

資訊科技在組織中各部門配置方式之研究-銀行業個案分析

鄧福慶、曾友慈

E-mail: 8604528@mail.dyu.edu.tw

摘要

自開放新銀行成立以來,銀行業的競爭日益激烈,這也使得銀行業想利用資訊科技來提昇自己的服務品質,增加市場的競爭能力.但是,在 Harris和Katz(1991)的研究中顯示,盲目的資訊科技投資,並不能為企業帶來效益,資訊部門要能有效的認清各作業部門不同的資訊科技需求,針對需求提供適當的服務,這才不致造成資訊科技投資上的浪費,成為企業的另一種負擔.因此本研究想探討:一.銀行作業層中之存放款部門及信用卡部門對計算、通訊、資訊及應用四種不同特性資訊科技的需求上是否大體相似.二.資訊部門中負責存放款部門資訊系統維護及規劃的人員與存放款部門及信用部門實際人員在對計算、通訊、資訊及應用四種不同特性資訊科技的重要性排名看法上有無差異,若有差異,則試圖找出產生認知差異的原因.本研究的調查結果顯示,銀行業存放款部門與信用卡部門資訊科技配置模式的異同需視銀行的性質而定,國家行庫的存放款部門人員較重視具資料及應用功能的資訊科技,但信用卡部門人員則較重視具計算及通訊功能的資訊科技,且存放款部門人員較信用卡部門人員對整體資訊科技在作業上及效益上所能提供的幫助有較高的滿意感.另外省市行庫及民營銀行,二部門間的資訊科技配置模式及對整體資訊科技的滿意感則沒有明顯不同.另外,資訊部間與作業部門對資訊科技重要性排名看法較一致的銀行,其資訊部門人員對作業部門人員的使用者參與度較資訊部門與作業部門對資訊科技重要性排名沒有一致性看法銀行的資訊人員有明顯較高的滿意感.且對於資訊部門與作業部門間的溝通情況也有明顯較高的滿意感.

關鍵詞: 資訊科技; 銀行業

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii	中文摘
要	iv	英文摘要
謝	vii	目錄
目錄	x	表目錄
第一章 緒論	1	第一節 研究動機
目的	2	第二節 研究範圍
圖	4	第三節 論文架構與研究流程
討	6	第四節 研究限制
架構、業務範圍	9	第二章 文獻探討
選擇	14	第一節 資訊科技的定義
法	23	第二節 銀行業組織
與研究問題	23	第三節 資訊部門所扮演的角色及功能
構	38	第四節 資訊設備的選擇
部門及信用卡部門的資訊科技需求	40	第五節 資訊需求分析、認知差異相關文獻探討
討	56	第三章 研究方法
結論	67	第一節 研究對象與資料來源
獻	71	第二節 研究架構
錄I 資訊部門問卷	75	第三節 問卷編制與問卷分析
錄II 作業部門問卷	82	第四節 分析架構

參考文獻

中文部份 1. 王博 最新銀行經營實務 五南圖書出版公司 民82 PP26 2. 吳憲明 金融業電腦中心管理探討(上) 產業金融季刊 民82.12 81期 PP24-27 3. 吳憲明 金融業電腦中心管理探討(下) 產業金融季刊 民83.3 82期 PP44-47 4. 金桐林 銀行法 三民書局 台北市 民78.7 5. 林東清、黃貞芬、張緯良 資訊系統開發人員與使用者之間的衝突一個整合模式的研究 資管評論 民83.12 4期 PP19-33 6. 林珊君 我國銀行資訊化調查(II)-我國ATM市及外商銀行資訊化現況探討 資訊工業透視 民80.2 7. 邱清治 我國企業資訊部門績效評估之研究 政治大學企業管理研究所碩士論文 民74.6 8. 邵慶國 資訊科技投資與經營績效關係之研究-以本國一般銀行為例 淡江大學管理科就所碩士論文 民79.6 9. 范錚強 國內首度實務調查資訊部門關心那些課題 資訊與電腦 民77.9 第98期 PP12-16 10. 俞海琴、李紹璧 資訊科技對我國銀行經營績效影響之實證研究 國家科學委員會研究彙刊:人文及社會科學卷 一期 PP164-178 11. 倪瀆卿 銀行學 大中國圖書公司 民66.10 12. 張啟充 企業單位非電

腦部門人員資訊消費滿意程度之研究 淡江大學管理科學研究所碩士論文 民74.6 13. 張紹勳 SAS For Windows統計分析高等統計 松崗書局 民84.8 14. 陳家明 1990年代資訊部門的角色 中信通訊 民81.7 186期 PP65-67 15. 解宏賓 商業銀行實務 三民書局 台北市 民80.10 16. 廖炳勝 影響電腦化資訊系統使用滿意度之因素之研究 輔仁大學管理科學研究所碩士論文 17. 劉錫瑩 由企業主管之觀點探討產業運用資訊科技之研究 台灣大學商學所碩士論文 民80.6 18. 鄭毅萍 電腦化資訊系統中 設計者和使用者的認知型態分析-實證研究 交通大學管理科學研究所碩士論文 民75.6 英文部分 1. Anthony,R.N.1965,Planning and Control Systems:A Framework for Analysis,Cambridge,MA:Harvard University Press 2. Boynton,A.C.and Zmud,R.W.1987,Information Technology Planning in the 1990s:Direction for Practice and Research,MIS Quarterly,PP23-45 3. Cooper,D.R.and Emory,C.W.1995,Business Research Methods,fifth edition,United States of America,The Clarinda Company 4. Earl,M.J.1989,Management Strategies for Information Technology,Prentice Hall International 5. Evans,P.A.and Bailey,J.A.etc.1988,An Instrument for Measuring Effectiveness of Information System,Computers&Industry Engineering,Vol.14No.3,PP227-236 6. Gibbons,J.D.,Nonparametric Methods for Quantitative analysis,Second Edition,United States of America,The Columbus Company 7. Hamilton,S.and Chervany,N.L.1981,Evaluating Information System Effectiveness-Part I:Comparing Evaluation Approach,MIS Quarterly,PP55-69 8. Hamilton,S.and Chervany,N.L.1981,Evaluating Information System Effectiveness-Part I:Comparing Evaluation Approach,MIS Quarterly,PP55-69 9. Harris,S.E.,and Katz,J.L.1991,Organizational Performance and Information Technology Intensity in the Insurance Industry,Organization Science 2.3,PP263-295 10. Krippaehne,T.M.1992,The Right Way to Select a Microcomputer,Data Management 11. Norman,S.F.,The Practice of Computer Selection,Datamation,PP22-25 12. Pearson,S.W.1983,Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction,Management Science,Vol.29No.5,PP530-545 13. Porter,M.E.and Millar,V.E.1985,How Information Give You Competitive Advantage,Harvard Business Review,PP149-160 14. Pressman,R.S.,Software Engineering-a Practitioner's Approach 15. Scott-Morton,M.S.1988,Information Technology and Corporate Strategy,Planning Review,PP28-31 16. Scott-Morton,M.S.and Anthony,G.g.1971,A Framework for Management Information Systems,Sloan Management Review