，也帶動了在管理領域中資訊管理的蓬勃發展，使資訊管理成為管理領域中既有的生產、行銷、財務、人事與研發管理之外的新興重要領域，也是每個現代管理者必須具備的核心知識。

資訊管理的定義非常分歧，早期國外稱之為管理資訊系統 (Management Information System)。此領域最具影響力之明尼蘇達大學首任系主任 Gordon Davis 早期定義為：「MIS 是一個人機整合的系統，它提供資訊以支援組織的例行作業、管理與決策活動。這個系統會使用到電腦硬體、軟體、人工作業程序、模式及資料庫」。目前國內稱為資訊管理，但國外則稱為資訊系統 (Information Systems)，簡稱 IS。在國外，Information Management 比較傾向是圖書資訊的領域。本書中的資訊管理是依國內的區分，也是指國外的 IS 或 Computer-based IS 領域。

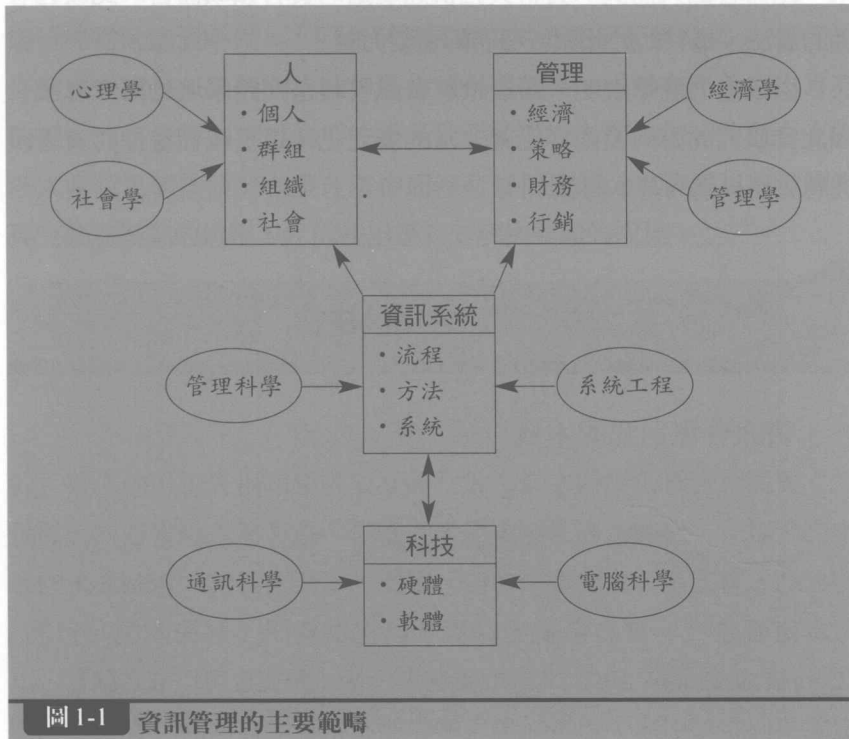
資訊管理的範疇經過多年的演進，學者們大致上同意涵蓋到十個不同的面向，包括科技面、個人面、群組面、組織面、管理面、經濟面、社會面、系統面、流程面及方法面。可以簡述如下：

1. 科技面：資訊科技 (IT) 的軟硬體技術知識。如新的 IT 科技或 SOA 架構的發展。
2. 個人面：使用者或開發人員間的行為。例如，使用者採用 IT 的情形。
3. 群組面：一群人使用 IT 的情形。如虛擬社群中成員的合作或軟體開發團隊的生產力。
4. 組織面：IT 使用對組織的影響。例如 IT 的導入會影響到公司的結構及權力分配。
5. 策略與管理面：企業妥善運用 IT 的相關考量。例如 IT 策略如何與企

業策略配合，或是否該將IT外包。

6. 經濟面：企業採用IT的經濟考量，如成本效益分析或IT投資的價值。
7. 社會面：社會受到IT運用的影響及因應。例如，網路使用產生網路犯罪或其他問題的解決之道。
8. 系統面：廣義來看是指如何整合人、科技及組織創造出有生產力的彈性結構。狹義的看法，則指如何結合軟硬體創造出有用的資訊系統。
9. 流程面：資訊系統的分析設計與開發的適當程序及方法。例如，系統流程分析及企業導入的流程。
10. 方法面：解決問題需要的有效方法及決策模型，在DSS的應用中需要建構決策的模式，或是資料探勘的方法。

圖 1-1 簡單的顯示不同面向間的關聯性，及其核心的基礎學域。



資訊管理的範圍可能很大，但是其核心知識會因人而有不同的看法。在2003年的AIS通訊（Communications of the Association for Information Systems）中有個特刊，探討IS的範圍和核心知識。其中Benbasat & Zmud（2003）的論文指出，IS的核心知識應該包括：

- IT物件
- IT使用
- IT衝擊
- IT管理、方法及技術能力
- IT管理、方法及技術實務

但Alter在其2003年論文則支持較廣義的看法認為資管的核心知識應該由組織中系統的角度來看，包括任何資管社群中的成員運用參考學域中的方法或概念所進行的研究。這項爭議事實上很難有最後的答案，因而會因人而異。對新興且快速變遷的資管領域而言，比較包容性的看法，是有助於此領域發展的重要力量。

