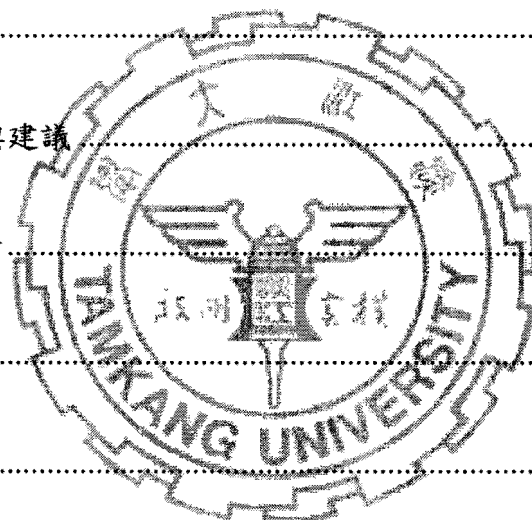


目 錄

中文摘要	ii
英文摘要	iii
目 錄	iv
圖目錄	vii
表目錄	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	7
第三節 研究範圍與限制	8
第四節 名詞解釋	10
第二章 文獻探討	13
第一節 實務社群	13
第二節 實務社群之發展	35
第三節 實務社群之效益	50
第四節 相關研究	58
第三章 研究設計與方法	73



第一節 研究方法	73
第二節 研究架構與流程	75
第四節 資料蒐集	84
第四章 研究發現與討論	99
第一節 多企業實務社群發展歷程	99
第二節 多企業實務社群之效益	143
第三節 綜合討論	158
第五章 研究結論與建議	171
第一節 研究結論	171
第二節 建議	174
參考文獻	179
附錄一 數據資料 (20080926QA)	189
附錄二 成員訪談大綱	193
附錄三 主辦單位訪談大綱	195
附錄四 執行單位訪談大綱	197
附錄五 觀察紀錄表	199
附錄六 訪談資料授權書	201



附錄七 訪談逐字稿範例203

附錄八 觀察紀錄表範例211



圖目錄

圖 2-1	實務社群之實務層面	19
圖 2-2	實務社群發展階段	35
圖 2-3	IBM 實務社群發展階段	37
圖 2-4	社群參與程度	40
圖 3-1	研究架構圖	75
圖 3-2	研究流程圖	77
圖 3-3	推動產業知識管理計畫	79
圖 3-4	研究個案-知識長交流會組織架構圖	80
圖 4-1	知識長交流會吸引成員參加的因素	105
圖 4-2	知識長交流會成員參與動機	106
圖 4-3	成員收獲較多的活動型式	129
圖 4-4	知識長交流會成員之互動方式	136
圖 4-5	成員主動聯繫之情況	137
圖 4-6	知識長交流會符合成員期待之項目	151
圖 4-7	成員將自社群中所學應用於組織中之情形	152
圖 4-8	知識長交流會對成員個人層面之影響	152



圖 4-9 知識長交流會對成員工作層面之影響..... 153

圖 4-10 知識長交流會對成員所屬組織層面之影響..... 154



表目錄

表 2-1	實務社群之定義	16
表 2-2	實務社群的要素	21
表 2-3	實務社群與組織內其他結構之差異	23
表 2-4	團隊與實務社群的比較	24
表 2-5	實務社群和組織關係之類型	25
表 2-6	實務社群類型矩陣	27
表 2-7	參與實務社群之動機	33
表 2-8	實務社群發展階段之特性	36
表 2-9	IBM 實務社群之發展階段、功能與特性	38
表 2-10	實務社群的障礙	46
表 2-11	實務社群之效益	55
表 2-12	實務社群影響	61
表 2-13	經理人對於實務社群利益之觀點	62
表 2-14	實務社群、企業績效與社會資本之關聯	64
表 2-15	實務社群相關研究	70
表 3-1	觀察對象背景資料彙整表	81

表 3-2	訪談參與者背景資料彙整表	83
表 3-3	觀察時間與地點彙總表	85
表 3-4	訪談對象與時間彙總表	86
表 3-5	本研究證據來源及其優缺點	87
表 3-6	訪談編碼彙總表	89
表 3-7	觀察與編碼彙總表	90
表 3-8	文件資料與編碼彙總表	90
表 3-9	資料與研究目的對照表	92
表 3-10	資料分析代碼彙總表	94
表 3-11	訪談內容概念編碼示例表	97
表 4-1	觀摩其他企業之做法整併至組織期望之動機排序表	107
表 4-2	觀摩其他企業之做法整併至組織服務之動機排序表	107
表 4-3	觀摩其他企業之做法整併至個人專業發展之動機排序表	108
表 4-4	知識長交流會社群活動及幹部會議時間表	121
表 4-5	知識長交流會發表類型活動之程序實例	124
表 4-6	知識長交流會參觀類型活動之程序實例	126
表 4-7	知識長交流會社群概況	156

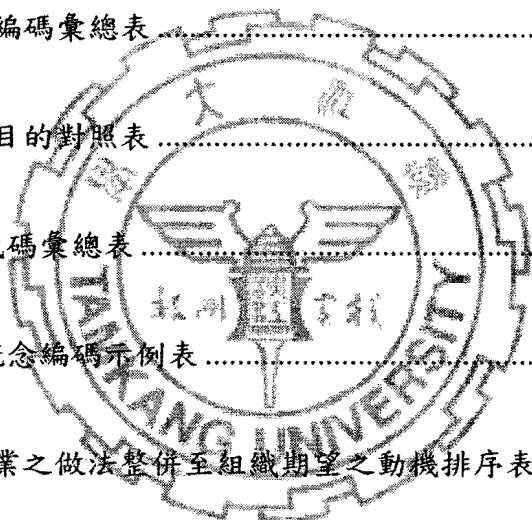


表 4-8 IBM 實務社群與知識長交流會社群發展行為特徵之比較..... 162

表 4-9 多企業實務社群成員動機與社群對成員之效益對應表 168

