

# 第1章 認識資訊管理

---



## 本章大綱

- 1.1 從「功能」剖析資訊管理
- 1.2 從「對象」剖析資訊管理
- 1.3 從「目的」剖析資訊管理
- 1.4 從「效用」剖析資訊管理
- 1.5 資訊管理知識的分類
- 1.6 資訊科技的新典範
- 1.7 資訊科技與組織互動模型

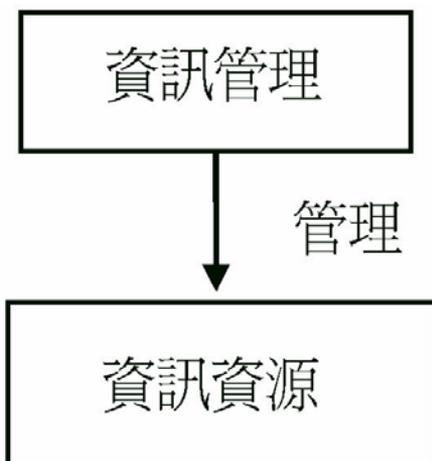


## 從「功能」剖析資訊管理(1/3)

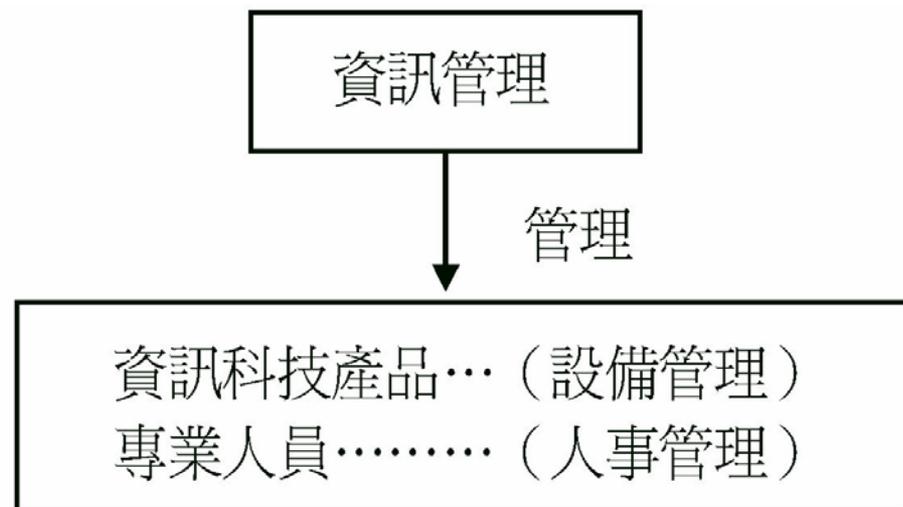
- 從功能角度來看，資訊管理就是探討組織中資訊資源的管理問題，其中最主要的概念就是「資訊資源」。
- 資訊資源包括：「資訊科技」與支援使用資訊科技的專業人員。
- 管理「資訊科技產品」，基本上屬於「設備管理」；而管理「資訊科技專業人員」，則屬於「人事管理」。
- 資訊管理基本上就是設備管理和人事管理，概念上，如圖1-1所示。