由以上的簡單說明，可以瞭解資訊管理是門跨學域的研究專業。因此其研究的方向及內容也就非常的多元化。這是我們在探討資管研究時先要具備的基本認識。



第二節 資訊管理的研究

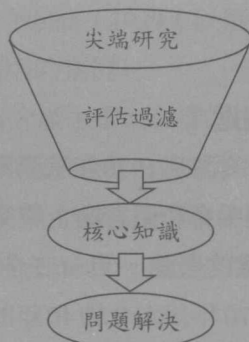
一、資訊管理研究的本質

要探討資管研究的本質，我們勢必要先瞭解研究工作的本質。就中文來說，「研究」表示深入探索的意思。這種深入探索往往必須是有目的、有方法，才能事半功倍。因此，學術上而言，Research的最基本定義是「一種有系統的探索，以提供資訊，解決問題為目的」（Cooper & Emory, 1995）。若要更精準一些，研究也可以被定義為「以定義或假說來引導，對自然現象所作的有系統、控制的、實證的和關

鍵的調查」(Kerlinger, 1986)。

Langely 等學者 (1987) 認為研究工作的目的一般包括兩個重點：知識發掘 (Knowledge Discovery) 與問題解決 (Problem Solving)。知識發掘著重在根據已知事實或資料來發掘出新的知識；而問題解決則希望能透過理論建立或模式建構所導出的因果知識來解決所面臨的問題。知識發掘和解決問題基本上是高度相關的，兩者之間的差異在於知識發掘時並不一定要解決某個特定的問題，但解決問題時通常都需要運用已知的知識，來處理特定的問題。

Cole (1983) 將科學知識分為兩類。一類是核心知識 (Core)，是一組能代表當時共識的理論與技術。另一類則是尖端研究 (Research Frontier)。尖端研究需要用到核心知識，而尖端研究的成果則需要經過時間的過濾逐步去蕪存菁，成為核心知識 (見圖 1-2)。不過，「大多數尖端研究的新知識，最終可能沒有多大的存續價值」。也就是說，尖端研究常常是個過程，「只在乎曾經擁有，不在乎天長地久」。研究工作就像是賞月，而研究方法只是指著月亮的手，重點在正確指出月亮的美，而不是評價指月的手，這是我們需要心理準備的。社會上許多人常認為學術研究在象牙塔中而沒有直接價值，也是因為不瞭解先要有知識發掘的過程，才能找出最有效解決問題的成果。



資料來源：Cole, 1983.

圖 1-2 科學知識的結構

既然研究的目的是要發掘知識並解決問題，資訊管理研究的目的就可以簡單定義為：

1. 發掘有助於資訊管理工作的知識，使企業資訊的管理能事半功倍，強化競爭力。
2. 解決資訊管理工作上，在目前或未來所有可能面臨的問題。

在這樣的定義下，資訊管理的研究範圍非常的廣闊，不論是資訊應用的系統面、人性面、組織面、社會面、技術面或管理面都有亟待發掘的知識與亟待解決的問題。由於資訊管理在本質上便涵蓋了管理與技術的不同層次，因此資訊管理的研究具有下列的特性：

1. 多元化：資訊應用涉及的層面相當廣闊，並不像一般社會科學大多依賴實證研究，也不像一般理論科學大多依賴演繹推理，而是需要針對不同問題來作不同應用，有時更需要系統實作，來證明構想的可行性。
2. 創新性：由於資訊科技的變化迅速，加上資訊管理領域相對較為年輕，因此「創新」往往是推動資管研究方向的一個主要動力，而且愈是重要的期刊，愈注重研究的創新性。
3. 跨學域整合性：資管研究因涉及的領域很多，因此不同領域之間的整合往往在研究中扮演重要的角色。例如，早期資管的研究借重組織與行為科學方面的理論很多，近期則與技術進展有很大的連動性。

二、資訊管理研究的演進

資管研究的發展可以追溯到1970年代初期，電腦開始引進到企業之中。在電腦引進的過程中會和原有的企業文化發生衝突，因此主要的問題偏重在人性和組織的考量，更有許多是對資訊系統的不信任（如Ackoff, 1967）。自1970年代迄今約40年的時間，研究的進展大致上可分為四個階段：萌芽期、發展期、茁壯期與成熟期。

(一)萌芽期

萌芽期的研究主要在建立研究的架構，並且發掘出新而有潛力的發展方向。早期資訊管理既無專屬的學術期刊，又無專業的課程與訓練，研究論文的发展也大多集中在其他領域的期刊中，借用相關領域（如社會學、心理學或系統科學）的理論來嘗試解決資訊科技應用與管理的問題。

由於初期研究基礎較薄弱，因此研究方法大多以架構分析與意見陳述為主，依賴研究者在相關領域中的學術基礎，提出規範性的建議。例如Gorry & Morton（1971）、Mason & Mitroff（1973）是早期極受資管學界重視的架構分析論文。Ackoff（1967）的知名論文，也是基於他在系統學界的名氣而普受重視。當時大部分的論文都談不上使用嚴謹的理論或研究方法。當然，原因之一是當時管理的理論或研究方法本身也還未受到很大的重視。

(二)發展期

隨著萌芽期論文數量的增加，研究者對研究深度的要求逐漸增加，而且具有較嚴謹訓練的年輕學者大量加入資管的領域，使研究方法的使用日益複雜。

發展期初期，許多知名的研究仍承續萌芽期的方法，但逐步引進個案來支持他們的論點。Nolan（1979）以個案觀察提出資訊系統發展的「階段理論」便是較著名的案例。

在發展期中對資管研究產生重大影響的是1977年MIS Quarterly的出版，它讓當時的資訊管理學者有一個專屬的學術交流園地，使學術思考有個相互切磋的競技場。雖然在當時仍有些其他的資管期刊（如Journal of Systems Management），但是對後來的影響力都不及MIS Quarterly。

當時另外一個重要的里程碑則是1980年費城舉行的「資訊系統國際會議」（International Conference on Information Systems, ICIS）。該大