

論文名稱：多企業實務社群實施發展歷程之個案研究-以知識長交流會 頁數：215
為例

校系(所)組別：淡江大學教育科技學系 碩士在職專班

畢業時間及提要別：97 學年度第 2 學期 碩士學位論文提要

研究生：廖芳君

指導教授：何俐安 博士

論文提要內容：

實務社群已被視為是知識分享的主要工具，也是建構知識管理切實可行的步驟。本研究旨在探討多企業實務社群發展歷程，以及歸納多企業實務社群所產生之效益。本研究為質性研究，應用個案研究法，以「知識長交流會」為研究個案，透過觀察、文件分析及訪談等多元方法蒐集資料。

研究發現，成員參與社群之動機因人而異，於個人層面，成員以個人專業發展、認知興趣、社會關係為主要動機；工作層面則以工作改善為主；在組織層面，主要為組織期望、組織服務或蒐集市場資訊而參與。

定義功能角色與分工是多企業實務社群運作之要務，透過組織核心成員共同經營多企業實務社群，有助於社群發展。成員互動為關係建立之基礎，透過實體活動之聯結性高於虛擬活動，因此面對面的接觸與對話，對成員有其必要性，互動機會愈多，成員所建立的關係就愈深化。多企業實務社群之發展並非一路平順，成員、社群背景以及技術環境等因素皆會造成社群發展的障礙。

本研究亦發現，多企業實務社群在社群、個人、工作及組織層面產生效益。就社群層面而言，多企業實務社群於社群中形成共同學習的空間，建立共通語言，並且在社群中形成一股知識分享的力量與正向影響，成為一個專家之學習管道。就成員而言，多企業實務社群協助成員專業學習與發展，且藉由實務分享，成員得以開擴思維，學習多方經驗，除此之外，更促進成員建立社會關係，結交同領域工作的企業人士。於成員工作層面上，多企業實務社群協助社群成員進行工作上的改善與改革，協助其解決問題，並改善工作程序。成員之組織層面上，多企業實務社群為成員組織帶來短期或長期之影響，成員組織從社群中向他企業移轉最佳實務，藉由實務學習，強化領域能力，社群也為成員組織提供諮詢與商機之機會，促進組織內知識管理平台及制度之實施，並協助技術服務業者為其產品定位發展策略。

關鍵字：實務社群;多企業實務社群;知識長;實務社群發展歷程

表單編號：ATRX-Q03-001-FM030-01