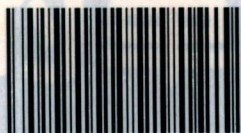


天下叢書

辦公室的革命

徐木蘭著



90105061



Doc
863

536653

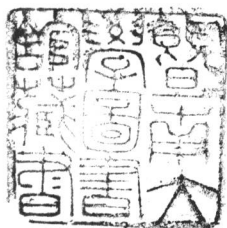
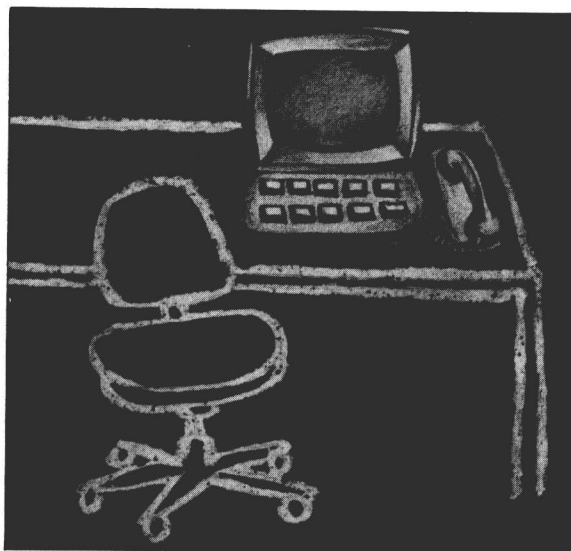
港台書室

8/31/7
915

徐木蘭 著

辦公室的革命

天下叢書 32



90105061

天下叢書③

辦公室的革命

作 者 / 徐木蘭

編 輯 / 夏瑞娟

校 對 / 曉 音

發行人 / 王力行

出版者 / 經濟與生活出版事業股份有限公司

地 址 / 台北市敦化北路201號後棟四F

電 話 / 7123127~9

總經銷 / 黎光實業有限公司

直接郵撥帳號 / 0534888-5號

印刷廠 / 沈氏藝術印刷股份有限公司

登記證 / 局版台業字第2517號

版權所有 / 不准翻印

出版日期 / 1985年2月20日第一版

1985年8月30日第四版

平裝定價 / 140元

The Revolution of Office Automation

by Mu-Lan Hsu

Commonwealth Publihsing Co., Ltd.

Copyright 1985 by Commonwealth Publishing Co., Ltd.

※本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司調換。

自序

徐木蘭

——這本書要獻給小女立芝，沒有她的合作，它是無法如期撰寫完成的。

電腦與電訊 (Computers & Communications, 簡稱 C&C) 科技的突破發明與日新月異的發展，使得白領階級的工作天地——辦公室，步向藍領階級的工廠自動化後塵，紛紛邁入自動化的新紀元。而爲了因應服務業是主流的未來企業環境，提高白領階級的生產力更是刻不容緩的管理挑戰。換句話說，辦公室自動化已是未來資訊社會中不可避免的趨勢，亦是提高企業競爭能力的必要條件之一。因此，它是近年來許多管理學者熱衷討論的研究主題。

在辦公室自動化的領域裏，國外的學者們不僅探討硬體科技的發展，而且也從軟體的角度來說明自動化對工作人員及企業組織的影響。反觀國內，辦公室自動化的腳步才剛剛輕啓各企業之門，硬體設備雖然如火如荼的推出展現在人們眼

前，但是屬於這方面的軟體影響研究卻仍在萌芽的階段。爲了「軟」硬兼顧，筆者於一九八三年八月至八四年七月期間，以客座訪問教授的身份前往英國倫敦企管學院（London Business School）研究進修，期間除了固定參加該學院的資訊研討會外，還經常與倫敦經濟學院（London School of Economics）的資訊小組研究人員有所接觸往來；更利用時機前往荷蘭阿姆斯特丹參加一九八三年的歐洲電傳視訊會議，以及實際參觀位於義大利米蘭的歐立維（Olivetti）公司總部，並與義大利的管理學者們交換意見，藉此，一方面增進對辦公室自動化硬體科技產品的認識，另一方面則對其在人性與組織上的影響深入瞭解。

透過實證研究文獻的收集、整理與分析、實際觀察辦公室自動化的案例以及與英國一些資訊專家學者們的意見交換，筆者乃將心得逐一撰寫，並且接受邀請在倫敦企管學院，以從人體工學角度探討辦公室自動化爲題公開演講，之後又將它們投寄國內的學報。因此收集在本書之內的大部份文章均已在不同的學報上發表。譬如：第一部的辦公室自動化的透視與涵義和第三部的如何引進辦公室自動化科技，已發表在一九八四年十二月一日出版的四卷一期「交大管理學報」；第二部的自動化對工作人員的角色及其身心影響，則已在一九八四年十二月出版的

