

第一章 緒論

本研究旨在探討學校的知識管理、教師專業成長需求、與組織承諾三者的關係。本章共分為五節，包括「研究動機與目的」、「研究問題」、「研究方法與步驟」、「重要名詞解釋」及「研究範圍與限制」。

第一節 研究動機與目的

隨著知識經濟時代的來臨，「知識管理」(knowledge management) 已成為二十世紀末以來全球企業管理學界的顯學，因此學術界對知識管理興起了一股探究與應用的熱潮。尤其是我們正面臨全球第三次工業革命，未來將是以知識為基礎的競爭。富國與窮國間差距會愈形擴大，對個人和國家而言，創造及運用知識的技術將成為致勝的關鍵（沙洛和齊思賢譯，2000；Thurow,1999）；管理學大師 Drucker（2000）在其《後資本主義社會》(Post-capitalism Society) 一書中指出經濟的推動助力不再是有形的資產，如機器、設備等，而是諸如專利、技術及知識等無形資產。「經濟合作暨發展組織」(Organization for Economic Cooperation and Development，簡稱為 OECD) 在其所發表的《1996 年科學技術和產業展望》報告中，也提出「以知識為本的經濟」概念，強調人類社會正面臨轉型，知識將取代傳統勞工、資本等資產，重視知識與資訊的激發、擴散與應用於經濟上的效益（馬曉雲，2001；鄭錫階，2001）。

今日資訊設備不斷推陳出新，Gates 在《數位神經系統》(Business @The Speed of Thought: Using a Digital Nervous System) 一書中指出，未來的企業是以知識與網路為基礎的企業，未來的競爭則植基於知識與網路的競爭（樂為良譯，1999）。Senge 指出未來競爭優勢的唯一來源是組織所擁有的知識，及組織能夠較其競爭對手擁有更快學習的能力（王如哲，2000a）。因此，企業面臨快速變遷的經濟發展，處於充滿挑戰、多變的時代，為了生存競爭及提升組織績效，掌握知識才是決勝的關鍵。身處知識經濟時代，教育是知識經濟的基礎，教育必須轉型才能因應多元急遽變遷社會的發展（湯志民，2001）。因此，在充滿多變與挑戰的時代中，企業不斷變革以求永續成長，學校組織也必須調整、變革，才能確保學校教育的品質。

知識經濟思潮的發展，讓教育界也掀起知識管理的熱潮，促使知識管理的書籍也陸續出版。例如，哈佛大學的《哈佛商業評論》(Harvard Business Review) 從 1998 年以來即有「知識管理」的專題論著；經濟合作暨發展組織(OECD) 2000 年的出版品中也有許多有關知識管理的專書(賴文堅, 2002)。可見知識經濟與知識管理似乎已成爲邁向高度發展不可逃避的趨勢，然而，OECD 於 2000 年公佈的《學習社會中的知識管理》(Knowledge Management in the Learning Society) 報告書中，指出在教育部門的知識傳播與應用，普遍是較差的(Center for Educational Research and Innovation, 2000b)。因此，在當前正興起之知識經濟浪潮中，提升與確認教育組織良好的知識管理，是必然重要之務。

在國內諸多研究中發現：大部分以知識管理在學校或行政機關上之應用；或者探討與組織氣氛、學校效能之相關爲研究主題，或從學校教師知識管理的概念應用上，探討教師專業成長之狀況；也有研究之核心議題偏屬學校知識管理的應用及學校推動知識管理現況之調查等。尤曉鈺(2001)從研究中發現，知識管理適合應用於學校行政以提升學校效能，而且也發現不同規模與歷史的學校，在知識管理上程度不一，可以提供學校在知識管理推動上作爲重要的參考。賴文堅(2002)爲瞭解國內不同性質之高中職學校間的知識管理現況，因此進一步建構出適合評量高中職學校的知識管理架構及方法。林金福(2003)的研究中，則發現高中職學校知識管理對於學校效能具有顯著的預測力。基於此一新興的管理概念，世界各國紛紛投入研究以建構出系統化機制。

