

組織氣候、領導風格與情緒商數關係之研究:以資訊人員為例

鄭瑜銘、曾友慈

E-mail: 8701186@mail.dyu.edu.tw

摘要

Goleman 在 1995 年提出情緒商數(EQ)的觀念後,全球掀起一陣 EQ 風,各行各業開始注意情緒商數所照成的影響。二十一世紀將會是資訊科技發達的時代,因此資訊人員也相形重要。陳建宏(民86)的研究指出工作滿意與情緒商數有關,而許士軍(民63)等人指出,組織氣候與工作滿意有關;Couger(1980)等人,指出領導風格與工作滿意有關,然組織氣候、領導風格是否與情緒商數有關,則尚無探討,因此本研究針對組織氣候、領導風格與情緒商數相互的關係進行探討,並以資訊人員為例。研究的結果發現,男性資訊人員情緒商數比女性資訊人員好;主管階級的資訊人員在謹言慎行的表現較非主管資訊人員好,可是在圓融關係上的表現較差;已婚者比未婚者的情緒商數的表現好;工作經驗較豐富者,情緒商數的表現較好;高教育程度者比低教育程度者情緒商數好;年齡愈大者比年齡愈小者情緒商數好。而組織氣候則普遍與情緒商數有正相關。說服型領導風格其情緒商數普遍較告知型、參與型、授權型好;較富領導彈性者,情緒商數的表現較好。國內近年來致力於發展軟體工業,軟體公司也紛紛即將上市、上櫃,資訊人員的需求也大量增加。資訊人員必須長期面對枯燥的電腦設備,而軟體開發的過程又是冗長,複雜,在此同時,情緒也將受影響,效率、創造能力也將大為降低,故提昇資訊人員之情緒商數,減少負面情緒所帶來的壓力、焦慮、以提昇人員的工作效率、創造性。本研究結果希望提供國內企業界管理及激勵資訊人員時作參考。

關鍵詞:組織氣候;資訊人員;情緒商數;領導風格

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 中文摘要 英文摘要 誌謝 目錄 圖目錄 表目錄 第一章 緒論 第一節 研究背景與動機 第二節 研究目的 第三節 研究範圍與限制 第四節 研究步驟 第五節 論文結構 第二章 文獻探討 第一節 資訊人員相關研究 第二節 情緒商數相關研究 第三節 組織氣候相關研究 第四節 領導風格相關研究 第三章 研究方法 第一節 研究架構 第二節 研究變數操作行定義 第三節 研究問題 第四節 樣本抽樣方法 第五節 問卷編制 第六節 資料分析方法 第四章 資料分析 第一節 問卷回收分析 第二節 信度與效度分析 第三節 樣本特性分析 第四節 人口統計變項在情緒商數上之分析 第五節 組織氣候與情緒商數之相關分析 第六節 領導風格在情緒商數上之分析 第五章 結論與建議 第一節 研究結論 第二節 研究建議 參考文獻 附錄一 本研究問卷

參考文獻

1. 王文泰 台灣地區資訊部門主管的角色研究 中央大學資訊管理研究所碩士論文 民84
2. 王玉民 社會科學研究方法原理 洪葉文化事業有限公司 民83/12初版
3. 行政院主計處 中華民國八十四年度墊子計算機資源要覽 主計處電子處理資料中心編印 11月 民84
4. 何志偉 資訊人員的工作特性、成長需求與工作滿足之相關性研究 中央大學資管所碩士論文 民85
5. 李慕華 林宗鴻 譯 工商心理學導論 台北市 五南圖書出版社 民85
6. 林正誼 基層幹部領導作風對士氣之影響 政治大學企業管理研究所碩士論文 民67
7. 林存德 走出資管新鮮人不適應企業症 資訊與電腦 九月 民84
8. 林東清 我國資訊系統開發人員與使用者之間衝突 台北國際資管研討會 民83
9. 林東清 資管人員的技能需求-由組織管理、系統開發法與電腦科技三方面來比較分析 中華民國資訊管理學會學報 第一期 11月 民82
10. 林東清 影響資訊人員工作滿意程度與工作績效的因素分析 人力資源學報 第三期 民82
11. 林東清 吳福蓀 我國資管人員生涯定位、工作設定與工作滿意度之實證分析 行政院國科會人文及社會科學研究彙刊 第3卷第2期 民82
12. 林玫玫 領導風格對組織承諾之影響-以組織氣候及內外控為中介變項 中正大學企業管理研究所碩士論文 民85
13. 林芬柔 資訊中心管理問題面面談 資訊與電腦 第117期 4月 民79
14. 林震岩 資訊人員管理之整合性研究 中華民國管理科學學會 民85
15. 林震岩 林詩芳 資訊人員生涯導向與職位配合類型對個人工作態度與壓力影響之研究 中華民國管理科學學會 民85
16. 周正義 情緒致力與領導效能之研究 第三屆全國MBA論文集 民87
17. 周文祥 譯 巨變時代的管理 台北 中天 民87
18. 洪耀彬 人際溝通方式、組織氣候與工作滿足之研究 東海大學社會學研究所社會工作組碩士論文 民73
19. 張怡筠 EQ其實很簡單 台北 希代 民85
20. 張春興 心理學 台北 東華書局 民78
21. 張美惠 譯 EQ測驗書 台北 時報文化 民86
22. 許士軍 工作滿足、個人特徵與組織氣候-文獻檢討及實證研究 國立政治大學學報第三十五期 民63
23. 許士軍 有關黎史二氏 組織氣候尺度在我國企業機構之適用性之探討 國立政治大學學報第二十六期 民61
24. 許士軍 管理學 台北 東華書局 民79
25. 陳石城 西元兩千年資訊化社會在我國軟體技術人才供需之研究 中山大學企業管理研究所碩士論文 民78
26. 陳致頌 組織氣候與自動離職率關聯性之研究 東吳大學管研所碩士論文 民81
27. 陳庚金 人際關係與管理 台北 五南圖書出版公司 民70
28. 陳俊傑 研究發展主管領導風格之研究-台灣資訊電子業實證探討 淡江大學管理科學研究所碩士論文 民80
29. 陳建宏 資管人員情緒商數的研究 大葉工學院資訊管理研究所碩士論文 民86
30. 彭剛力 人格特質、組織氣候與工