# 圖 1.1 資訊管理概念示意圖—— 從「功能」角度剖析



(1) 資訊管理的基本概念



(2) 資訊管理基本概念之剖析



## 從「功能」剖析資訊管理(2/3)

- 資訊科技的管理
  - 設備需求規劃
  - 設備的選購
  - 設備的使用
  - 設備的維修



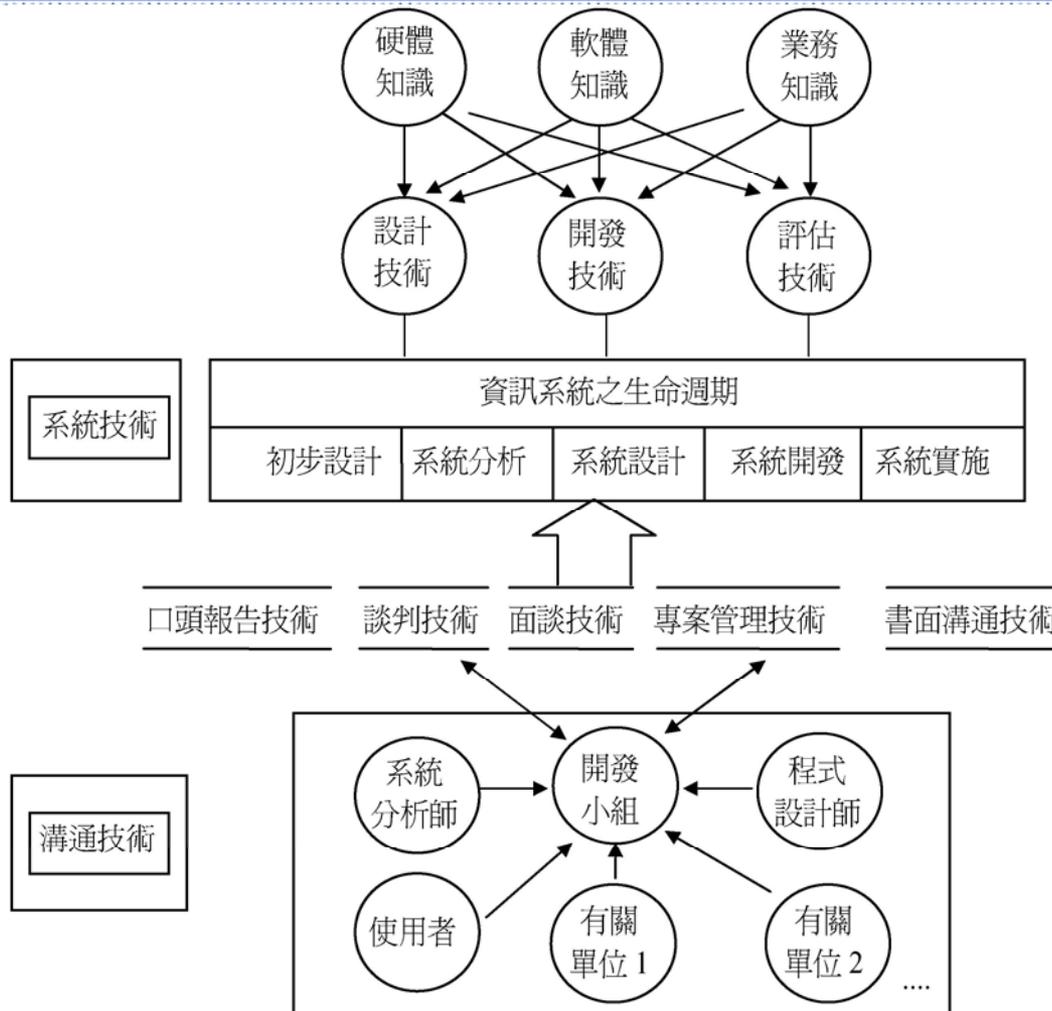
## 從「功能」剖析資訊管理(3/3)

### □ 資訊科技、資訊相關人員的管理

- 管理資訊科技相關人員，可以借用人事管理的理論和技術。
- 除了傳統的人事管理理論之外，尚需瞭解：
  - 在企業組織中，到底有那些不同類型的資訊科技專業人員。每一類型專業人員所需具備的知識和技術以及個性特質為何。
  - 就每一類型之資訊科技專業人員而言，如何評估其工作績效，如何督導、如何培訓、如何做生涯規劃。在進行這些工作時，有那些可用的技術和工具。
- 以系統分析師為例，其所具備的技術分為系統技術和溝通技術兩大類，如圖1-2所示。