因此，爲瞭解學校知識管理的現況，強化知識獲取、分享、應用與創新，進而作爲推動學校知識管理的參考，乃是本研探討此一議題的主要動機之一。

其次，身處在快速變遷的環境中，教育被視爲一項專業，是世界各國教育學者及學術團體所肯定及追求的目標。世界教師組織聯合會(World Confederation of Organization of Teaching Profession) 在1970年代表會中，曾經提出：「教師的素質在專業執行期間應不斷增進。教師應繼續增進其知識與經驗，俾不斷發展其所不可或缺之素質」。在1978年的代表會中，更以「明日世界的教師專業」(The Teaching Profession in the World of Tomorrow) 爲題，關切教師的專業資格及其專業地位，期盼教師建立其執行專業的判斷能力，並擔負起改善明日世界良好素質的重責大

任。隨後在1982年的代表大會中也以「師資培育的繼續歷程」(Teacher Education : A Continuing Process) 為題，指出教師的在職教育應關心教師的專業發展。可見教師專業成長的重要性與日俱增。

行政院教育改革審議委員會1996將「建立教師專業地位，強化教師專業素質」列為重要的教改課題；教育部（1995）在「中華民國教育報告書－邁向二十一世紀的教育遠景」中亦論及教育革新的成敗，有賴教育專業素養的提昇。因此，「教師法」的制定，對於教師專業自主的理想內涵，有所期許與規範；「師資培育法」的實施，對於培養更專業的優質良師，開啓了多元的途徑；「中小學教師在職進修辦法」的公佈，則進一步闡明教師專業發展的權利與義務。因此，不論是教育改革的藍圖或教育法令的制定，均凸顯教師角色地位、專業知能，以及持續成長的重要性。

英國在1972年發表的詹姆士報告書指出，沒有任何一勞永逸的師資訓練方法，因此，教師必須在教學生涯中不斷的接受訓練和再教育。尤其是現代的教師所面對的學生，是一群二十一世紀的新新人類，在各種知識、資訊快速擴充的時代中，這群辛辛學子急切所需要的不僅是教科書中的知識，而是能夠終身受用的學習觀念與能力。此外，日本趨勢研判大師界屋太一在1995年的「大變遷的時代」一書中指出，處在時代劇變的關頭，最佳的因應方法就是不斷地學習新事物，把學習當作一種習慣，一種終身的職志（蔡培村，1999）。而我國近年來政府與學術機構、民間團體及社會大眾也相互呼應，倡導終身學習的理念，以促使終身學習成為生活追求的目標。

Levin（1986）曾指出教師專業成長是教育界未來十年中的重要事項，必須致力於教師專業化的發展，以免教師因專業化降低而受到傷害。尤其在社會變遷快速以及全球泛終身學習教育的年代與風潮下，教師為配合其生涯發展，積極主動地參與進修學習的心理需求，以增進教師專業成長的迫切性，早已獲得共識。而且教師專業成長是未來國家改善教學效能的重要關鍵，因此，教師必須要繼續不斷地充實專業以促成專業成長，乃是應有的責任與義務。職是之故，專業成長對於教師來說，是一種責任，也是一種需求。Fullan和Hargreaves（1992）指出教師專業成長可以帶動教育各層面的發展，而且成功的教育革新與教師專業成長有

密切的關係。可見，教師專業成長對教育的發展，以及教育品質的提昇，具有深遠的影響。

值此知識經濟的時代，學校應該瞭解教師專業成長的需求，增進教師各方面的知能，促進教師專業成長，來作為學校革新與實務運作的參考，也是本研究探討的另一動機。

組織的構成主體是一群人，因此人與組織互動的關係，格外受到社會行政學者的重視，而組織應該要思考如何留住人、使其認同組織的目標、價值與奉獻心力，才能確保組織運作以發揮組織功能。Katz和Kahn（1978）認為組織首要目標便是吸收並保住人才，並且使其表現可靠的組織行為，才能確保組織終極目標的達成。一般認為流動率過高會增加組織訓練及營運成本，造成業務銜接困難、人手不足窘境，影響工作士氣甚鉅。鑑此，各界莫不重視此一課題，運用各種策略，期能網羅優秀人才，降低組織流動率，以提升員工對組織的向心力，進而增進組織效能。

