

第一章 緒論

本章旨在說明本研究的理念與架構，做概括性的論述，共分為五個章節。第一節研究背景與動機、第二節研究目的、第三節待答問題與研究假設、第四節研究範圍與限制、以及第五節名詞釋義。

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

一、學習是增進知識力量的最佳方式

二十一世紀是知識經濟與資訊科技高度發展與應用的時代，「知識經濟」一詞，最早是由聯合國於一九九〇年首度提出(陳書梅，民91)。其主要的意涵是指要利用以知識為導向的經濟，為全球經濟型態、及國家發展帶來劃時代的重大變革。所謂「知識就是力量」，在二十一世紀的今日，此話意謂：只要能不斷的提升個人知識，便能擁有掌控整個世界脈動的力量。

因此，身處知識、科技日新月異且蓬勃發展的新世代，為了不使自身的腳步跟不上時代巨輪的運轉而慘遭淘汰，便應充實自身的知識能量，使個人的知識能不斷的跟隨年齡的增長而與日俱增。美國趨勢大師托佛勒(Alvin Toffler)曾言道：「二十一世紀的文盲不是不能讀和寫的一群，而是不能學、無法拋棄弊習和不願重新再學的人」(Rosenberg, 2001/民91)。因此，研究者認為在所有增進知識的可行方案中，最好、最簡單、也是最佳的途徑便是「學習」。因為未來世界競爭市場的基本元素是「知識」，因此不論是對個人、企業或是國家而言，掌握能夠創造及運用知識的能力將會成為主導競爭優勢的重大關鍵

(Thurow, 1999)。

二、態度是改變習慣的重要因素亦是影響學習成效的關鍵之一

馬斯洛曾說過一段發人省思的話，其中的兩句是「心若改變，你的態度跟著改變；態度改變，你的習慣跟著改變」(桂香，民 93)。張春興(民 85)也指出態度是個人對人、事、物所持有的一種有組織的、習慣性的內在心理反應。態度亦是決定個體思想的動力，也是個體表現外在行為的先期指標(Rizzi, 1984)。亦即，態度的形成是個人內心所趨使的反應，是具體行為的表現亦是習慣養成或改變的主要原因。

因此，當個人在進行學習時，其所持有的內在態度與外在行為遭受到各種變因的干擾而產生異動時，便會直接或間接的去改變個人的學習習慣，更甚者還會影響其學習的成效。溫嘉榮、吳明隆(民 88)就認為，在學習環境中的非課程因素諸如學生的學習特質、學生的電腦態度等，都是影響學習成效的關鍵。據此，研究者認為，個人對於新的學習方式所抱持的態度除了會改變其學習習慣之外，也將會是影響該學習方式成效的重要因素之一。

三、數位學習是科技時代的學習新主流

由於資訊科技的發展及變化神速，促使人類的工作及生活方式產生了變化，相對的，對於人們思考及學習的模式亦產生了巨大的影響，因此使得推展資訊科技的學習與應用遂成為世界各國科技發展的首要項目。行政院(民 92)在「挑戰 2008：國家重點發展計畫」(見附錄四)之子項「數位學習國家型科技計畫」中提到：「知識經濟發展的關鍵，首重高素質的專業人力資源，我國在加入 WTO(世界貿易組織)之後，如何培育具備國際觀、國際化之各行各業人才，使我國產業發展與世界接軌，以因應下一世紀國際化及數位化之挑戰，已成為當前政府與

業界必需共同努力的當務之急」。此外，並在該計劃中強調欲達成計劃目標數位學習將會扮演重要的角色。

在資訊化的數位時代，「網際網路(Internet)」可說是最為重大的科技應用，而隨著網路科技的普及，使得知識與資訊的來源更為多元化，除了書籍、報章雜誌、以及電視等媒介之外，網際網路提供了人們另一項快速且即時的新選擇。洪明洲(民 88)認為，網際網路對國家社會的最大貢獻，除了一般人認為的「電子商務」之外，就是「教育」。思科系統(Cisco)執行長錢伯斯也曾指出：「網際網路中成長最巨，而日後也會證實是促成變革的最大動力，就是數位學習」(Rosenberg, 2001/2002)。由此可知，這個包含文字、圖片、影音、動畫、以及不受時間與空間限制的數位學習平台，將會成為除了傳統課堂學習外，另一個最重要也是最便利的學習新主流。且台灣思科(民 89)也認為數位學習已成為新經濟網路時代的平衡器，它賦予我們新的力量與機會，透過消除時間、距離與社會經濟現狀的障蔽，以較低的學習成本，讓每一個人能學習更多、更快，並能有效支配運用資訊與知識的力量。

