

以信任度、回饋度與知識性質探究知識分享程度關聯性之研:以高科技知識群聚工作者為例

徐暄洵、晁瑞明

E-mail: 9314354@mail.dyu.edu.tw

摘要

知識是組織企業中一項重要的資產，而知識資產的來源主要源自於組織中的每一成員，然知識分享(Knowledge Sharing)是知識創新與管理的成功關鍵因素之一，組織必須營造成員彼此樂意相互分享之風氣，才能創造及累積更豐富的知識資產。知識管理的重要關鍵在於信任與回饋，以使組織內部的知識與經驗作一良善之交流與傳承，進而創造、更新共通知識。因此，知識管理中信任度、回饋度及知識性質之議題，即是本研究欲探討之軸心。本研究以「信任」、「回饋」、「知識性質」三因素構面，發展出一知識分享型態之工具，其包括八種不同之型態，且不同型態之知識分享意願是有所差異。研究結果並發現從事高科技產業資訊部門工作的知識工作者之知識分享型態，所佔比例最高是為23%「避重就輕」型，這顯示資訊部門所需運用之知識性質多屬內隱知識，而知識工作者與其同事彼此在工作上雖具高信任度，但因回饋度偏低，使得知識擁有者會迴避提及解決方式之重點，只說明無關緊要的步驟，來回答知識需求者所遭遇問題，造成知識流通受限，可能因而影響整體知識分享成效。希望本研究之知識分享程度型態有利於高科技產業群聚(Industrial Cluster)組織進行高效率的人力資源管理。

關鍵詞：信任度、回饋度、知識性質、知識分享程度、高科技產業、知識工作者

目錄

封面內頁 簽名頁.....	iii	中文摘要.....	v	英文摘要.....	v
要.....	vi	誌謝.....	vii	目錄.....	viii
圖目.....	x	表目錄.....	xi	第一章 諸論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1	第二節 研究目的.....	4	第三節 研究流程.....	7
第四節 研究範圍與限制.....	7	第五節 論文架構.....	7	第二章 文獻探討.....	9
第一節 知識管理.....	9	第二節 信任度.....	21	第三節 回饋.....	23
第四節 高科技產業.....	26	第五節 知識工作者.....	30	第三章 研究方法.....	32
第一節 研究架構.....	32	第二節 研究變數及操作型定義.....	33	第三節 研究假設.....	36
第四節 研究工具.....	37	第四章 研究結果分析.....	45	第一節 樣本回收情況.....	45
第二節 樣本敘述性統計資料分析.....	46	第三節 皮爾森相關分析.....	48	第四節 知識分享程度型態之集群分析.....	51
第五節 區別分析.....	52	第六節 集群命名.....	54	第七節 知識分享型態與知識分享意願之分析.....	57
第五章 結論.....	63	第一節 研究結論.....	63	第二節 建議.....	66
第三節 後續研究建議.....	68	參考文獻.....	69	附錄一 正式問卷.....	79
圖目錄 圖1.1 研究程序.....	6	圖3.1 研究架構.....	33	圖5.1 知識分享程度型態分佈圖.....	64
圖5.2 知識分享型態人數比例圖.....	65	表目錄 表2.1 知識內涵之文獻匯整.....	11	表2.2 知識性質的分類之文獻匯整.....	14
表2.3 影響知識分享意願因素.....	19	表2.4 知識管理之相關文獻匯整.....	20	表2.5 關於回饋的十二項迷思.....	23
表2.6 高科技產業定義.....	27	表2.7 高科技產業之特色.....	28	表2.8 知識工作者之相關文獻匯整.....	31
表3.1 內隱與外顯知識之操作型定義.....	35	表3.2 問卷內容及問卷來源.....	39	表3.3 預試樣本回收表.....	43
表3.4 問卷各構面之信度分析.....	43	表4.1 問卷發放回收情況.....	46	表4.2 基本資料分析.....	47
表4.3 知識性質、信任與回饋之PEARSON 相關係數.....	49	表4.4 知識性質與知識分享性質之PEARSON 相關係數.....	50	表4.5 信任與知識分享性質之PEARSON 相關係數.....	50
表4.6 回饋與知識分享性質之PEARSON 相關係數.....	51	表4.7 集群分析之各分群結果表.....	51	表4.8 知識分享型態集群之區別分析結果.....	53
表4.9 知識分享型態之集群命名.....	55	表4.10 變異數同質性考驗.....	57	表4.11 知識分享型態在知識分享意願之變異數分析摘要表.....	58
表4.12 知識分享意願之SCHEFFE事後比較分析.....	59	表4.13 知識分享意願之描述統			

