

「科技創新與組織變革」課程大綱

授課老師

| 姓名 | 責任 | 單位 | 聯絡方式 |
|---------|------|------------------------|--|
| 蕭瑞麟 副教授 | 授課老師 | 國立政治大學 科技創新管理研究所 | Tel: +886-2-29393091 ext 81248 Email: rueylin@nccu.edu.tw |
| 廖啟旭 | 助教 | 國立政治大學 科技創新管理研究所博士生 | Email: raffael.liao@gmail.com |

開課日期

2010年2月25日至2008年6月10日
每週四(1-4pm)上課，請於12:20進行小組課前討論

上課地點

政治大學商學院，地點待通知

修課須知

本課程針對科管、資管、社會科學與企管等相關系所碩博士生而設計，目的在了解資訊科技對的組織的衝擊與創新議題，無需先修課程。為了維護課程互動品質，本課程原則上將以45名學員為上限。

課程目標

本課程旨在協助非技術背景的經理人，瞭解資訊科技的戰略意義，同時讓懂技術的主管也意識到，資訊系統的成功與否，除了技術因素外，還取決於有效的組織變革。因此，在每一個案例中，學員將瞭解到各類資訊科技引入組織後，所帶來的商業創新，以及科技對企業將產生的影響。

課程大綱

本課程採參與式教學法，全程以案例學習進行。這些案例涵蓋四個面向，目的在探討由資訊科技所引發的創新問題：

- **科技中隱含思辯**：當我們面臨資訊科技應用問題時，總會出現兩種以上的相異觀點。通常，經理人總是試圖在不同利益團體的衝突中，找出一個折衷方案。然而，引起問題的根本原因，往往與這些衝突沒有直接關係。顯而易見的解決方案常常是使問題惡化的元兇。因此學員需要分析這些衝突以及其背後的脈絡，才能設計出完善解決方案。
- **科技需要策略思維**：將科技與創新問題聯繫起來是非常重要的。這些創新問題包

括業務流程、企業策略、組織結構、人員分工等方面的變革。我們必須明白，導入資訊科技並非僅僅是使用其技術功能。科技應用與組織創新是一體的兩面。資訊科技並不是工具，是引發企業組織創新的觸媒。

- **科技背後有脈絡：**實施資訊系統時，我們必須弄清楚誰是使用者，他們是如何使用系統，他們的工作脈絡又是何種風貌。所以，在運用科技前，舉凡使用者需求、擔心的問題、痛點、期望、已有的知識，以及他們所處的環境等等，都要仔細地調查。假如學員沒有深入去理解使用者的情境，以及工作脈絡中的問題，就很難解釋為什麼抗拒會在組織中產生、擴大並延續。
- **擁抱科技的態度：**在本課程案例中，我們會發現資訊人員和經理人通常都會抱持不正確的態度—只要引進強大的科技，讓員工使用這項科技，組織創新就會應運而生。但是，在討論這些案例後，我們將體認到：決不可以全盤接受其他企業的「成功」做法。我們要審思每家公司的組織特質和行業特點。能在一家公司取得成功的技術與做法，未必能在另一家公司複製同樣的成功。當企業抱著「船堅砲利」的心態來引進科技時，是最容易失敗的。

教學方法

本課程將以個案教學為主，全程以十個深入案例為主，輔以心理、社會、科技等理論，介紹各種科技的特質與組織創新之挑戰。課程中將安排田野調查，訓練學員以辯證之方法找出科技失敗的真正問題。