組織承諾已經成為研究員工職業行為的重要考慮因素，從研究文獻中發現員工對組織的承諾比工作滿足更能預測員工的離職率。Mowday研究指出個人若與組織有良好的連結，則對個人、組織及社會均會產生良好的結果（劉春榮，1993）。因此，近年來組織承諾的研究受到相當的重視，尤其在有關組織行為與人事管理的研究領域。眾所週知，學校是由校長、行政人員、教師與學生所組成的一個系統（秦夢群，1997）。在此一系統的組成份子中，教師是學校組織的核心人員，教師是一專業工作者，教師對學校的組織承諾不僅在對學校的認同上，也關係著教學方法與教學效果的表現。因此，教師組織承諾的高低強弱，關係著學校行政的運作，尤其近年來，教育正面臨巨大的變革，教師是否願意配合學校政策的執行，繼續堅守崗位為學校奉獻心力，或是否願意留任該校盡本分工作而努力不懈，都是影響學校發展以及達成教育目標的重要關鍵要素。

因此，瞭解教師是否能夠認同學校組織的目標與價值，願意留任奉獻心力、努力工作乃是推動學校達成教育目標的必要條件，亦是本研究探討此一議題的第三個動機。

基於上述，在知識經濟的時代與學校追求教育改革之際，學校必須因應時代的潮流，推動知識管理的工作，瞭解教師專業成長的需求，提供教師學習進修的機會，以增長教師各方面的知能，提升專業素養，而且應該促使教師配合學校的政策，堅守崗位為學校奉獻心力，共同為學校的革新與發展而努力。再者，我國學校教育體制中，高級中學的功能乃處於承上啓下的銜接橋樑，對於接續國民義務教育的成果與高等教育的發展具有重要的銜接功能。因此，本研究乃針對高級中學的知識管理、教師的專業成長需求與教師的組織承諾等進行研究，提出一個適宜的研究架構，以了解目前國內高級中學推動知識管理的情形，以及確認教師專業成長的需求和組織承諾的高低，來作為學校行政實務運作的參考，以達成學校革新與發展的目標，乃是本研究的動機所在。

基於上述研究動機，本研究之目的臚列如下：

- 一、瞭解當前高級中學知識管理、教師專業成長需求、與教師組織承諾的現況。
- 二、探討高級中學知識管理與教師專業成長需求的關係。
- 三、探討高級中學知識管理與教師組織承諾的關係。
- 四、分析在不同背景變項之下，高級中學知識管理與教師專業成長需求、教師組織承諾的差異情形。
- 五、探討高級中學之知識管理、教師專業成長需求對教師組織承諾的預測力。
- 六、根據研究發現提出結論與建議，以作為教育行政主管機關制定政策以及高級中學在學校實務運作上改進之參考。

第二節 研究問題

依據本研究的動機與目的，提出下列待答問題，並針對這些問題，搜集相關資料，進行分析。本研究主要探討的問題如下：

一、不同背景變項的教師所知覺的學校知識管理是否具有顯著之差異？

- 1、不同性別的教師所知覺的學校知識管理是否有顯著差異？
- 2、不同學歷的教師所知覺的學校知識管理是否有顯著差異？
- 3、不同年資的教師所知覺的學校知識管理是否有顯著差異？
- 4、不同職務的教師所知覺的學校知識管理是否有顯著差異？
- 5、不同任教學科的教師所知覺的學校知識管理是否有顯著差異？
- 6、不同類型的學校教師所知覺的知識管理是否有顯著差異？
- 7、不同轄屬的學校教師所知覺的知識管理是否有顯著差異？

二、不同背景變項的教師專業成長需求是否具有顯著之差異？

- 1、不同性別的教師專業成長需求是否有顯著差異？
- 2、不同學歷的教師專業成長需求是否有顯著差異？
- 3、不同年資的教師專業成長需求是否有顯著差異？
- 4、不同職務的教師專業成長需求是否有顯著差異？
- 5、不同任教學科的教師專業成長需求是否有顯著差異？
- 6、不同類型的學校教師專業成長需求是否有顯著差異？
- 7、不同轄屬的學校教師專業成長需求是否有顯著差異？