參考文獻

1. 王文彥, 2002, 知識分享內外動機與知識分享行為之研究 - 以A 公司為例, 中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
2. 王建賢, 1998, 融資行為與資本結構關係關聯之實證研究 - 以台灣半導體產業為例, 中原大學企業管理學系碩士論文。
3. 王政彥, 2001, 知識經濟職場中之知識工作者及其專業繼續教育策略。載於嘉義縣中正大學主編, 知識經濟與人力資源發展研討會手冊, 頁27-39。
4. 王嘉宏, 2001, 知識學習、知識擴散方式與工作績效關係之研究--以航運業為例, 國立海洋大學/航運管理學系碩士論文。
5. 世界經理文摘, 2002, 關於回饋的十二項迷思, 第185 期, 頁20-22。
6. 吳心寧, 2003, 影響知識管理與行政績效關聯性之研究 - 以縣市政府主計業務為例, 南華大學管理研究所碩士論文。
7. 吳行健, 2000, 知識管理創造企業新價值, 管理雜誌, 頁84。
8. 李新榮, 1999, 台灣高科技產業經營策略之研究 - 以上市公司印刷電路板產業為例, 成功大學企業管理研究所碩士論文。
9. 李誠, 2000, 知識經濟時代勞工政策的新思維。載於高希均、李誠編。知識經濟之路, 頁265-291。台北市:天下遠見。
10. 林子軒, 2003, 土木結構修復補強知識管理與支援決策輔助資訊系統之研究, 交通大學土木工程研究所碩士論文。
11. 胡瑋珊譯, 1999, Thomas H. Davenport & Laurence Prusak 著, 知識管理:企業組織如何有效運用知識, 台北:中國生產力中心。
12. 韋國亮, 2002, 企業國際化進入模式影響知識轉移策略之研究, 大葉大學國際企業管理學系碩士論文。
13. 倪慧心, 2001, 多源回饋系統促進員工行為發展之性格及認知因素之探討, 東吳大學企業管理學系碩士論文。
14. 孫宗瀛、楊英魁, 1999, Fuzzy 控制理論與實務、實作與應用, 全華科技圖書股份有限公司, 台北。
15. 徐其力, 2002, 組織文化對知識分享之影響研究, 彰化師範大學工業教育學系碩士論文。
16. 徐楊順, 2001, 知識分享意願、組織公平與信任關係之研究, 朝陽科技大學企業管理系碩士論文。
17. 馬維揚, 1995, 我國高科技產業發展之績效評估 - 以科學工業園區為例, 台北銀行月刊, 第26 卷, 第2 期, 頁29-41。
18. 高美琴, 2002, 師徒間認知差異對知識轉移績效之影響:調節模式的驗證, 東華大學企業管理研究所碩士論文。
19. 張裕隆, 1998, 7 月, 三百六十度回饋(9), 國魂, 第632 卷, 頁77-79。
20. 梁定彭、張玲星『知識管理對企業影響之探討』 <http://www.cme.org.tw/know/paper/paper15.html>。
21. 許士軍 (民90)。知識經濟時代的企業改造。載於李誠主編。知識經濟的迷思與省思, 頁73-88。台北市:天下遠見。
22. 陳玉樹 (民90)。知識經濟時代的企業人才培育。載於中華民國成人教育學會主編, 知識社會與成人教育, 頁185-212。台北市:師大書苑。
23. 黃怡豪, 2001, 個人與組織契合組織信任知識分享意願及知識分享結果關係之實證研究 - 以IC 產業為例, 雲林科技大學企業管理系碩士論文。
24. 黃怡豪, 2002, 個人與組織契合組織信任知識分享意願及知識分享結果關係之實證研究 - 以IC 產業為例, 雲林科技大學企業管理系碩士論文。
25. 黃銘廷, 2001, 公務人員知識分享意願、組織信任與組織文化之關係研究, 台灣科技大學技術及職業教育研究所。
26. 勤業管理顧問公司, 2000, 知識管理的第一本書。
27. 楊和炳, 2003, 科技管理, 五南圖書出版股份有限公司。
28. 劉林財, 2003, QS-9000 關鍵成功因素對高科技產業組織績效影響之實證研究 - 以半導體及其相關電子產業為例, 國立成功大學企業管理學系碩士專班碩士論文。
29. 劉鈞慈, 2000, 程序公平、組織承諾、信任與組織公民行關係之研究--以我國產物保險產業為例, 銘傳大學管理科學研究所碩士論文。
30. 樂為良譯, 1999, Bill Gates 著, 數位神經系統(Business @ the speed of Thought:using a digital nervous system), 台北:商業周刊出版。
31. 鄧朝貴, 1994, 提升高科技公司生產力之研究, 交通大學管理科學研究所碩士論文。
32. 謝淑芬, 2003, 三百六十度回饋應用於我國國中、國小教師績效評核之可行性研究, 元智大學管理研究所碩士論文。
33. Alavi M. and D. Leidner, 1999. Communications of AIS, Volume 1, No. 7 (February).
34. Armbrecht, F. M. Ross, Jr., Richard B., Chapas, Cecil C. Chappelow, Farris, George F., Friga, Paul N., Hartz, Cynthia A., McIlvaine, McIlvaine, M. Elizabeth, Postle, Stephen R., and Whitwell, George E., 2001. " Knowledge Management in Research and Development, " Research Technology Management, July-August.