課程概要

| | 日期 | 主題 | 課程內容 | 活動 |
|---|------|------------|--|------------------|
| 1 | 2/25 | 科技、創新與組織變革 | 1.1 測量者：工具時代的思維 1.2 四個學習目標 | |
| 2 | 3/4 | 田野調查技巧 | 科南式田野調查法 解析、解讀的技巧 參閱《不用數字的研究》，台灣培生。 | 現場採訪練習 |
| 3 | 3/11 | 案例寫作技巧 | 案例寫作的過程 布局的技巧 將思辯融入案例寫作 | 現場案例作業 |
| 4 | 3/18 | 專家系統 | 2.1 重點整理：科技中的「組織學習」 2.2 案例一：乏人問津的「專家」 2.3 專家看法 2.4 個案解析 | 小組案例報告 課堂分組討論 |
| 5 | 3/25 | 數位學習系統 | 3.1 重點整理：科技輔助教學 3.2 案例二：學得越多、懂得越少 3.3 專家看法 3.4 個案解析 | 小組案例報告 課堂分組討論 |
| 6 | 4/1 | 知識管理系統 | 4.1 重點整理：知識如何轉移 | 小組案例報告 課堂分組討論 |

| | | | | |
|----|------|----------|--|--------------------------|
| | | | 4.2 案例三：如果大家都知道 4.3 專家看法 4.4 個案解析 | 安排田野調查 |
| 7 | 4/8 | 科技意會與導入 | 5.1 重點整理：科技思維框架 5.2 案例四：悲傷雅典娜 5.3 專家看法 5.4 個案解析 | 小組案例報告 課堂分組討論 |
| 8 | 4/15 | 科技委外管理 | 6.1 重點整理：巨型資訊系統委外 6.2 案例五：科技賣身契 6.3 專家看法 6.4 個案解析 | 小組案例報告 課堂分組討論 |
| 9 | 4/22 | 田野調查 | 小組自行安排(助教輔導) | |
| 10 | 4/29 | 電子商務 | 7.1 重點整理：電子商務模式 7.2 案例六：複製戴爾模式 7.3 專家看法 7.4 個案解析 | 小組案例報告 課堂分組討論 |
| 11 | 5/6 | 電子市集 | 8.1 重點整理：電子市集的文化衝擊 8.2 個案七：布拉朵商人 8.3 專家看法 8.4 個案解析 | 小組案例報告 課堂分組討論 |
| 12 | 5/13 | 衛星派遣系統 | 特別案例：康福衛星車隊 閱讀：《科技意會：衛星科技的人性軌跡》 (2009)，台灣培生。 | 小組案例報告 課堂分組討論 |
| 13 | 5/20 | 衛星派遣系統 | 特別案例：台灣大車隊 閱讀：《科技意會：衛星科技的人性軌跡》 (2009)，台灣培生。 | 小組案例報告 課堂分組討論 |
| 14 | 5/27 | 電子競標系統 | 9.1 重點整理：電子尋購適域評估 9.2 案例八：追尋自由的市場 9.3 專家看法 9.4 個案解析 | 小組案例報告 競標遊戲 課堂分組討論 |
| 15 | 6/3 | 企業資源管理系統 | 10.1 重點整理：科技契合度 10.2 案例九：失信的承諾 10.3 專家看法 10.4 個案解析 | 小組案例報告 課堂分組討論 角色扮演 |
| 16 | 6/10 | 個人報告與講評 | 案例編輯策略指導 | |
| 17 | 6/17 | 個人報告與講評 | 案例編輯策略指導 | |
| 18 | 6/24 | 最後報告準備週 | 報告撰寫(無課程) | 6/29 交報告 |

學習成效評鑑方式

| | | |
|---------------------------------|-----|--|
| 課堂參與及貢獻 Class Participation | 20% | 上課出勤記錄、討論頻率（整學期）與討論參與品質。 |
| 課堂案例報告 Class Presentation | 40% | 案例分析的創意、分析品質、思辨的呈現、每案之心得報告（需結合個人的工作經驗）。（小組簡報、個人成績） |
| 案例報告（15 頁，不含表格） Final report | 40% | 個案分析品質，含真實度、推理度、批判度（個人成績） |

參考書目

講義會在上課時分發，閱讀個案教材請參閱。

課程教科書：《科技福爾摩斯：科技創新與組織變革》（2008），美商麥格羅希爾（普林斯頓經銷）。

必讀參考文獻：《科技意會：衛星科技的人性軌跡》（2009），台灣培生。

選讀書籍：《不用數字的研究：鍛鍊深度思考力的質性研究》（2006），台灣培生。請閱讀前五章。