# 圖1-2 系統分析師的工作範圍及所需具備的知識與技術



## 從「對象」剖析資訊管理

### □ 資訊的意義

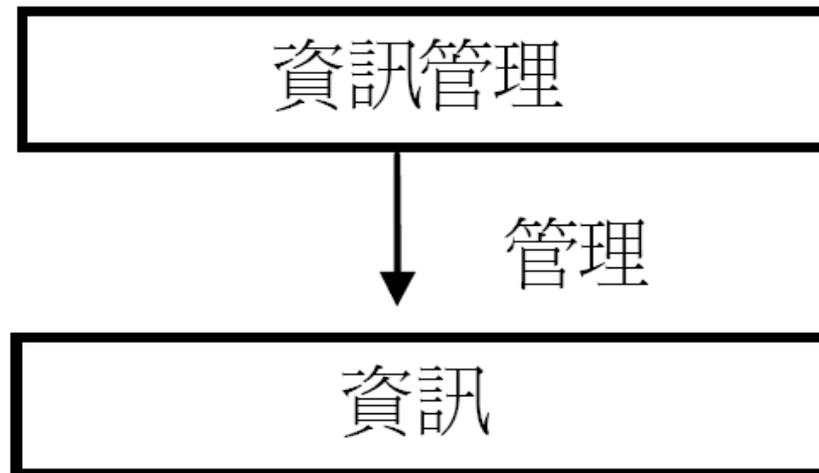
- 「資訊」概念含蓋了下面二個特性
  - 資訊概念應包括「人的決策活動」在內
  - 以不確定性作資訊度量的基礎
- 「資料」是對事實的記錄，並非為了特定的決策問題而存在
- 「資訊」則是為了特定的決策問題而收集的，可以供作參考或作決策之用

