

資訊管理

Information Management

第二版



本書特色

科技性：介紹網際網路科技的應用，以奠定資訊管理者的科技基礎。

新穎性：參考美國暢銷教科書及相關論文、個案，以提供最新觀念與實務。

層次性：詳述資訊管理的重要觀念，以便讀者建立清晰完整的架構。

易用性：各章節均經過嚴密思考與適當安排，以利每週教學。

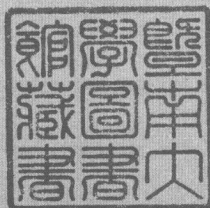
■ 榮泰生 著 ■

F270.7
2010/3.2

資訊 管理

Information Management 第二版

■ 榮泰生 著 ■



五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

資訊管理／榮泰生著．——二版．——臺北市：

五南，2009.02

面；公分

ISBN 978-957-11-5520-3 (平裝)

1. 資訊管理 2. 資訊管理系統

494.8

97025504



1FC2

資訊管理

作 者 — 榮泰生

發行人 — 楊榮川

總編輯 — 龐君豪

主 編 — 張毓芬

責任編輯 — 吳靜芳 唐坤慧

封面設計 — 盧盈良

出 版 者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106台北市大安區和平東路二段339號4樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

劃撥帳號：01068953

戶 名：五南圖書出版股份有限公司

台中市駐區辦公室/台中市中國區中山路6號

電 話：(04)2223-0891 傳 真：(04)2223-3549

高雄市駐區辦公室/高雄市新興區中山一路290號

電 話：(07)2358-702 傳 真：(07)2350-236

法律顧問 元貞聯合法律事務所 張澤平律師

出版日期 2001年9月初版一刷

2009年2月二版一刷

定 價 新臺幣450元

序 言

資訊科技的發展一日千里，不論個人、企業，甚至整個社會無不受到資訊科技的影響，在這資訊導向的企業環境中，企業欲獲得經營的效率、作業的合理化、決策的有效性以及競爭優勢，資訊主管必須有效地管理資訊部門，運用資訊資源，發揮資訊科技的策略影響力。準此，資訊部門主管必須了解與執行管理功能（規劃、組織化、領導、控制），以做到有效的資訊部門管理；必須了解有關資訊資源的獲得、資訊資源管理，以便對於資訊資源做有效運用。

此外，根據《商業週刊》的報導，透過網路以進行產品及服務的買賣的電子商務（e-commerce或electronic commerce）重新塑造了整個產業，也改變了企業的定義。更重要的，資訊科技促成了電子商業的誕生。所謂電子商業（e-business）是指企業所有的活動及實務都是透過電子化方式進行。基本上，網際網路是一個非常有力的工具，它能夠大幅降低通訊的成本，也就是說它能快速地改變產業以及依賴資訊流的所有活動。有關電子商業方面，本書將探討的主題有：有效的電子化溝通、衝突與壓力管理。

同時，資訊部門主管必須了解資訊科技在增加競爭優勢中所扮演的關鍵性角色。首先，他（她）必須了解資訊科技的衝擊，進而思考如何做到有效的商業程序整合，最重要的，他（她）必須利用資訊科技來增加企業經營效能及競爭優勢。

職是，資訊管理（information management）應包括四個範疇：

- 資訊部門管理（information department management）
- 資訊資源管理（information resource management）
- 資訊科技策略運用（Strategic Applications of Information Technology）
- 電子商業專案管理（e-business project management）

本書融合了美國暢銷教科書的觀念精華，並輔之以作者多年在教學研究及實務上的經驗撰寫而成。本書可作為大專學校「資訊管理」課程的教科書，以及「管理資訊系統」課程的參考書。本書共分五篇，十四章，適合一學期的教學。本書具有以下特色：

・層次性。本書的撰寫分為五大部分，分別為資訊部門的管理、資訊資源管理、資訊科技的策略運用、電子商業專案管理、重要課題。每一個部分均包括資訊管理的重要觀念，以便於讀者建立清晰完整的架構。