第八期「中國社會學刊」發表。不過爲了讓學術知識分享於大眾，筆者亦曾予以修訂、添加與潤飾，以符合一般讀者們的需要。

如果要讓辦公室自動化變成可以實現的夢想而不是夢魘，如果要使人們不致走上淪爲科技奴隸之路，那麼顧及人性需求的組織變革與引入科技之道是值得令人深思冥想的，而撰寫本書的動機亦是在此，希望它不僅能夠作爲我國邁向辦公室自動化新航程的參考，而且對有志之士來說，亦含拋磚引玉的微小價值。

最後，我要感謝倫敦企管學院，它提供了我良好的圖書研究環境，那兒的教授們 Dr. John W. Hunt, Dr. Denis L. Pym, Dr. David J. Chambers, Ms. Gillian E. Bull 以及博士班學生 Ms. Jackie Ord 等經常給我學術上的刺激，他們的意見及批評在這本書中是有痕跡可尋的；其次，外子鄭瑞城教授在智慧上給我的挑戰亦是功不可沒；最後要謝謝楊孟晉教授、殷允芃總編輯及天下叢書年輕朋友們的建議和幫忙。

作者簡介

徐木蘭

一九四九年生於台灣，國立政治大學學士、美國夏威夷大學碩士、俄亥俄州立大學博士、史坦福大學研究。曾任國立政治大學副教授、美國夏威夷大學訪問學人、英國倫敦企管學院訪問教授，現任國立交通大學管理科學系、所副教授。

除中英文學術論文外，中文書籍之著作為「行為科學與管理」（一九八三年，三民書局）、「見樹又見林」（一九八三年，經濟與生活出版公司）、「觀念的火種」（一九八三年，時報文化出版公司）。

目錄

第一部 辦公室自動化的透視與涵義

自序

以資訊處理為要務的辦公室

改變中的辦公室——為何要自動化

未來辦公室的面貌

結語

第二部 自動化對工作人員的 角色及其身心影響

改變中的秘書工作角色	47
改變中的經理工作角色	62
新科技對工作人員的身心影響	76
結語	94

第三部 如何引進辦公室自動化科技

採行社會技術導向	99
擬定自動化策略	107
自動化成功的標準	126
結語	130
總結 未來辦公室的展望	131
參考資料	137

第一部

辦公室自動化的
透視與涵義

許多管理學者認為在未來的資訊社會裏，服務業將是主流。爲了要提高從事服務業的白領階級生產力，辦公室自動化似乎已變成不可抵擋的趨勢；從另一方面來說，科技的變遷與突破也使得辦公室自動化不再只是空中樓閣，反而變成無紙辦公室夢想實現的背後推力。爲了要對辦公室自動化的面貌有深入的瞭解，本文首先從資訊處理的角度來探討辦公室在現代企業組織中的功能與任務，這種觀點在資訊社會裏不僅較合乎邏輯，同時也是認識辦公室走向自動化之途的起點看法。

以資訊處理為要務的辦公室

辦公室到底是什麼？

辦公室這個名詞何時開始出現在人類社會發展的歷史上，已經無從可考了。比較稍為明確的分水嶺是：以物易物的經濟社會，人們的交易行為簡單，因此可能不需要辦公室，只需找個會面的地方，即可彼此交換貨物；但是進入貨幣時代之後，人類的交易行為日趨複雜，從爭取訂單、接受期票到繳納營業稅、向股東提出年度報告等，都需要有固定的行政中心來處理這些事情，於是辦公室就如此應運而生了。

雖然辦公室這個名詞已為現代人熟悉而習以為常了，但是它的定義究竟為何

仍然無法得到一致性的看法。有人說辦公室是人們工作的地點，它是人們從事生意與社交活動的地方；有人認為辦公室是企業組織的行政中心，它具有各種設備，人們利用這些設備，根據程序，透過對外與對內的溝通，完成企業的功能；甚至也有人斷然認為辦公室是人們紙上作業的地點，專門用來保存各種記錄與資料。

不論辦公室的定義為何，也姑且不論它所包含的活動多廣，一般說來，除了要有硬體的設備如大樓、機器與傢俱之外，所有的辦公室均具有兩種共同的軟體要素：人與資訊。

Jarrett (1982, p.6) 明確的指出：「辦公室是資訊處理的中心：資訊流進之後，經過儲存、檢索、過濾、與修正等步驟，再與其他的資訊重新組合，然後予以散佈產生用途。」換句話說，辦公室是人與資訊兩項軟體要素產生互動作用的地點；而從資訊流通的觀點來看辦公室的功能，已成為未來資訊社會中不可避免的想法。