三、不同背景變項的教師組織承諾是否具有顯著之差異？

- 1、不同性別的教師組織承諾是否有顯著差異？
- 2、不同學歷的教師組織承諾是否有顯著差異？
- 3、不同年資的教師組織承諾是否有顯著差異？

- 4、不同職務的教師組織承諾是否有顯著差異？
- 5、不同任教學科的教師組織承諾是否有顯著差異？
- 6、不同類型的學校的教師組織承諾是否有顯著差異？
- 7、不同轄屬的學校教師組織承諾是否有顯著差異？

四、探討高級中學知識管理、教師專業成長需求、教師組織承諾三者之關係

- 1、高級中學知識管理、教師專業成長需求、教師組織承諾三者之關係間是否具有顯著相關？
- 2、高級中學不同程度的知識管理、教師專業成長需求、是否在教師組織承諾上具有顯著差異？
- 3、高級中學知識管理、教師專業成長需求，對於教師組織承諾是否具有顯著之預測力？

第三節 研究方法與步驟

壹、研究方法：問卷調查法

本論文之研究方法，主要採取「問卷調查法」(Questionnaire Survey Research)，針對各項與本論文相關資料，予以整理。依據研究目的與待答問題，搜集有關學校知識管理、教師專業成長以及組織承諾相關書籍、中英文期刊、雜誌、學報、論文等資料文獻及相關的實證分析，進行研讀、分類、比較、歸納後，編製「高級中學知識管理、教師專業成長需求與組織承諾現況調查問卷」，藉以瞭解當前高中教師對於學校知識管理、教師專業成長需求與組織承諾的現況，以及其相關與差異情形。

