

從動態能力觀點探討數位學習投入對資訊部門績效影響之研究

陳映彤、吳為聖

E-mail: 345506@mail.dyu.edu.tw

摘要

資訊系統常被管理者視為是收集外部環境變化的重要工具，IT部門則是支援組織回應競爭環境及建立優勢的要角。如何透過數位學習增進人員的動態能力，是組織提升IT部門績效的關鍵課題。本研究目的在驗證數位學習投入如何藉由學習遷移與知識創造促進資訊人員的動態動力，進而提升資訊部門的績效。本研究以國內組織對資訊人員提供數位學習資源者為對象，透過線上及紙本問卷進行資料收集，共回收155份有效問卷。經PLS分析資料，結果顯示數位學習投入顯著影響學習遷移與知識創造，後兩者同時影響資訊人員的動態能力，進而影響其部門的績效。本研究證實數位學習投入可提升資訊人員的學習遷移與知識創造，進而提升資訊人員的動態能力及IT部門績效。資訊人員經由數位學習促使知識創造所產生的動態能力，其效果大於由學習遷移所產生的動態能力。本研究結果提供組織一個明確的方向：若能運用數位學習進行資訊人員的知識創造與學習遷移，可增進IT部門的動態能力及提升其績效，此發現對組織的知識管理有積極的意涵。

關鍵詞：數位學習投入、學習遷移、知識創造、動態能力、部門績效

目錄

| | | | |
|--|-----|---------------|--|
| 內容目錄 | iii | 表目錄 | |
| v 圖目錄 | vi | 第一章 緒論 | |
| . 1 第一節 研究背景 | 1 | 第二節 研究動機與目的 | |
| . . 4 第三節 研究流程 | 6 | 第二章 文獻探討 | |
| . . . 7 第一節 數位學習投入 | 7 | 第二節 學習遷移與知識創造 | |
| 10 第三節 動態能力 | 13 | 第四節 資訊部門績效 | |
| 14 第三章 研究方法 | 17 | 第一節 研究架構與假說 | |
| 17 第二節 研究工具 | 20 | 第三節 研究對象 | |
| 26 第四節 資料分析方法 | 26 | 第五節 預試分析 | |
| 27 第四章 研究結果 | 31 | 第一節 樣本背景分析 | |
| 析 31 第二節 效度與信度分析 | 35 | 第三節 假設檢定 | |
| 定 37 第四節 討論 | 40 | 第五章 結論與建議 | |
| 建議 43 第一節 結論 | 43 | 第二節 管理意涵 | |
| 45 第三節 研究限制與後續研究建議 | 46 | 參考文獻 | |
| 47 附錄 A 研究問卷 | 60 | | |

參考文獻

- 一、中文部份 資訊工業策進會編印(1994)，資訊工業年鑑。毛蕙蓉(2005)，組織學習、訓練移轉效能與員工執行力關係模式之研究 - 以移轉氣候為干擾變項，長榮大學經營管理研究所碩士論文。王文科(1993)，教育心理學。台北，五南。王以莊、莊子鋒(2010)，以動態能力觀點探討知識管理基礎、知識管理能力與組織吸收能力對組織績效之影響，產業管理與創新研討會。王克先(1995)，學習心理學，第四版，桂冠圖書股份有限公司。古永嘉(2004)。企業研究方法，華泰文化。田維國(2005)，知識管理推動力、流程與組織績效關係之研究，中原大學企業管理研究所碩士學為論文。江旭新(2003)，員工價值觀與組織文化之契合度對員工創造力與知識創新影響之研究，國立台灣海洋大學航海管理學系碩士論文。吳淑靜(1992)，影響組織創造力發展之因素研究 - 以新竹科學工業園區高科技公司為例，國立臺灣師範大學工業教育研究所碩士論文。李巧如、黃鳳英(2009)，組織間關係學習與動態能力之探討 - 以A公司為例，國立高雄海洋科技大學運籌管理學系。李明譯，Bossidy, L & Charan, R. (2003)，執行力(Execution: The discipline of getting things done)，台北，天下遠見。李晉求(2001)，知識管理活動中資訊科技與組織因素如何提升組織動態能力之研究，暨南國際大學國際企業學系碩士班論文。汪美香、葉桂珍(1999)，高階主管對資訊部門績效之評估準則與滿意度分析，資管評論，9，107-124。房晟陶、王拓軒(2003)，企業執行能力的系統化保障，國際金融報。http://www.cn21.com.cn/managetabloid/pager.php?id=443。林文華(2003)，資訊科技投入程度、組織管理相關變數與組織績效之關聯性研究，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。林生傳(1999)，教育心理學，台北，五南。林明杰、洪秀婉、陳至柔(2009)，供應鏈關係品質對知識分享、動態能力與創新能力影響之實證研究，電子商務學報，11(2)，339-366。林東清(1997)，我國資訊部門的角色扮演之分析，資訊經理人，38，42-46。林東清(2003)，知識管理，臺北，智勝文化。林東清、周德光

