

以質性研究探討企業實施e-learning 之成效：以IBM 台灣分公司為例

王秀媛, 王淑慧

餐旅管理學系

觀光學院

hywang@chu.edu.tw

摘要

由於科技、網路的發展，已使得e-learning成為一個前景看好的趨勢，許多企業紛紛採用，以降低內部的教育訓練時間與成本；但因為國內企業的e-learning 實施與發展進度，相較於歐美等國仍有差距，因此對企業實施e-learning 的現況有必要進一步的瞭解，以提供目前已實施者、後續實施者一個參考的典範。本研究立意取樣以e-learning 發展實施較為完整的IBM台灣分公司，進行個案的訪談，並採用資訊系統成功模式的 構面為理論依據，由e-learning 的系統品質、資訊品質、服務品質、系統的使用、使用者的滿意度、e-learning 為企業所帶來的淨利益等方面，瞭解個案公司實施e-learning 的現況，本研究結果分別針對個案公司實施e-learning 的政策規劃面、課程內容面、採用科技面、結果呈現面作綜整，以供個案公司與企業界瞭解e-learning 的實施成功案例的參考依據。

關鍵字：數位學習（e-learning）、企業教育訓練、資訊系統成功模式、個案訪談