35. Alavi, M. and Leidner, D., 2001. Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. MIS Quarterly, 25: 107-136.
36. Badaracco, Joseph, 1991. The Knowledge Link: How Firm Compete through Strategic Alliance, Boston, Mass.: Harvard Business School Press.
37. Boisot, M., 1998, " Knowledge assets: securing competitive advantage in the information economy ", New York: Oxford University Press.
38. Bourdreau, A. and G. Couillard, 1999. " System Integration and Knowledge Management ", Information Systems Management, " Fall, PP.24-32.
39. Bowman, B. J., 2002. " Building Knowledge Management Systems, " Information Systems Management, Summer, pp.32-40.
40. Broadbent, M., 1998. " The phenomenon of knowledge management: What does it mean to the information profession ", Information Outlook, May: 23-36.
41. Chow, Simeon & Reed Holden, 1997. Toward an Understanding of Loyalty: The Moderating Role of Trust, Journal of Management issues, 9(3):275-298.
42. Christian, J. E., 1997. Knowledge workers in demand through year 2000, Managing Office Technology, 42(1):22.
43. Davenport, T. H. & Prusak, L., Working Knowledge :How Organizations Manage What They Know, Boston: Harvard Business School Press, 1998.
44. 胡瑋珊譯, 知識管理, 台北:中國生產力中心, 1999。
45. Drucker, P. F., 1993. Post-Capital Society, New York: Harper Business.
46. Dunning, J. H., 1993, 1995. Internationalizing Porter's diamond. Management International Review, 33(2):7-15.
47. Edvinsson, L., & Sullivan, P., 1996. Developing a Model for Managing Intellectual Capital, European Management Journal, 14(4): 356-364.
48. Eral, M.J., 1997. Knowledge as Strategy: Reflections on Skandia International and Shorko Films, Knowledge in Organization. Boston : Oxford, pp.1-25.
49. Galup, Stuart D., Dattero, Ronald, and Hicks, Richard C., " Knowledge Management Systems: An Architecture for Active and Passive Knowledge, " Information Resources Management Journal, Jan-Mar 2002, pp. 22-27.
50. Gartner Group, 1999. " Knowledge Management: Understanding the Core value and science ", GartnerGroup Business Technology Journal, July.
51. Gilbert, Myrna & Gordey-Hayes, Martyn, 1996. " Understanding the process of knowledge transfer to achieve successful technological innovation, " Technovation, vol.16, No.6, Jun, pp.301-312.
52. Hedlund, G., 1994. " A model of knowledge management and the N-form corporation, " Strategic Management Journal, 15, PP.73-90.
53. Hoffman, M. L., 1975. Altruistic Behavior and the