(1993), MIS部門主管的工作性質與工作情境:集群分析法之應用, 人力資源學報, 3, 73-94。張義斌(2007)。國小資訊教育軟體之學習成效與學習遷移之探究 - 以 OpenOffice 與 Microsoft Office 為例, 國立台東大學教育學系(所)教學科技碩士班論文。張曉平(2006), 訓練移轉之影響因素與其結果之研究 - 以國際觀光旅館員工為例, 銘傳大學觀光研究所碩士在職專班碩士論文。梁莉麗(2002), 知識分享對組織內知識創造能力之影響研究, 彰化師範大學工業教育學系碩士論文。郭莉真(2004), 策略領導對組織績效之影響 - 以學習型組織為中介變數, 國立台北大學企業管理學系博士論文。陳書梅(2002)。知識創新與教育效能之提升。書苑, 51, 65-71。湯宗泰(1996), 資訊部門經營管理之實證研究, 雲林技術學院資管所碩士論文。黃永和(1998), 遷移理論及其影響因素之探討, 人文及社會學科教學通訊, 165-178。黃玉婷(2001), 台灣企業資訊部門策略角色對組織績效之影響, 國立成功大學企業管理研究所碩士論文。黃庭鍾、蔡裕原、王祥彥(2007), 以動態能力觀點探討組織學習對企業競爭優勢之影響, 國立勤益科技大學第五屆管理學術研討會。楊晴惠(2005), 企業數位學習投入對組織績效影響之研究, 國立臺北大學企業管理學系碩士論文。楊耀傑(2004), 影響組織動態能力因素之研究 - 以知識管理觀點來探討, 國立中山大學資訊管理學系碩士論文。溫嘉榮(1996), 國民中學多媒體電腦輔助學習與學生學習適應模式之探討研究。高雄, 復文。劉倫華(2006), 線上訓練學習之系統設計 - 以某公司資訊部門為例, 元智大學資訊管理學系碩士班論文。劉馨儀(2003), 國內企業e-Learning實施現況之分析研究, 國立師範大學工業教育學系。廣磁資訊股份有限公司(2000), E-Learning 掀起新經濟網路時代教育革命, 通訊雜誌, 第 81 期。鄭光惠(2007), 國營機構的組織學習文化與員工的訓練遷移動機對訓練遷移影響之研究, 國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文。鄭麗爾(2006), 信任與溝通對中小企業資訊部門績效之影響, 天主教輔仁大學資訊管理學系在職專班碩士論文。謝函君(2008), 組織學習、個人學習與績效間關係之跨層次研究, 靜宜大學企業管理學系碩士論文。顏東標(2009), 探討提昇知識創新與傳播效益之關鍵成功因素-以H公司之知識管理系統為例, 國立彰化師範大學會計學系碩士論文。