### □ 資訊系統與資料系統

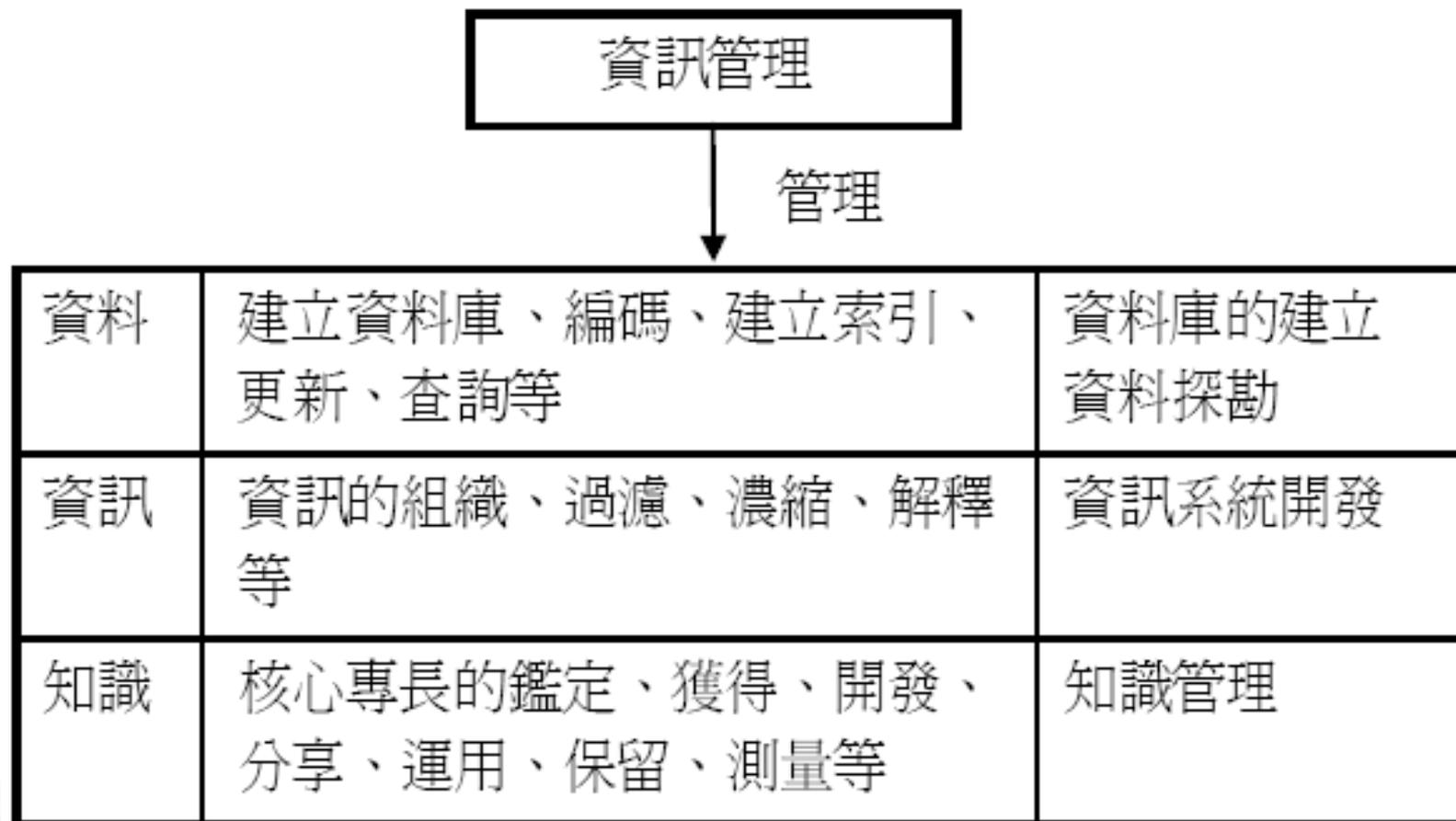
### □ 資訊系統與知識系統



# 圖1-3 資訊管理概念示意圖—— 從「對象」角度剖析(一)



## 圖1-4 資訊管理概念示意圖—— 從對象角度剖析(二)

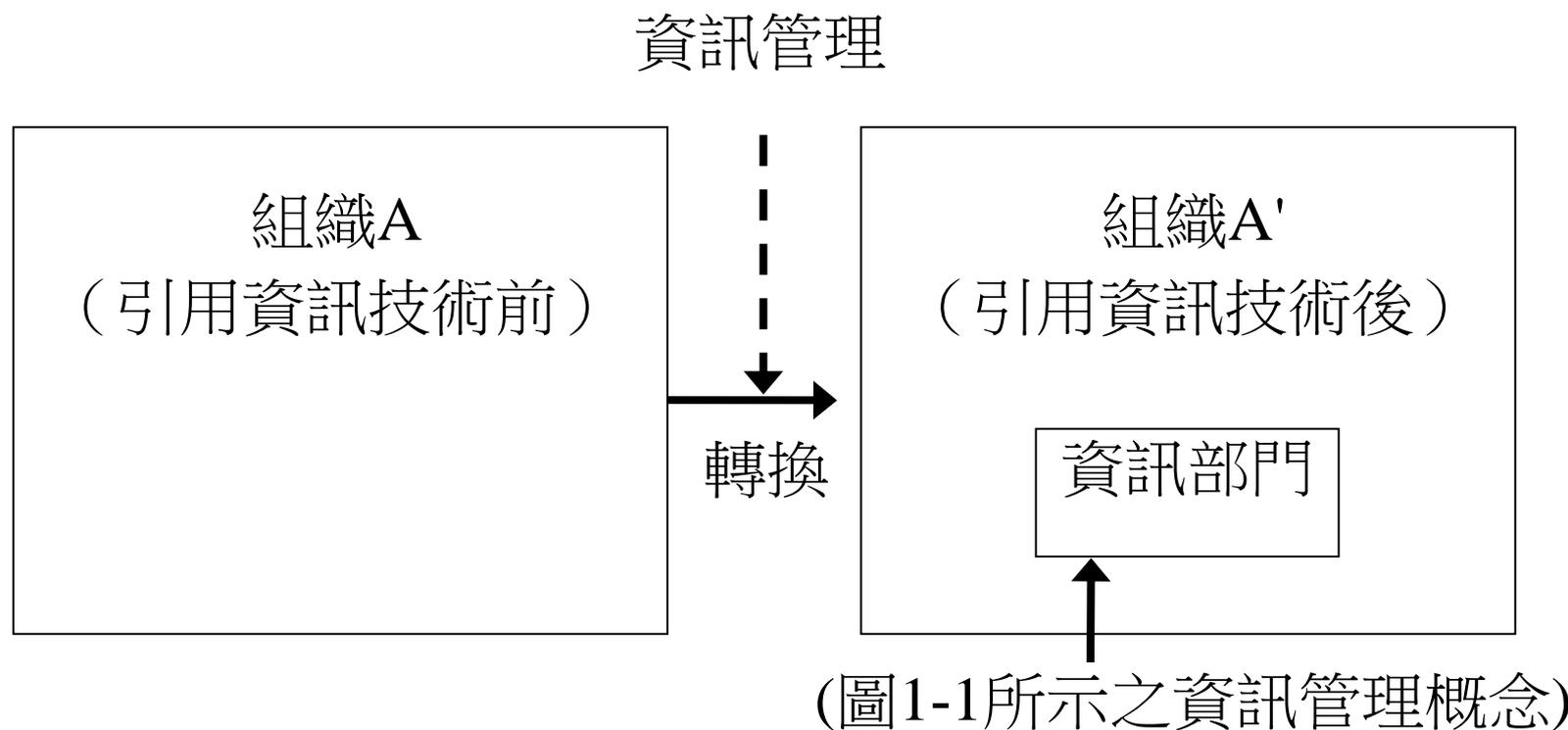


## 從「目的」剖析資訊管理

- 從功能角度剖析，資訊管理就是設備管理與人事管理
- 從對象角度剖析，資訊管理就是資料、資訊和知識的管理
- 資訊管理學定義
  - 資訊管理學是企業引用資訊技術時，促使原組織能夠適應資訊技術，並蛻變成新組織的一門知識



# 圖1-5 資訊管理概念示意圖—— 從目的的角度剖析



## 從「效用」部析資訊管理(1/2)

- 達成專屬優勢
  - 實例說明：香港利豐公司
- 利用資訊科技基礎建設來節省成本
  - 實例說明：IBM公司利用資訊科技基礎建設每年節省百億美元
- 引發利潤成長
  - 實例說明：美國DELL公司改變傳統市場結構



## 從「效用」部析資訊管理(2/2)

- 通常考量資訊科技的價值，可由三個方向著手，如下所示。

|                        |   |
|------------------------|---|
| <p>利用資訊科技基礎建設以節省成本</p> | <p>利用委外與資源共享，讓資訊科技基礎建設精簡而有效<br/>                 由資訊科技基礎建設的優勢，能縮短創新IT應用的開發成本和開發時間<br/>                 提供最佳的安全和風險管理</p>               |
| <p>引發利潤成長</p>          | <p>改進新產品開發流程，加快新產品上市速度<br/>                 改進面對客戶的流程，增加客戶滿意度、忠誠度和需求<br/>                 改進客戶分群和客製化<br/>                 採購整合的績效</p> |
| <p>達成專屬優勢</p>          | <p>產品差異化(如資訊增值服務或價格優勢)<br/>                 進入新市場或增加現有市場的收入<br/>                 推動資訊科技促成的新事業<br/>                 增加競爭者進入障礙</p>      |