四、中小企業是台灣經濟結構的主體，服務業則是主體的導航

台灣屬小型的海島型國家，本身所具有的可用資源非常有限，在經濟主體的結構上較少有大型的跨國企業。綜觀我國產業結構是以中小企業為主，且其亦為我國經濟成長最主要的動力(賴杉桂，民 93)。由此可知，中小企業在我國整體的經濟發展上占有很大的影響率。

中小企業所涵蓋的產業範圍很廣，再加上九十二年中小企業白皮書的統計資料顯示：91 年中小企業行業部門家數，服務業部門比率(79.84%)，遠高於工業部門(19.19%)，且服務部門仍呈現成長的狀態在持續發展中；若就其人數而言，因全球佈局、產業外移等因素，工業部門的就業人數正在持續減少中，反觀服務部門其就業人數已過半

數(53.13%)，91 年卻還持續增加了 3.35%(中小企業白皮書，民 92)，可見，台灣中小企業已朝向服務業發展，且就業結構也已朝向服務業的發展而在快速轉型中。

顯而易見的，台灣的經濟乃維繫在中小企業的發展上，而中小企業的整體發展則是冀望在服務業的廣大市場中。

貳、研究動機

在知識經濟時代，縮短數位落差、降低訓練成本、培育具世界觀及創造力的人力資源，已是各國企業作為提升整體競爭力之首重目標。而台灣的產業在快速全球化和中國大陸經濟蓬勃發展的雙重壓力下，面臨了轉型升級的挑戰，必須從過去提高生產效率、降低製造成本的競爭方向，轉變成以人才為根本、以客戶服務為導向的知識經濟。基於此因，經濟部工業局便啟動「數位學習產業推動與發展計畫」希望透過數位學習的推動與應用，來提升產業的全球競爭力(陳昭義，民 93)。

根據英國經濟學人雜誌在 2004 年的調查研究顯示，台灣的數位學習準備度總體排名為亞洲第三；世界第十六，其中產業面則排名第九，可見國內產業應用數位學習的成熟度，以及數位學習產業有蓬勃發展的現象與趨勢(陳昭義，民 93；廖致凱，民 93)。

雖然國內產業應用數位學習的成熟度有偏高的趨勢，但關係著台灣經濟發展的中小企業，以及為未來就業結構主力軍的服務業之從業人員，其對數位學習所抱持之態度傾向，是否也和國內產業應用數位學習的成熟度成正向發展，則尚未有顯見之評估數據資料。因此，若以中小企業之服務業從業人員為中心來進行分析與探討，將可有助於相關單瞭解數位學習方式的推廣及企業本身在推動或導入數位學習作為員工培訓方式時，可能影響其正向態度的相關因素。並期能因此在

有效的控制和解決阻礙因素的同時，能提高中小企業之服務業從業人員對數位學習的接受度，以提昇學習者的實質學習效果，並培養個人的自我學習導向，進而達成「數位學習國家型科技計畫」的目標。

誠如台灣思科(民 89)所言：「數位學習促使企業跟上網際網路所引發的全球性經濟變動，並在面對網路世界詭譎多變的同時，帶來了全新的學習感受，不僅將學習機會擴展至每個人身上，藉以持續更新能力與知識，同時加速實現多樣化之終身學習」。加上「數位學習國家型科技計畫」之計畫主持人劉兆漢(民 92)指出，數位學習並不僅是一種新的學習方式，更是帶領我國成功邁入知識經濟時代的重要策略。因此，研究者認為中小企業之服務業從業人員的數位學習態度傾向，與影響其態度的變項因素，實有深入探討之必要，故此為本論文之研究動機。

第二節 研究目的

本研究以中小企業之服務業從業人員為研究對象，旨在調查瞭解其對數位學習所抱持的態度。經由文獻的探討，來瞭解數位學習態度的內涵，並據以編製問卷發展「中小企業之服務業從業人員數位學習態度相關量表」再透過問卷調查方式，分析中小企業之服務業從業人員的數位學習態度，並探討不同個人背景、不同工作因素、不同程度的數位化環境、不同電腦態度以及不同網路態度的從業人員，對數位學習所抱持態度表現的差異，以下為本研究具體之探討目的：