二、英文部分

Argyris, C. & Schon D. A. (1978). Organization learning: A theory of action perspective. Mass. Addison-Wesley. Argo, L. & Ingram, P. (2000). Knowledge transfer in organizations: learning from the experience of others. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82(1), 150-169. Alavi & Leidner, (1999). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issue. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136. Benner, M. J. & Tushman, M. L. (2003). Exploitation, exploration, and process management: The productivity dilemma revisited. *Academy of Management Review*, 28(2), 238-256. Ballantyne, D. "Reframing internal marketing for relationship marketing" *AMA international Marketing Conference Buenos Aires, Argentina, Jul. 2000*. Cepeda, G. & Vera, D. (2007). Dynamic capabilities and operational capabilities: A knowledge management perspective. *Journal of Business Research*, 60: 426-437. Cohen, W. N. & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive Capability: A New Perspective on Learning and Innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 1128-1152. Cervantes, M. (1997). Diffusing technology to industry. *OECD Observer*, 207, 20-23. Cormier, S. M. & Hagman, J. D. (1987). Transfer of learning Contemporary research and applications. San Diego, CA: Academic Press, Inc. Davenport, T. & Prusak, L. (1998). Working knowledge: How organization manage what they know. Harvard Business School Press, Massachusetts. Downey, S., Cordova-Wentling, R. M, Wentling, T. L. & Wadsworth, A. (2005). The relationship between national culture and the usability of an e-learning system. *Human Resource Development International*, 8 (1). Daft L. Richard. (2001), Organization theory and design, 7e, Cincinnati, Ohio: South-Western College Publishing, 238-245. Eisenhardt, K. M., & Martin, J. A. (2000). Dynamic capabilities: what are they. *Strategic Management Journal*, 21(10), 1105-1121. Gotschall, M. (2000). E-learning strategies for executive education and corporate training. *Fortune*, 141(10), 5-59. Gupta, Y. P., Sundararaghavan, P. S., & Raghathan, T. S. (1989). Assessing the Impact of IS Executive Critical Success Factors on the Performance of IS. *Organization Information and Management*, 157-168. Guimaraes, T. & Gupta, Y. (1988). Measuring Top Management Satisfaction with the MIS Department. *Omega: The International Journal of Management Services*, 16(1), 17-24. Hubber, G. P. (1997). Organizational learning: The contributing processes and literature, *Organization Science*, 2, 88-125. Leonard-Barton, D. (1995). Wellsprings of Knowledge: Building and Sustaining the Sources of Innovation. harvard Business School Press, 3-28. Hunter, M. (1971). Teacher for Transfer. El Segundo, California Tip Publications. Helfat, C. E. (1997). Know-how and asset complementarity and dynamic capability accumulation: The case of R&D. *Strategic Management Journal*, 18, 339-3 Hronce, S. M. (1997). Vital Signs: Using Quality, Time, and Cost Performance Measurements to Chart Your Company 's Future. Arthur Andersen, New York. Mendelson, H. (2000), "Organizational architecture and success in the information technology industry," *Management Science*, 46(4), 513-529. Jonassen, D. H. (1994). Thinking Technology, *Educational Technology*, 4, 34-35. James S. F. & Ben J. (2001). E-Learning Barriers and Educational Applications of Broadband Technologies, Seventh Americas Conference on Information Systems. Khan, E. H. (1991). Organization and Management of Information System Functions: Comparative Study of Selected Organization In Bahrain, *Information and Management*, 2 (21), 73-85. Kaplan, R. S. & Norton D. P. (1996). Linking the Balanced Scorecard to Strategy. *California Management Review*, 39(1), 53-79. Kast, F. E. (1985). *Organization and Management*, McGraw-Hill, New York. Koontz, H. (1985). *Management*. McGraw-Hill, New York. Luo, Y. (2000). Dynamic Capabilities in International Expansion. *Journal of World Business*, 35(4), 355-378. Laudon, K. C. & Laudon J. P. (2005), *Management Information Systems: Organization and Technology in the Networked Enterprise*, Prentice-Hall. Leavitt, H. & Whisler, T. (1958). Management in the 1980s. *Harvard Business Review*, 36(6), 41-48. Lee, W. Y. (2008). Empirical Research on Knowledge Creation Among Private Sector Employees in Malaysia, Submitted to the Graduate School of Business Faculty of Business and Accountancy University of Malaya, in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Masters of Management. Miller, J. & Doyle, B. A. (1987). Measuring effectiveness of computer-based information systems in the financial service sector, *MIS Quarterly*, 11(1), 107-125. Marc, J. R. (2001). E-Learning: Strategies for delivering knowledge in the Digital Age. Noe, R. A. & Wilk, S. L. (1993). Investigation of the factors that influence employees ' participation in development activities. *Journal of Applied Psychology*, 78, 291-302. Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company*. New York: Oxford University Press. Noaka, I. (1994). A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.