作滿足關聯性之研究 政大公共行政研究所碩士論文 民70 31. 曾昆一 資訊人員離職傾向之研究 中央大學資管所碩士論文 民83 32. 游恆山 譯 心理學 台北 五南圖書出版公司 民77 33. 黃天中 洪英正 心理學 台北 桂冠圖書公司 民81 34. 黃莉婷 台灣地區資訊部門主管生涯導向之研究 中央大學資訊管理研究所碩士論文 民84 35. 黃銀泳 主管領導型態與員工組織承諾關係之研究 文化大學企業管理研究所碩士論文 民81 36. 黃麗莉 李茂興 譯 組織行為-管理心理學理論與實務 台北 揚智 民79 37. 楊文銘 研究發展部門主管領導型態之研究 文化大學企業管理研究所碩士論文 民80 38. 葉堂宇 徐悌 智慧革命TQ人 台北 商鼎 民86 39. 蔡博元 特質養成教育導入資訊管理科系的課程規劃 第七屆國際資訊管理學術研討會論文集 民85 二、英文部分 1.Amoroso, D.L. et al., Examining the Duality Role I.S. Executives: A Study of I.S. Issues, *Information & Management*, 17,pp.112,1989. 2.Baroudi,J.J , The Impact of Role Variables on IS Personnel Work Attitudes and Intentions,*MIS Quarterly*, 9:4, Dec.,pp.,341-356,1985. 3.Bartol,K.M., Turnover among DP Personnel : A Causal Analysis , *Communications of the ACM*,26:10, Oct.,pp.807-811,1983. 4.Bryman,A., *Charisma & Leadership in Organizations*, London Newbury. Calif,1992. 5.Compton, T.R., Job Satisfaction among Systems Personnel, *Journal of Systems Management*, 38:7, July, pp.28-31,1987. 6.Couger,J.D. & Zawacki, R.A., *Motivation and Managing Computer Personnel*, Wiley, New York,1980. 7.Couger,J.D., Motivation IS Personnel, *Datamation*,34(18),Sep.,pp.59-64,1988. 8.Couger, J.D., Motivators vs. Demotivators In The IS Environment, *Journal of Systems Management*, 39(6),Jun,pp.36-41,1988. 9.Denis, M.S.L., Trauth, E.M., Farwell, D., Critical Skills and Knowledge Requirements of ISD Professionals: A Joint Academic Industry Investigation, *MIS Quarterly*, Sep., pp.313-340,1995. 10.Drucker, P.F., *Management : Tasks, Responsibilites Practice*, Harper & Raw, 1973. 11.Farris, G.F., Technical Leadership : Much Discussed but Little Understood, *Research-Technology Management*, Vol.31,pp.12-16,1988. 12.French,J.R.P. & Raven, B., *The Bases of Social Power*, Harper & Row, pp.607-623,1960. 13.Goldstein, D.K. & Rockart,J.F., An Examination of Work-Related Correlates of Job Satisfaction in Programmer/Analysis, *MIS Quarterly*, 8:2, June, pp.103-115,1984. 14.Goleman,D., *Emotional Intelligence*, New York: Bantam Books, 1995. 15.Green, G.I.,Perceived Importance of Systems Analysts' Job Skills, Roles, and NonSalary Incentives, *MIS Quarterly*, 13(2),Jun, pp.15-135,1989. 16.Gregors, D.M., *The Human Side of Enterprise*, New York: Mcgraw Hall,pp.182,1960. 17.Gregory, B.A., The Effects of Situational Leadership on Organizational Health and Academnic Achievement, *Dissertation Abstracts International*, 47(8),pp.2823,1986. 18.Grover, V. & Sabherwal, R., An Analysis of Research in information Systems from the IS Executive's Perspective, *Information & Management*, 16, pp.233-246,1989. 19.Harrison, W.L. & Farn, C.K., A Comparison of Information Management Issues in the United States of America and the Republic of China, *Information and Management*, 18(4), Apr.,pp.250-279,1990. 20.Hellriegel, D. & Slocum, J.W.Jr., Organizational Climate: A Review of Theory and Research, *Academy of Management Journal*, Vol.17,No.2,June,1974. 