圖1-6 資訊管理的意義與含蓋範圍

| 觀測角度 | 資訊管理的意義                      | 資訊管理工作舉例  | 涉及範圍                      | 相關的理論與技術                          |
|------|------------------------------|---|---------------------------|-----------------------------------|
| 功能   | 資訊科技之管理<br>資訊科技專業人員之管理       | <ul style="list-style-type: none"> <li>資料科技之評選</li> <li>電腦容量管理</li> <li>電腦安全</li> <li>專業人員之招募培訓與管理</li> </ul>             | 大部份為電腦部門<br>小部份涉及組織內之其他單位 | 管理理論與技術為主，<br>資訊技術為輔              |
| 對象   | 資訊管理<br>資料管理<br>知識管理         | <ul style="list-style-type: none"> <li>資料庫建置與資料探勘</li> <li>資訊系統開發</li> <li>知識的鑑定、獲得、開發、分享、運用和保留等</li> </ul>               | 整個組織                      | 系統理論<br>資訊技術                      |
| 目的   | 組織引用資訊科技時，促使原組織適應資訊科技，蛻變成新組織 | 推動資訊科技促成的組織轉型   | 整個組織及其外在環境                | 組織理論<br>策略理論<br>學習理論為主，<br>管理技術為輔 |
| 效用   | 著重資訊科技帶來的商業價值                | 深入了解資訊科技可能的價值，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>資訊基礎建設的價值</li> <li>降低成本</li> <li>創造利潤</li> <li>達成專屬優勢</li> </ul> | 整個組織<br>外在環境<br>合作夥伴      | 策略理論<br>資訊科技價值分析<br>技術<br>經營模式    |

## 資訊管理知識的分類

- 從「功能」看資管知識
  - 從功能來看資管知識，其實就是「管理電腦部門」的知識
- 從「對象」看資管知識
  - 是管理「資料」、「資訊」、「知識」相關的理論、技術、方法和工具，也是資管領域的核心知識
- 從「目的」看資管知識
  - 主要探討企業如何適應新的資訊科技
- 從「效用」看資管知識
  - 主要探討資訊科技所帶來的價值



## 資訊科技的新典範(1/3)

### □ 典範——看待事物的觀點

- 典範是對事物的基本觀點
- 實例說明：Swatch手錶公司的新典範

### □ 資訊科技視作「時間」

- 時間是資訊時代競爭的戰場
- 實例說明：克萊斯勒公司加速新車推出時間

### □ 資訊科技視作「關係」

- 將資訊科技視作「關係」，就是集中思維利用資訊科技來促進企業內部的作業整合，以及促進與外部合作夥伴的溝通聯繫，甚或線上運作交易等
- 實例說明：Colyx & Corolla公司——郵購賣花



## 資訊科技的新典範(2/3)

### □ 資訊科技視作「虛擬實境」

- 從「虛擬實境」的觀點來看待資訊科技，就是思維如何在網路上複製虛擬實境，以獲取競爭優勢
- 實例說明：Ingram Micro透過線上社群協助下游客戶

### □ 資訊科技視作「資訊商品」

- 從「資訊商品」的典範下，是聚焦在思維如何利用資訊科技提供有價值的「資訊」，在網路上販賣
- 實例說明：網路上的資訊販賣者：Internet Securities, Inc.



## 資訊科技的新典範(3/3)

### □ 資訊科技視作「流程」

- 把資訊科技視作「流程」，就是集中思維如何利用資訊科技開發能作交易的「程式」，提供作交易的流程
- 實例說明：State Street銀行

### □ 資訊科技視作「數位媒介」

- 人類擁有的紙本知識的轉換工作，是相當龐大的，而將資訊科技視作「數位媒介」就是鎖定在這個領域來思考該作些什麼



## 資訊科技與組織互動模型(1/2)

### □ 科技和人類的關係

#### ● 傳統論點

- 科技是人所發明的一些機器和製作東西的技術，是為人所用的工具

#### ● 科技與人互相形塑

- 科技在擴展人類能力範圍的同時，也改變了人類的個性、特質和自我的認知

#### ● 工作——連繫科技和人的一個機制

- 連繫科技和人的一個機制是人類獨特的一項活動——工作



## 資訊科技與組織互動模型(2/2)

### □ 與資訊科技相關的組織要素

- 流程(process)：是一套作業標準
- 組織結構(structure)：組織結構是一個規範，透過它會影響每一個組織的成員怎麼去做事
- 組織文化：組織文化對怎麼做的影響，表面上看來不若流程和結構來得直接，但是可能是影響最大，又最重要的
- 組織策略

### □ 資訊科技與組織互動模型



# 圖1-7 資訊科技與組織互動的理論模型