貳、研究步驟：本研究步驟，詳見圖 1-1 所示之研究流程圖：

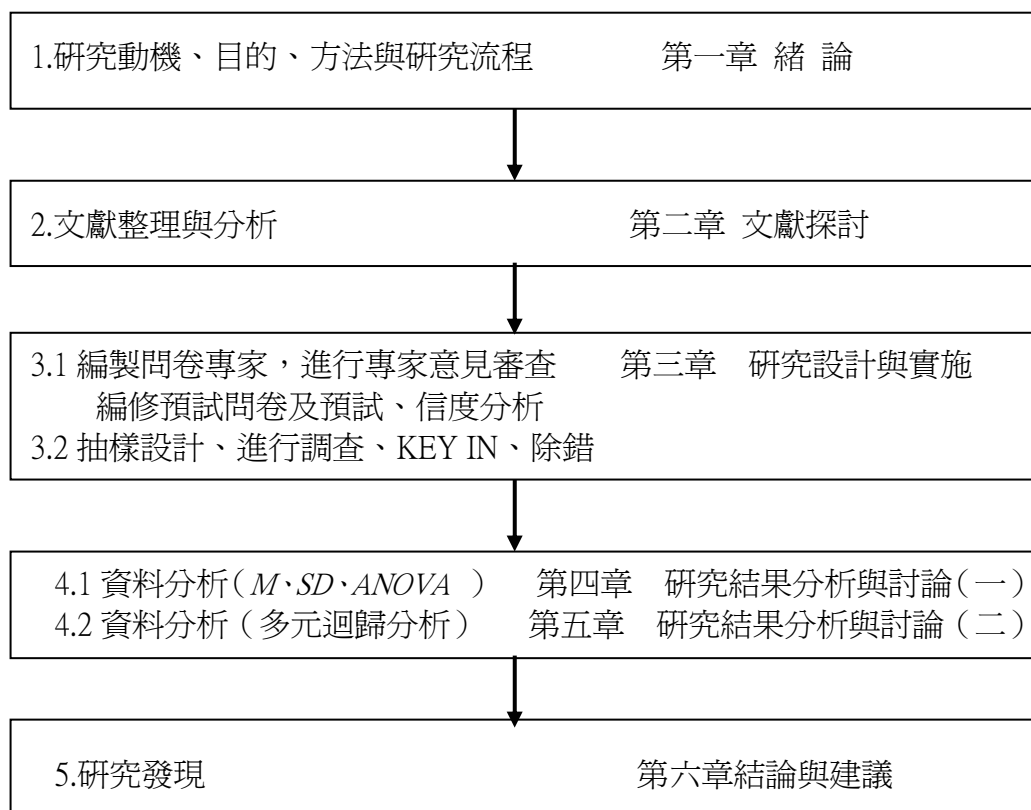


圖 1-1 研究流程圖

資料來源：研究者自行整理

第四節 重要名詞釋義

爲使本研究涉及的重要名詞意義更具體明確，茲分別定義如下：

一、高級中學

係指臺灣目前公立的普通高級中學（簡稱普通高中）、附設國中班之高級中學（簡稱完全高中）、以及開設職業課程之高級中學（簡稱綜合高中）等三種類型而言。

二、知識管理

係指學校教師藉由結合學校環境中的領導支持、文化建構、資訊科技與成效評量的機制，並有效運作知識獲取、知識分享、知識應用與知識創新的流程，來提升教學與行政效能，以及促進學校永續經營的重要策略。因此將學校知識管理分爲「學校組織機制」與「個人學習程序」兩個主軸。學校組織機制包括：「領導支持」、「文化建構」、「資訊科技」、「成效評量」等四個層面；個人學習程序包括：「知識獲取」、「知識分享」、「知識應用」、「知識創新」等四個層面。

- （一）領導支持：係指學校有明確的發展性願景，引領並協助教師進行知識的蒐集整理、分享、應用與創新活動之規劃，且積極支持教師有效推動知識管理工作之進行。
- （二）文化建構：係指善用鼓勵措施，建構學校具有開放與信任的組織氣氛，便利教師藉由對話、學習以促進知識的分享、應用與創新，來增長教學或行政工作的知識與經驗。
- （三）資訊科技：係指學校有良好的資訊網路設施與圖書館資源，提供諮詢服務，並建置 e-mail 或專題論壇等系統，便利教師蒐集與傳播，以取得校內外的重要資訊。
- （四）成效評量：係指學校發展出一套知識管理的評量方式與指標，來測量教師在知識資產上的價值，並使學校同仁清楚瞭解知識管理實務上的重點。
- （五）知識獲取：係指教師在學校內外環境下，透過網路、閱讀、研習、進修或對話等方式，進行蒐集、整理，以獲取教學工作上實用知識的流程。

- (六) 知識分享：係指教師將自己的教育理念、專業知識、或教學經驗，藉由適當機會，或課餘聊天、網路對話、電子郵件中進行討論發表，以提供同仁分享的流程。
- (七) 知識應用：係指教師透過網路搜尋、期刊閱讀或觀摩研習等方式，所蒐集的資料或心得進行整理成實用的資訊，應用在教學或行政工作上的流程。
- (八) 知識創新：係指教師藉由校園網站、教育期刊發表創新的教育觀點；或在教學教法、課程教材設計、行政工作上提出創新點子或革新建議的流程。

本研究依自編之「高級中學知識管理、教師專業成長需求與組織承諾現況調查問卷」其中的「學校知識管理量表」得分為依據，得分愈高表示教師對學校知識管理的知覺程度愈高。

三、教師專業成長需求

教師專業成長需求係指教師在教學工作的生涯中，目前期望有機會參加各種正式與非正式的學習與省思活動，以增進廣博的通用知能及改善教學輔導的專業知能、與充實學科教學的知能、不斷地省思提昇自身的研究知能，以滿足教師專業成長的需求。因此，將教師專業成長需求分為「學科知能」、「專業知能」、「一般知能」、「研究知能」等四個層面。

