

壹、緒論

一、研究背景

(一)知識管理在大學實務運作上 顯得日益重要

在當前知識經濟環境之中，大學必須加強管理與本身知識資產創造有關之流程，而且必須了解大學智慧資本的重要性與價值。在這種需求背景之下，大學知識管理(knowledge management)顯得益形重要。知識管理已逐漸成爲許多企業、產業和教育界的熱門議題之一。組織開發、組成及分享知識的程序等知識管理已成爲可獲致永續競爭優勢的一項來源(Hatch & Dyer, 2004)。基於公、私部門的知識管理方案之普遍推展(Grossman, 2006)，以及大學之間競爭情勢(Hemsley-Brown & Oplatka, 2006)，Kidwell、Karen 與 Johnson (2000)明確主張，推動分享知識來達成組織目標，對高等教育機構而言有極高之價值。Milam (2001)即指出，兩所擁有相同數量的教職員、學位課程、預算支出及學生人數的大學，在諸如美國新聞與世界報導所公布的排名上，卻可能大相逕庭，造成此種差異的主因往往是來自於有效的知識管理對無形資產附加價值的結果，可見大學必須不斷改進知識管理實務，以實現教學、研究及服務等各項任務，甚具關鍵。

(二)大學知識管理對知識工作者 之人才培育極具關鍵

在過去幾十年之中，資訊分享、團隊工作和合作學習在課程發展上亦顯得十分重要。Candy (2000)提倡運用 Boyer (1990)的學術工作四大分類，亦即學術的發現(discovery)、應用(application)、統整(integration)及其教學(teaching)，做爲參照標準，以思考大學畢業生與大學學術人員應具有之特質。了解到實際上個人生存在資訊社會並在知識本位的職場(knowledge-based workplace)工作，以及社會對知識工作者(knowledge workers)之高度評價，學術社群(academic communities)應被視爲是涉及開發知識工作者之知識本位組織(knowledge-based organizations)，以迎接持續變遷環境之挑戰並協助學生未來扮演好知識經濟中重要人力資產的角色(Anderson et al., 2001)。影響所及，大學需要擴大本身的靈活性並開發創新的教學。學生是大學校院中最重要利害關係人，協助學生發展批判思考和溝通技能，以便能在豐富的資訊環境中獲致成功，顯得非常重要。

(三)大學知識管理成效指標研究 存有知識缺口

雖然知識管理活動在企業可謂普遍，但較少將之運用於高等教育(Piccoli, Ahmad, & Ives, 2000)。企業

知識管理策略通常強調建立機構專業知識的掌握、利用與維護之程序，但在大學可能並非如此。雖然高等教育機構較可能擁有學習型文化（learning culture），但學習型組織之創建端賴於將組織學習融入於組織的管理程序之中（Rowley, 1998）。現今將知識管理對高等教育組織的潛在應用與利益予以概念化的學者有：Lee與Roth（2009）、Milam（2001），但在文獻上，探究高等教育知識管理成效指標仍有知識缺口。

二、研究目的

基於上述，為了解大學知識管理之成效，本研究乃針對大學知識管理成效指標進行研究，期能達成下述之目的：

（一）探討大學知識管理的應用、測量及其相關研究；

（二）發展大學知識管理成效指標；

（三）對大學知識管理成效指標的發展與應用提出具體建議。

三、名詞釋義

（一）大學知識管理

大學知識管理係指大學此一特定組織，為了達成其教學、研究及服務之任務，經由學校經營與管理層面之運作，對於存在於大學組織內、外部各類知識的分享、傳播及應用之現存管理實

務。

（二）大學知識管理成效指標

大學知識管理成效指標，指可用來測量學校經營與管理運作時，知識管理在促進大學的教學、研究及服務等主要任務實現上之成效指標。在操作型定義上，本研究所指大學知識管理成效指標是根據文獻探討研擬出共24項大學知識管理成效指標，並經兩回合德懷術問卷調查，以修正並評定這些指標之適用度與重要性。

貳、文獻評述

一、知識管理在教學與研究上的應用

高等教育知識管理方案相關文獻可分為三類：教學與研究之應用、對學術圖書館之影響，以及組織管理之應用（Keeley, 2004; McCarthy, 2006）。就高等教育研究產出的重要性而言，知識管理具有大幅潛能可改進知識本位研究組織（knowledge-based research organization）的管理（Leitner & Warden, 2004），且知識管理對大學與研究組織的表現甚為關鍵，但有關大學的知識管理議題最近才受到關注（Leitner, 2002）。然而，在高等教育機構如何應用資訊科技和有關知識管理方案以進行知識管理的特定議題，依然相對受到忽視（Leitner & Warden, 2004）。