・新穎性。本書參考了美國暢銷教科書、當代的有關研究論文內容，以及相關的個案，以提供最新的觀念與實務。

・科技性。本書在有關課題上均介紹最新科技，尤其是網際網路科技的應用，以奠定資訊管理者的科技基礎。

・易用性。本書各章節的質與量均經過嚴密的思考與適當的安排，以利每週的教學；所提供的簡報，亦經過精心規劃與設計，使教學與學習有如虎添翼之效。

本書得以完成，要感謝筆者在波士頓大學及政治大學的師友，Philip Pybrun及 Beverly Khan教授在觀念的啟發及知識的傳授方面使筆者銘感五內。父母的養育之恩及家人的支持更是我由衷感謝的。

最後（但不是最少），筆者要感謝五南圖書出版公司。本書的撰寫雖懷著戒慎恐懼的心態，力求嚴謹，在理論觀念的詮釋上，力求清晰及「口語化」，然而「吃燒餅哪有不掉芝麻的」，各位，歡迎撿芝麻！

榮泰生 (Tyson Jung)

輔仁大學管理學研究所

2008年10月

本書簡介

資訊管理 (information management) 在現代企業經營中，扮演著關鍵性的角色。在這資訊導向的企業環境中，企業欲獲得經營的效率、作業的合理化、決策的有效性以及競爭優勢，必須仰賴各部門充分發揮其功能、協調合作，其中資訊部門主管必須有效地發揮管理的功能（規劃、組織化、領導、控制），並具備相關的知識及技能，包括資訊資源管理、資訊科技的策略運用。此外，他（她）還必須了解電子商業專案管理，如此才能稱為一個稱職的資訊管理者。

本書融合了美國暢銷教科書的觀念精華，並輔之以作者多年在教學研究及實務上的經驗撰寫而成。本書可作為大學及五專「資訊管理」課程的教科書，以及「管理資訊系統」課程的參考書。本書共分五篇，十四章，適合一學期的教學。本書具有以下特色：

- **層次性。** 本書的撰寫分為五大部分，分別為資訊部門的管理、資訊資源管理、資訊科技的策略運用、電子商業專案管理、重要課題。每一個部分均包括資訊管理的重要觀念，以便於讀者建立清晰完整的架構。

- **新穎性。** 本書參考了美國暢銷教科書、當代的有關研究論文內容，以及相關的個案，以提供最新的觀念與實務。

- **科技性。** 本書在有關課題上均介紹最新科技，尤其是網際網路科技的應用，以奠定資訊管理者的科技基礎。

- **易用性。** 本書各章節的質與量均經過嚴密的思考與適當的安排，以利每週的教學；所提供的簡報，亦經過精心規劃與設計，使教學與學習有如虎添翼之效。

Contents

序 言.....	iii
作者簡介.....	iii
本書簡介.....	iii

第一篇 資訊部門管理

Chapter 01

資訊規劃

3

壹、規劃的基本觀念.....	4
貳、管理階層、規劃層次與時間幅度.....	6
參、策略性規劃程序.....	11
肆、IS規劃的先決條件.....	16
伍、策略性IS規劃.....	20
陸、戰術性與作業性IS規劃.....	25
柒、IS規劃與企業規劃的配合.....	27
捌、IS規劃的問題.....	29
► 習題.....	29

Chapter 02

資訊系統規劃

31

壹、規劃工具.....	32
貳、諾蘭的成長階段理論.....	33
參、商業系統規劃.....	37
肆、關鍵成功因素.....	41
伍、IS規劃法的選擇.....	50
► 習題.....	52

Chapter 03

組織化—組織結構

65

壹、組織化的理由.....	66
貳、組織的主要元素.....	67
參、組織結構的基本類型.....	74
肆、資訊部門的正式組織結構.....	84
伍、新的組織選擇.....	87
► 習題.....	94

