

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

美國管理大師彼得杜拉克 (Peter Drucker)，在其「杜拉克談未來企業」(Post-capitalist society; 2003) 書中，一再強調未來社會將是一種知識經濟時代，知識將會取代過去的傳統生產因素——勞力、資本和土地而成為最重要的資源。

既然知識是最重要的一項資產，企業就應該花更多的時間來管理知識，才能為企業帶來創新，創造價值、創造利潤。因此德州儀器(TI)自 1994 年即開始導入 KM 系統，使其在 1996~1997 年間，共省下近 40 億美元將浪費在「重蹈覆轍」上的開銷；而台積電也因為是台灣最早開始導入 KM 的企業，因此其毛利率可遙遙領先競爭對手一倍之多，由此我們似乎感覺到 KM 所能帶來的財務優勢。

目前知識管理儼然已成為企業所關心的議題，然而學者對於知識管理的實務運作仍有不同的見解，學者 Ruggles (1998) 指出，大部分的美國企業推動知識管理，都導入內部網路、資料倉儲等，以資訊科技來收集、儲存或萃取知識。學者 Prusak 也贊同該報告的結論，但他更進一步認為新一代的知識管理應重視組織內非正式的溝通，鼓勵面對面的接觸，強調人與人的連繫，此外還要建立信賴的環境，同時提供學習的空間等等，才能分享並創造隱性的知識。因此，「人」以及存於人身上之「內隱知識」，漸漸成為管理上所應強調的重點。黃吉村(2003)的研究發現也提到內隱知識流動的能力對研發績效有重要且顯著的影響。因此，內隱知識流動的重要性，也漸漸受到各界的重視。

然而，多數報告與論文多只停留在探討內隱知識流動「是否有其重要性」之上，對於能實際給予實務建議或參考的「管理實例」研究卻很少。台灣作為一個以科技產業為策略性重點的國家，以電子科技公司的競爭力來與國外企業競爭，因此對於「內隱知識」管理的重要性更會感同身受。因此本論文希望能藉由探討科技公司技術部門的內隱知識流動機制，進而提出一些成功模式與軌跡給台灣高科技產業作為參考。

第二節 研究目的與問題

承接上一節之研究背景與動機，本論文目的在探討下列問題：

1. 促進內隱知識流動的管理機制與促進因子為何？
2. 前述內隱知識流動之管理機制及促進因子之中，我國企業認知上較重要者為何？其原因為何？
3. 我國企業就前述管理機制及促進因子之實際運作情形為何？其挑戰與困難點為何？

第三節 論文章節架構

本論文一共分成六章，內容簡述如下：

第一章 緒論：闡述本研究之研究背景與動機、研究目的與問題、研究流程等。

第二章 文獻探討：整理出本研究之進行所需參考採用之相關文獻，包含知識管理程序之價值鏈、知識流動之模型、技術知識特質、「內隱知識」之定義、知識流動管理機制及知識流動促進因子等，並依研究需要而擷取適當內容進行探討。

第三章 研究方法與設計：依照本研究之本質（目的為了解「如何」、「為何」等問題），選定研究方法（質性），擬出研究架構，並選擇研究對象，最後亦提出本研究的可能限制。

第四章 個案內容與彙整：選定個案並進行訪談，整理訪談結果並擷取研究所需資訊，重組編排。

第五章 個案分析與研究發現：將上一章萃取出之個案資料作進一步分析，提出研究發現，並加以討論。

第六章：結論與建議：為所得到的研究發現作一個統合結論，並提出可供研究公司、業界或後續研究者參考之建議。