- 一、探討中小企業之服務業從業人員數位學習態度的現況。
- 二、探討不同「個人背景」對中小企業之服務業從業人員的「數位學習態度」之影響。
- 三、探討不同「工作因素」對中小企業之服務業從業人員的「數位學習態度」之影響。
- 四、探討不同程度的「數位化環境」之中小企業服務業從業人員對「數位學習態度」之差異。
- 五、探討中小企業之服務業從業人員的「電腦態度」傾向與其「數位學習態度」傾向之間的關係。
- 六、探討中小企業之服務業從業人員的「網路態度」傾向與其「數位學習態度」傾向之間的關係。
- 七、經由中小企業之服務業從業人員的「電腦態度」傾向和「網路態度」傾向，進而探討對「數位學習態度」傾向的預測情形。

第三節 待答問題與研究假設

根據上述研究目的，本研究擬探討下列待答問題與研究假設：

壹、根據研究目的 一

本研究所提出的待答問題 1 為：

- 一、目前中小企業之服務業從業人員對數位學習所抱持的態度之現況為何？

根據以上的待答問題，所提出之研究假設為：

- (一) $H_0 1-1$ ：服務業從業人員對數位學習皆持有負向($\mu \leq 2$)的態度。

貳、根據研究目的 二

本研究所提出的待答問題 2 為：

- 一、中小企業之服務業從業人員對數位學習的態度是否受個人背景的影響？

根據以上的待答問題，所提出之研究假設為：

- (一) $H_0 2-1$ ：從業人員「是否接觸過數位學習」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (二) $H_0 2-2$ ：從業人員的「性別」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (三) $H_0 2-3$ ：從業人員的「年齡」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (四) $H_0 2-4$ ：從業人員的「教育程度」與「數位學習態度」並無顯著差異存在。

- (五) $H_0 2-5$ ：從業人員的「工作年數」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (六) $H_0 2-6$ ：從業人員的「收入水準」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (七) $H_0 2-7$ ：從業人員的「接觸電腦時間」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (八) $H_0 2-8$ ：從業人員的「接觸網路時間」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (九) $H_0 2-9$ ：從業人員之「使用數位學習動機」與「數位學習態度」並無差異存在。

參、根據研究目的三

本研究所提出的待答問題 3 為：

- 一、中小企業之服務業從業人員對數位學習的態度是否受工作因素的影響？

根據以上的待答問題，所提出之研究假設為：

- (一) $H_0 3-1$ ：從業人員的「行業別」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (二) $H_0 3-2$ ：從業人員的「職務別」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (三) $H_0 3-3$ ：從業人員的「職級」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (四) $H_0 3-4$ ：從業人員之「主管態度」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (五) $H_0 3-5$ ：從業人員之「同事態度」與「數位學習態度」並無差異存在。

肆、根據研究目的四

本研究所提出的待答問題 4 為：

- 一、中小企業之服務業從業人員對數位學習的態度是否受環境數位化程度的影響？

根據以上的待答問題，所提出之研究假設為：

- (一) H_0 4-1：從業人員之「工作場所數位化程度」與「數位學習態度」並無差異存在。
- (二) H_0 4-2：從業人員之「家庭環境數位化程度」與「數位學習態度」並無差異存在。

伍、根據研究目的五

本研究所提出的待答問題 5 為：

- 一、中小企業之服務業從業人員的數位學習態度是否與其電腦態度有關？

根據以上的待答問題，所提出之研究假設為：

- (一) H_0 5-1：從業人員之「電腦態度」各層面與其「數位學習態度」各層面之間無相關存在。
- (二) H_0 5-2：從業人員之「電腦態度」各層面與其「數位學習態度」各層面之典型相關值為零。

陸、根據研究目的六

本研究所提出的待答問題 6 為：

- 一、中小企業之服務業從業人員的數位學習態度是否與其網路態度有關？

根據以上的待答問題，所提出之研究假設為：

(一)H₀6-1：從業人員之「網路態度」各層面與其「數位學習態度」各層面之間無相關存在。

(二)H₀6-2：從業人員之「網路態度」各層面與其「數位學習態度」各層面之典型相關值為零。

柒、根據研究目的七

本研究所提出的待答問題 7 為：

一、經由從業人員的電腦態度傾向和網路態度傾向是否能有效的來預測其數位學習態度的傾向？

根據以上的待答問題，所提出之研究假設為：

(一)H₀7-1：藉由從業人員的「電腦態度」和「網路態度」傾向，來預測其「數位學習態度」傾向無相關存在。

第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究範圍之界定從研究變項與研究對象兩部份探討，分述如下：