Chapter 04

組織化—組織設計

95

壹、組織設計之例.....	96
---------------	----

Contents

貳、組織設計—資訊處理觀點.....	97
參、權變設計.....	100
肆、閔茲柏格的五種組織設計.....	107
伍、資訊系統與組織設計.....	114
陸、組織重新設計.....	115
柒、新時代組織設計.....	116
► 習題	121

Chapter 05

領導資訊人員

123

壹、有效的領導者.....	124
貳、領導理論.....	128
參、其他觀點.....	142
► 習題	146

Chapter 06

控制—資訊系統的績效評估

151

壹、何謂控制？.....	152
貳、資訊系統評估的步驟.....	156
參、認明應評估的因素.....	156
肆、建立評估標準（指標）.....	158
伍、其他步驟.....	171
► 習題	178

第二篇 資訊資源管理

Chapter 07

資訊資源的獲得

181

壹、資訊資源.....	182
貳、硬體的獲得.....	186
參、軟體的獲得.....	190
肆、硬體和軟體選擇的步驟.....	191
伍、電腦契約.....	197
陸、人員的獲得.....	200
► 習題	209

Chapter 08

資訊資源管理

211

壹、提升人力資源管理效能的策略.....	212
貳、資訊資產管理.....	221
參、資訊資源預算.....	226
肆、資料資源管理.....	229
► 習題	237

第三篇 資訊科技策略運用

Chapter 09

資訊科技的衝擊

241

壹、電腦化所造成的改變.....	242
貳、企業再造工程.....	248
參、資訊科技對產業的影響.....	249
肆、資訊科技對競爭的影響.....	251
伍、網際網路對競爭策略的影響.....	253
陸、網際網路對公司策略的影響.....	255
柒、電腦化產生的問題.....	262
捌、網路使用的心理議題.....	263
► 習題	267

Chapter 10

資訊科技與競爭優勢

269

壹、競爭優勢的觀念.....	270
貳、資訊科技的策略運用.....	274
參、價值鏈與策略資訊系統.....	282
肆、資訊科技的策略運用—福特公司之例.....	284
伍、商業程序再造.....	287
陸、成為機敏組織.....	291

柒、創造虛擬企業.....	293
捌、建立知識導向企業.....	295
玖、贏家與輸家.....	297
► 習題	300

第四篇 電子商業專案管理議題

Chapter 11

電子商業專案管理

303

壹、電子商業的觀念.....	304
貳、電子商業活動.....	306
參、落實電子商業的具體行動.....	311
肆、電子商業策略.....	312
伍、電子商業專案的觀念.....	314
陸、電子商業專案規劃.....	314
柒、電子商業的效益.....	323
捌、電子商業的障礙及挑戰.....	324
► 習題	327

Chapter 12

有效的電子化溝通

329

壹、溝通過程.....	330
貳、溝通障礙.....	334
參、管理者與溝通過程.....	341
肆、資訊時代的溝通.....	345
伍、改善溝通效能.....	350
► 習題	356

Chapter 13

衝突與壓力管理

357

壹、衝突.....	358
貳、衝突的過程.....	360
參、有關衝突的重要課題.....	368
肆、工作壓力.....	370
伍、壓力的本質.....	370
陸、壓力的來源.....	372
柒、壓力的效應.....	380
捌、個性與壓力.....	382
玖、壓力管理.....	385
► 習題	388

第五篇 重要課題

Chapter 14

資訊時代的相關問題探討

391

壹、21世紀企業環境.....	392
貳、倫理議題.....	395
參、員工的健康問題.....	408
► 習題	412

第一篇 資訊部門管理



就像任何企業功能管理者一樣，資訊管理者必須了解及執行管理功能，也就是規劃、組織化、領導、控制，才能夠提升資訊部門管理的效能與效率。本篇共六章，分別說明資訊規劃（第1章）、資訊系統規劃（第2章）、組織化—組織結構（第3章）、組織化—組織設計（第4章）、領導資訊人員（第5章）、控制—資訊系統的績效評估（第6章）。

Chapter 01

資訊規劃