Peterson, R.W., Marostica, M.A. & Callahan, L.M. (1999). E-learning: Helping Investors Climb the E-learning Curve, USA: U.S. Bancorp Piper Jaffray Equity Research. Prahalad, C. K. and Krishnan, M. S. (2008). The New Age of Innovation: Driving Co-created Value Through Global Networks. New York: McGraw-Hill. Perkins, D. N. & Salomon, G. (1988). Teaching for transfer. *Educational Leadership*, 46(1), 22-35.

Rushinek, A. & Rushinek, S. F. (1986). The Influence of Troubleshooting, Education and Documentation on Computer User Satisfaction. *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics* (16), 165-168. Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*, Prentice Hall International, New Jersey, U.S.A. Rhodes J., Hung, R., Lok P., Lien Y. B. & Wu C. M. (2008). Factors influencing organizational knowledge transfer: implication for corporate performance. *Journal of Knowledge Management*, 12(3), 84-100. Senge, P.M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*, Doubleday, NY. Saunders, C.S. & Jones, J.W. (1992). Measuring Performance of the Information Systems Function, *Journal of Management Information Systems*, 8(4), 63-82. Santomero, A. M. & Trester, J. J. (1998). Financial innovation and bank risk taking, *Journal of Economic Behavior and Organization*, 35(1), 25-37. Saunders, C. S. & Jones, J. W. (1992). Measuring Performance of the Information Systems Function. *Journal of Management Information Systems*, (8)4, 63-82. Sohal, A. S. & Moss, L. S. (2001). Comparing IT success in manufacturing and service industries. *International Journal of Operations & Production Management*, 21(2), 30-45. Sedera, D. (2009). Knowledge Management for Enterprise Systems: Observations from Small, Medium and Large Organizations, in proceedings of the Pacific Asian Conference on Information Systems. Tsai, W. & Ghoshal, S. (1998). Social capital and value creation: The role of intra-firm networks. *Academy of Management Journal*, 41, 464-476. Teece, D. J., Pisano, G. & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and Strategic Management. *Strategic Management Journal*, 1(18), 509-533. Teece, D. J. (1998). Capturing value from knowledge assets: The new economy, markets for know-how, and intangible assets. *California Management Review*, 40, 55-79. Tsai, W. & Ghoshal, S. (1998). Social capital and value creation: The role of Intrafirm networks. *Academy of Management Journal*, 41, 464-476. Wiig, K. M. (1997). Knowledge management: where did it come from and where will it go. *Expert System With Applications*, 13(1), 1-14. Wiseman, C. & Macmillan, I. C. (1984). Creating Competitive Weapons from Information Systems. *Journal of Business Strategy*, 5, 42-49. Wang, F. K. (2002). Designing a case-based e-learning system: What, how and why. *Journal of Workplace Learning*, 14(1), 29-42. Yli-Renko, H., Autio, E. & Sapienza, H. J. (2001). Social Capital, Knowledge Acquisition, and Knowledge Exploitation in Young Technology-Based Firms. *Strategic Management Journal*, 22(6/7), 587-613. Zollo, M. & Winter, S. G. (2002). Deliberate learning and the evolution of dynamic capabilities. *Organization Science*, 13(3), 339-351. Zott, C. (2003). Dynamic capabilities and the emergence of intra-industry differential firm performance. Insights from a simulation study. *Strategic Management Journal*, 24, 97-125. Zack, M. H. (1999). Developing a knowledge strategy. *California Management Review*, 41(3), 125-145.