

## 壹、緒論

工作效率是私部門與公部門都急於追求的結果，學校也不例外。工作效率是行政效能的重要指標，這幾年來，由於時代快速的變遷，學校的行政業務愈來愈複雜與多變化，如何提高學校行政人員的工作效率，以利日後業務的推展能夠更加順利，實乃重要議題。

為了因應資訊爆炸的時代，資訊素養已成為現代人必備的條件。資訊素養的研究業已展開，但就本研究對學校與教育的文獻回顧，發現資訊素養的研究甚少論及對個人工作結果所產生的影響（如工作效率），大都探討的是學生資訊素養的培養（Bowler, Large, & Rejskind, 2001; Cochrane, 2006; Zalaquett & Osborn, 2007）、教師教學的資訊素養（Mokhtar & Majid, 2006）、資訊素養的評估（DeMars, Cameron, & Erwin, 2003; MacDonald & Saarti, 2005; Mackey & Jacobson, 2007）、資訊素養現況的評論（Johnston & Webber, 2003）、課程與教學（Clarke III & Flaherty, 2007; Mackey & Jacobson, 2004）、具資訊素養的先備條件（Bruce & Lampson, 2002），以及資訊素養的內容（Miller, Keller, & Yore, 2005）。

因為環境變遷，工作上有必要強化行政人員的資訊素養，但行政人員的資訊素養對工作效率有多大的影響，這方面的研究並不多見，此為本研究的研究動機之一。

本研究認為，資訊素養若能配合一些支持因素，對於工作效率的提升會有更大的幫助。換句話說，資訊素養與工作效率的關係，可能受到調節變項的影響，而產生不一樣的結果；因此，將調節變項投入其中，可使研究內涵更加周延完善（林國亮、吳明隆，2006）。調節的變項可能很多，本研究認為人的因素與環境的因素都有可能，故決定由此兩方面來繼續深入探討調節的問題。

就教育現場而言，每所學校的資訊環境並不相同。經費較充足且機關首長較重視資訊科技的學校，資訊環境較佳；若經費較拮据且機關首長對資訊科技較不熱衷的學校，則資訊環境較差。一位資訊素養高的行政人員，如果沒有好的資訊設備與環境，那麼工作效率要如何提升，所以資訊素養是否必須搭配資訊環境才能產生較佳的工作效率？故本研究欲了解資訊環境在資訊

素養與工作效率之間扮演的角色，影響的程度為何？為本研究的研究動機之二。

有好的資訊素養的工作者是否能產生績效，本研究認為除了上述的環境因素要考慮之外，和使用資訊科技的「人」應該也有密切的關係，服務的熱忱、工作的動機，和「人」有關的要素必須受到注意，畢竟績效必須經由「人」才能產生（林國亮、吳明隆，2006）。「工作投入」代表學校教職員工對工作的向心力，以及對工作專注投入的程度（陳郁汝，2005），當個人對工作特性之心理知覺程度愈高，則會更投入於工作，提高工作績效（褚麗娟、劉怡孜、陳淑慧，2005），基於此，影響工作效率在人的因素方面，工作投入可能是個要素，所以行政人員資訊素養是否必須搭配工作投入才能產生較佳的工作效率？為本研究的研究動機之三。

綜合上述，研究者以〈學校行政人員資訊素養對工作效率的影響：以資訊環境與工作投入為調節變項〉為題進行研究，希望能了解國民小學行政人員資訊素養是否有助於工作效率的提升，兩者之間的關係是否受資訊環境與工作投入的調節，將研究結果提供教育主管機關、學校及未來研究者參考。

## 貳、文獻探討與假說

在文獻探討的內容上，分成三個單元，分別是「資訊素養與工作效率」、「資訊環境的良窳」及「工作投入的程度」，探討國民小學（後稱國小）行政人員資訊素養與工作效率之間的關係及其受調節變項影響的程度。

### 一、資訊素養與工作效率

資訊素養是一種觀念，同時也是一種能夠解決資訊問題的能力（McClure, 1994）。資訊素養是一種決定未來成功與否的關鍵能力，除了熟識平面印刷文字之外，包含各種視覺媒體、聲音媒體、電腦、網路及其他基本的能力都是資訊素養的範疇（Plotnick, 1999）。資訊素養是終身學習的基石，也就是有能力去發現和使用資訊（American Library Association, 1998）。資訊素養是有能力去接近、提取、評估和整合不同電子形式的資訊來源（Clark, 1995）。資訊素養包含了個人在需要資訊時識別的能力和有效