一、研究變項：

- (一) 個人背景：其觀察變項為是否接觸過數位學習、性別、年齡、教育程度、工作年數、收入水準、接觸電腦的時間、接觸網路的時間以及使用數位學習的動機。
- (二) 工作因素：其觀察變項為行業別、職務別、職級、主管態度及同事態度。
- (三) 環境數位化程度：其觀察變項為家庭環境、工作場所。
- (四) 電腦態度：其觀察變項為電腦焦慮、電腦喜歡性、電腦信心。
- (五) 網路態度：其觀察變項為網路實用性、網路喜歡性、網路信心。
- (六) 數位學習態度：其觀察變項為興趣、習慣、焦慮、實用性及自我效能五個構面。

二、研究對象

根據本研究對中小企業及服務業的定義，所選擇的研究對象為，依法辦理公司登記或商業登記且經常雇用人數為「五十人以下」之中小型企業，而企業性質隸屬服務業之從業人員。

貳、研究限制

一、研究對象的限制

- (一)本研究僅以「104 公司資訊網(<http://www.104info.com.tw/>)」中設址於台北市之中小企業的服務業廠商，作為研究樣本之抽樣母群。研究結果僅適用於在「104 公司資訊網」中有登錄資料的台北市服務業之中小企業從業人員，而服務業的行業別亦有著重於勞力或智力的差異，本研究並不作細部區分，泛指符合本研究行業別群定義之集合，故無法用於推論整體台北市及其它縣市或各單一行業之中小企業從業人員的數位學習態度。
- (二)本研究所指的服務業「從業人員」乃泛指所有從事服務業工作的相關人員，包括老闆、主管及一般員工。
- (三)調查對象僅限於有使用電腦及實體網路設備(不含無線網路)經驗，並能收取 E-mail 以接受網路問卷調查之相關人員。

二、研究內容的限制

- (一)數位學習的定義有多種說法，在本研究中所指為：在一個提供結合各種數位資訊技術的環境中透過電腦及網路，利用各種教學資源媒介，使教授者和學習者、以及學習者和學習者之間得以不需面對面，便能進行有計劃、有系統的授課、學習、與討論等活動，且不受限於時間和空間條件，於同步或非同步的雙向互動介面中所進行的一種學習或訓練的模式。故本論文之數位學習態度相關量表中所測量而得之數據資料，只能用以解釋從業人員對本研究定義下之數位學習的態度取向，無法用以推論其他數位學習定義的態度。

(二)影響中小企業從人員的數位學習態度之因素有很多，本研究只針對個人背景、工作因素、環境數位化程度、電腦態度以及網路態度的部分加以探討。

(三)本研究是以問卷方式進行調查並以定量資料分析方式進行研究，而慮及受試者在填寫問卷時可能會有所保留而造成結果誤差，因此僅能就問卷填答資料結果來解釋及推論各變項間之差異性及相關性。

第五節 名辭釋義

壹、中小企業

係指依法辦理公司登記或商業登記，且經常雇用員工人數為「五十人以下」之公司、廠商或行號。

貳、服務

係指以滿足他人或組織的需求，所提供的各種活動、利益或滿意，且其本身具有無形(intangibility)之特性。

參、服務業

係指涵蓋：一、批發、零售業、住宿及餐飲業；二、運輸倉儲及通信業；三、金融及保險業；四、不動產及租賃業、專業、科學及技術服務業；五、醫療保健、文化、運動及休閒業、其他服務業，之五種行業性質的公司行號(行政院主計處，民 92a)。

肆、數位學習

係指在一個提供結合各種數位化資訊技術的環境中透過電腦及網路，利用各種教學資源媒介，使教授者和學習者、以及學習者和學習者之間得以不需面對面，便能進行有計劃、有系統的授課、學習、與討論等活動，且不受限於時間和空間條件，於同步或非同步的雙向互動介面中所進行的一種學習或訓練的模式。

伍、態度

態度是個體針對某一特定對象，經由主觀評鑑所產生的正向或負向的內在心理狀態，且此種心理狀態的特久性和不變性的特質，可經由學習而獲得修正，雖然不能直接被觀察，但卻可透過適當的量測工具得知其心理狀態的傾向。

陸、數位學習態度

當態度的對象為數位學習時，個體對其所抱持的內在心理反應，經由適當測量工具所衡量而得的正向或是負向的評價或情感。在內涵上包含興趣、習慣、焦慮、實用性及自我效能五個構面。在本研究中，中小企業之服務從業人員之數位學習態度的正向（積極）或負向（消極），是以「中小企業之服務業從業人員數位學習態度相關量表」之得分來表示。