21.Hersey,P. & Blanchard, K.H., *Management of Organizational Behavior*(3th ed),Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall,1977. 22.Hersey, P. & Blanchard, K.H., *Management of Organizational Behavior : Utilizing human resources*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall,pp.187,1993. 23.Igbaria, M. & Guimaraes, T., Antecedents and Consequences of Job Satisfaction Among Information Center Employee, *Journal of Management Information System*,9(4),pp.145-174, 1993. 24.Igbaria, M. & Wormley, W.M., Organizational Experiences and Career Success of MIS Professionals and Managers: An Examination of Race Differences, *MIS Quarterly*, 15(4),Dec.,pp.507-529,1992. 25.James, L.R. & Jones, A.P., Organizational Climate : A Review of Theory and Research, *Psychology Bulletin*, Vol.81,No.2,pp.1096-1112,1974. 26.Johnson, R.A.,et. al., *Management, System, and Society: An Introduction*, Pacific Palisades, Calif. : Goodyear, 1976. 27.Lederer, A., Special Section : Computer Personnel Research, *Journal of Management Information Systems*, 9(4),Spring,pp.99-101,1993. 28.Litwin, G.L. & Stringer,R.A., *Motivation and Organizational Climate*, Beston: Harvard Unic. Press,1968. 29.Mayer, J.D. & Salovey, P, *Emotional intelligence, Imagination, Cognition and Personality*, 9, pp.185-211,1990. 30.Mayer,J.D. & Salovey, P., The Intelligence of Emotional Intelligence, *Intelligence*, 17, pp.433-442,1993. 31.Niederman, F., Brancheau, J.C. and Wetherbe, J.C., Information Systems Management Issues for the 1990s,*MIS Quarterly*, 15(4),Dec.,pp.474-495,1991. 32.Partridge, J.R. & Kleiner, B.H., Managing Computer Programmers Effectively, *Industrial Management & Data Systems*,8, pp.11-13,1992. 33.Robbins, S.P., *Organizational Behavior-Concepts, Controversies, and Applications* (4th ed), Englewood Cliffs, New Jersey: Prentiu Hall, 1989. 34.Schachter, S., The Interaction of Cognitive and Physiological Determinants of Emotional State, *Advances in Experimental Social Psychology*, New York:Academic Press, pp.49-80,1964. 35.Scott, W.G. & Mitchell, T.R., *Organizational Theory: A Structural and Behavioral Analysis* (3rd ed), HomeWood, Illi.:Richard D. Irwin,pp.156-157,1976. 36.Seashore, S.E. & Taber, T.D., Job Satisfaction and Their Correlates, *American Behavioral Scientist*, 18, Jan-Feb, pp.346,1975. 37.Thorndike, E.L., *Intelligence and Its Uses*, Harper's Magazine, pp.227-235,1920. 38.Vroom, V., *Work and Motivation*, New York : John Wiley & Sons, ch 5, 1964. 39.Watson, M. & Greer, S., Development of A Questionnaire Measure of Emotional Control, *Journal of Psychosomatic Research*, 27(4),pp.299-305,1983. 40.Webber, R.A., *Management : Basic Elements of Managing Organization*, HomeWood, Illi.: Richard D. Irwin,pp.163,1975. 41.Werner, M.A., The Interrelationships Between Organizational Climate, Culture, and Managerial Priorities, Ph.D. Dissertation,Depaul University 21,1993. 42.Williams, W.M. & Sternberg, R.J., Group Intelligence : Why Some Groups are Better Than Others, *Intelligence*, pp.351-377,1988.