- (一) 學科知能：係指教師對於精熟任教學科的教學目標與課程內容，安排補充教材及教學活動情境，吸收學習相關知識與教學資源，以及具備第二專長教學等學科知能的成長需求。
- (二) 專業知能：係指教師對於善用教具與教學媒體改善教學技術，進行班級經營、學生輔導、選用教科書，以及增長教育新知等專業知能的成長需求。
- (三) 一般知能：係指教師對於其個人生涯規劃、身心保健與休閒生活、人際溝通與家庭關係、以及個人財務規劃等廣博知能的成長需求。
- (四) 研究知能：係指教師對於教學上的實務問題，進行反省思考，並閱讀相關文獻，擬定研究計劃進行研究，以獲得解決方法，改進教學與輔導知能的成長需求。

本研究依自編之「高級中學知識管理、教師專業成長需求與組織承諾現況調查問卷」其中的「教師專業成長需求量表」得分為依據，受試者在專業成長需求量表的得分高低，代表該教師專業成長需求程度的高低。

四、組織承諾

係指教師對學校之目標、價值的心理認同，並期望留任在學校投入一己之心力的程度。

本研究採 Reyes 和 Pounder (1990) 之觀點，認為組織承諾包括三類：1、社會性承諾：是由個人與組織關聯的過程與程度，來決定承諾的高低，包含成員對組織的向心力；2、交換性承諾：係指成員估算與組織的利害關係之後決定承諾之高低；3、心理性承諾：係指成員認同組織的目標與價值，願意留任組織為其效力之高低。

因此本研究將組織承諾分成「組織認同」、「努力意願」、「留職傾向」等三個層面。

- (一) 組織認同：係指教師個人與學校組織互動的過程中，對於學校目標、價值心理認同的程度與對學校組織向心力的高低。
- (二) 努力意願：係指教師評斷個人與組織關聯的程度，或估算與組織的利害關係後，願意為組織投入心力的程度。
- (三) 留職傾向：係指教師評斷個人與組織關聯的程度，或估算離開組織後的成本利害之後，留任組織的意願程度。

本研究依自編之「高級中學知識管理、教師專業成長需求與組織承諾現況調查問卷」其中的「教師組織承諾量表」得分為依據，得分愈高表示教師組織承諾愈高。

第五節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

本研究對象主要以臺灣公立普通高中、附設國中班之完全高中以及開設職業課程之綜合高中的教師為母群體，分層抽取北、中、南、東四區之學校教師為受試對象進行問卷調查，以瞭解高級中學知識管理、教師專業成長需求、與組織承諾之關係，以瞭解學校推動知識管理工作的現況與教師專業成長需求與教師組織承諾高低的情形。在背景變項方面，則探討不同的教師性別、最高學歷、服務年資、擔任職務、任教學科、學校類型、學校轄屬之教師其對於知識管理、教師專業成長需求、與組織承諾各變項之知覺感受與差異情形。

貳、研究限制

一、抽樣誤差上的限制

在研究對象上，雖然以臺灣公立普通高中、附設國中班之完全中學以及開設職業課程之綜合高中之教師為母群體，但限於人力與時間，無法兼顧所有學校。因此，依臺灣地理位置北區、中區、南區與東區的公立高級中學，進行「分層叢集隨機抽樣」(stratified cluster random sampling)方法，抽取 62 所高級中學教師為受試對象。因此，本研究之有關結論，僅能解說現有公立高級中學之現況與問題，如欲進一步推論到其他各級各類學校，則必需將研究範圍擴及其他階段之學校。因此，在研究結果的解釋上有所限制。

二、研究方法上的限制

本研究方法，係以自編之問卷調查為主，雖經由專家審校，再經預試刪題，信度與效度方面符合標準，但仍需進一步考驗。再者，測量工具係由教師進行自評，可能因教師知覺上之偏差、個人感受上之好惡或缺乏深入之觀察與理解，而無法對學校知識管理實務有十分客觀的描述。另外，知識管理之「個人學習程序」量表與教師的專業成長需求、組織承諾量表之試題，可能涉及教師自身敏感的題項，受試者在填答問卷時，可能會有所顧慮或保留，以致造成答題上有所偏差。因此，在推論與應用時都會有所限制。