Parent-Child Relationship, *Journal of Personality and Social Psychology*, 31. 53. Horibe, F., 1999. Managing Knowledge Workers—New Skills and Attitudes to Unlock the Intellectual Capital in Your Organization, pp. 211-226. Canada: John Wiley & Sons. 54. Laurie, J., 1997. "Harnessing the power of intellectual capital", *Training and Development*, 51(12):25-30. 55. London, M. & Smither, J. W., 2002. Feedback orientation, feedback culture, and the longitudinal performance management process, *Human Resource Management Review*, 12:81-100. 56. Manuel London, James W. Smither, 2002. Feedback orientation, feedback culture, and the longitudinal performance management process, *Human Resource Management Review*, 12, pp.81-100. 57. Madhok, A., 1994. Revisiting multinational firms' tolerance for joint ventures: A trust-based approach. *Journal of International Business Studies*, 26: 117-137. 58. Marshall, L., 1997. "Facilitating Knowledge Management and Knowledge Sharing: New Opportunities for information professionals." Online. 59. Mayer, R. E., 1987. *Educational psychology: A cognitive approach*. Boston: Little, Brown and Company. 60. Mayer, Roger C., James H. Davis & F. David Schoorman, 1995. An Integrative Model of Organizational Trust, *Academy of Management Review*, 20 (3) :709-734. 61. McKnight, D. H. & N. L. Chervany, 2001-2002, What Trust Means in E-Commerce Customer Relation: An Interdisciplinary Conceptual Typology, *International Journal of Electronic Commerce*, 6(2):35-59. 62. Miller, W. C., 1998. Fostering intellectual capital. *HR Focus*, 75(1), PP. 9-10. 63. Nancy, M. Dixon, 2000. Common Knowledge-How Companies Thrive by Sharing What They Know, President and Fellows of Harvard College. 李淑華譯, 「知識共享型組織」, 台北:商周出版, 2001. 64. Nadler, D. A., 1977. *Feedback and Organization Development: Using Data-Based Methods*: Reading, Mass: Addison-Wesley. 65. Nijhof, W. J., 1999. Knowledge Management and Knowledge Dissemination, In *Academy of Human Resource Development (AHRD) Conference proceedings, Knowledge Management (ED431948)*. 66. Nonaka, I. & Takeuchi, H., 1995. *The Knowledge-Creating Company*, Oxford University Press. 楊子江、王美音譯, 「創新求勝: 智價企業論」, 台北:遠流出版, 1997. 67. Oracle, Inc., 2001. *e化策略: 全方位解決方案*, 台北:美商甲骨文公司. 68. Papows, J.著(1999), 李振昌譯(1999), 16 定位: Lotus 總裁眼中網路時代的企業策略, 台北:大塊文化. 69. Polanyi, M., 1967. *The Tacit Dimension*, M.E. Sharp Inc, NY. 70. Probst, G., Raub, S. & Romhardt, K., 2003. *Managing Knowledge: Building Blocks for Success*, John Wiley & Sons. 謝清佳審定(2003), 《知識管理》, 智勝文化. 71. Purse, R.E., and Pasmore, W.A., *Organizing for Learning*. In Pasmore, William A., and Woodman, Richard W.(ed.), 1992. *Research in Organizational Change and Development*, London: JAI Press Inc, pp.37-38. 72. Quinn, J. B., Anderson, P. & Finkelstein, S., 1996. "Managing professional intellect: making the most of the best", *Harvard Business Review*, 74:71-80. 73. Rogers, R.W., 2000. *High Technology Management Research*, 12(1):39-61. 74. Schmidt, R. A., 1982. *Motor control and learning*. Homewood, IL: Human Kinetics. 75. Senge, P., 1997. *Sharing Knowledge*. *Executive Excellence*, 14(11):17-20. 76. Spek, R. V. & Spijkervet, A., 1997. "Knowledge Management: Dealing Intelligently with Knowledge", *Knowledge Management and Its Integrative Elements*, Jay Liebowitz & Lyle C. Wilcox (eds). Boca Raton: CRC press. 77. Stewart, T., 1997. *Intellectual capital: the new wealth of organizations*. 宋偉航譯, 智慧資本, 台北:智庫出版, 1998. 78. Teece, D. J., 1998. Capturing value from knowledge assets: The new economy, markets for know-how, and intangible assets. *California Management Review*, 40(1):55-79. 79. Wiig, K. M., 1955. "Knowledge Management Foundations: Thinking about Thinking", Schema Press, Texas. 80. Wijnhoven, F., 1998. Knowledge Logistic in Business Contexts: Analyzing and Diagnosing Knowledge Sharing Concepts. *Knowledge and Process Management*, 5(1):143-157. 81. Zack, M., 1999. "Developing a Knowledge Strategy", *California Management Review*, 41 (3):125-143, spring. 82. Zadeh L. A., 1975. The concept of a linguistic variable and its application to approximate reasoning I, II, III, *Information Science*, 8:199-251, 301-357; 9:43-80. 83. Zidle, M., 1998. "Retention hooks for keeping your knowledge workers", *Management*. 84. Zimmerman H. J., 1991. *Fuzzy Set theory and its applications*, 2nd, Kluwer Academic Publishers, Boston.