

電腦化對組織的影響

—理論之探討

柯三吉·馮淑貞

傳統的組織理論研究，其重點在於提高組織效能與效率，因此其研究焦點主要在二個問題之上：①如何找出一個最佳方法來將工作分工以達到最高工作效率；②如何建構及維持一個機能來協調組織各部門的工作，亦即專業分工與協調。因此，在這階段科技乃是學者研究的重點。

而1930年代，人群關係學派興起。Elton Mayo, Fritz J. Roethlisberger 等人由於主持Houthorne Study而發現，過去組織理論對人性的基本假設是錯誤的；他們開始重視人的主觀態度、社會因素、團體壓力及領導態度。於是，組織設計的焦點就逐漸的轉向組織行為型態及組織成員之間的連結，創造一個良好的工作環境，使組織成員願意加入組織並貢獻其心力來完成組織目標。亦即激勵員工，使他們有更大的決策參與感。擴大工作豐富化及民主的管理乃成爲此學派最強調的標誌。（註一）當然，科技也就不受學者重視了。

1960年代，另一種研究趨勢迎運而生，那就是系統分析，它主要是源自物理學，主張組織乃是一個開放的系統，Fremont E. Kast與James E. Rosenzweig認爲組織乃是由五個次級系統所組成：管理次級系統、社會心理、技術、結構、目標價值等。強調部份與整個之間的相關性及相互依賴性。一個次級系統的轉變必會影響到其他系統之變化進而對整體組織產生影響。由於組織是開放系統，因此社會環境的變遷也會對組織造成影響，促使組織結構的改變，而組織本身的產出也會對環境發生影響，如此生生不息，形成一個循環。（註二）

儘管組織理論的發展已經有了權變理論的產生，但是不可否認的系統理論仍是今天組織理論的主流，因此本文擬從系統分析的觀點來探討電腦與組織之關係。

根據系統理論的觀點，技術乃屬於組織內的一個次級系統，但它也同時存在於系統之外的環境。不管組織的型態爲何，必定運用某種技術，因此技術可說在組織中佔著很重要的地位。在工業社會各組織爲了提高產品品質生產量和組織效能，各組織都設法來研究更新的技術或從環境中引進新的技術來達成上述目標。

但在後工業時期，組織所提供的不再僅限於產品，大部份組織所提供的乃是各種有形、無形的服務。由於組織目標已由生產各種產品轉移到提供服務，根據系統理論目標次級系統的變化，首先多影響的技術次級系統。組織爲了提供這些服務所付出的成本過高、範圍過大，因

註一：Herbert A. Simon, "Applying Information to Organization design" Public Administration Review (May/June 1973), p-p 268~269.

註二：Fremont E. Kast, James E. Rosenzweig, Organization and Management: A System And Contingency Approach (New York: McGraw-Hill, 1979) p-p. 108~111.