辦公室資訊系統的功能

在許多辦公室裏，資訊流通的過程與方向也許看來混亂不堪，甚至看來重複而毫無秩序可言；但是如果將辦公室看成一個資訊系統，那麼它確實具有清晰可辨的資訊處理功能。Peltu (1981, pp.5-11) 認為辦公室具有八種功能：資訊收集；資訊儲存；資訊處理與分析；資訊更新 (update)；資訊檢索 (retrieve)；資訊溝通與散佈；資訊輸出；資訊管理與整合 (coordination)。現在將這些功能一一說明。

● 資訊收集——蒐集、準備和輸入

一般而言，辦公室裏的資訊收集是運用許多方法得來的，譬如透過電話、書信、支票、發票、商展與顧客親身磋商之後得到的訂單、指示或顧客的抱怨；公司為了瞭解商情而訂閱的各種雜誌或年鑑，以及公司指派工作人員出國業務考察等方法，都可以協助辦公室蒐集所需的事實、統計數字、背景資料與歷史記錄，當然這些資料要變成辦公室資訊系統的一部份前，必須經過處理和準備的階段，

譬如收到的訂單要正式填上表；有用的背景資料與統計數字則要經過剪貼或安排才放入存檔；如要經過電腦處理的資料則必須轉換成電腦符號才能輸入。

由於公司與企業組織的目的不一，當然資訊收集的規模、活動與方向亦有差別。比較大規模的資訊收集應屬政府機構執行的全國普查、經濟預測、失業率、物價上漲率等。但是，不論資訊收集的性質如何，每一次工作人員用筆寫在紙上或用手指打在鍵盤上，資訊蒐集、準備與輸入的過程皆在進行著。

● 資訊儲存

爲了完成辦公室之所以存在的目標，能派上用途的資訊皆存放在資料櫃、辦公桌抽屜、資料圖書室、電腦記憶庫、微縮影片（microfilm）與工作人員的腦海裏。

資訊儲存的方式雖然不一，但最重要的條件就是在需要它的時候，能夠得來迅速而簡便。譬如重要而隨時經常運用的資訊，許多人將它置放在桌上的公文籃內；最重要的業務機密則存放在公司的安全櫃裏；經常必須用到的則依照顧客姓名筆劃、英文字母或訂購日期的先後次序，排列在資料櫃內；偶而才會使用的資訊則存入微縮影片上；而書與雜誌則依一般圖書館的編目方式，依作者、書名與

主題予以上架。

● 資訊處理與分析

大多數辦公室的主要活動皆放在資訊處理與分析上。一般而言，資訊處理可以分成數字與文字處理兩種：結算帳單或開發票給顧客、給員工算薪水進帳皆是屬於數字資訊處理；打信、提出書面報告與備忘錄、擬公文等皆屬於文字資訊處理。通常文字資訊處理比較複雜而且費時，因為在處理的過程中，要不斷的修改文句才能臻於辭通意達的境界。

資訊處理通常也包括分析儲存的資訊，譬如一位行銷經理需要公司最近的總銷售量與競爭者的戰果；生產經理想知道生產目標；品管經理想瞭解退貨率；財務經理想進一步知道被倒帳的原因等，在這些情形下，其助手即會根據儲存的資訊分析，作成一目瞭然的圖表報告。

● 資訊更新 (update)

儲存的資訊在必要的時候，應該予以不斷更新才能反映最新事實情況，譬如航空公司的訂位與旅館的預先訂房資訊，在旅客與櫃檯人員接洽後即應予以更新，否則會造成混亂的局面；每季盤點存貨之後，存貨量也應予以更新，否則會影

響公司的財務負擔；顧客付完欠帳之後，也應立即更正資訊，否則不僅浪費催款的程序作業時間，而且也會影響顧客對公司的形象；銷售額應該每天、每週或每個月予以統計更新，才能正確的反映出公司的行銷能力。總之，資訊的更新應依實際情況的需要，或每分鐘、或每天、或每週、或每月、或每季、或每半年乃至每年予以修正，如此，資訊的正確性才能提高，進而增加管理階層的決策效能。

● 資訊檢索 (retrieval)

資訊一旦儲存之後，有時爲了決策上的參考，必須將有關資訊檢索出來，以增加管理者的決策效率與效能。譬如生產經理想瞭解去年同期的生產量；人事經理想知道全公司年資十年以上的男女員工有多少？財務經理想比較去年與今年的營業額，在這些情況下，如果資訊儲存的方式井井有條，那麼便可增加檢索時的方便與效率；如果儲存的方式令人無所適從，則檢索的困難與拖延便可想而知了。

資訊的檢索除了與資訊儲存的方式有密切的關係外，也與資訊更新息息相關。如果儲存在電腦記憶庫、資料櫃或檔案抽屜的資訊，沒有依實際情況隨時更新，那麼不論儲存的方式如何科學化，多麼有利使用者的檢索，其正確性仍然值得