

# 以知識資產觀點探討資訊科技對組織知識創造之影響

## 以高雄市政府為例

何明勇/高雄市監理處

### 壹、研究緣起與目的

一、知識創造與組織應用資訊科技的研究中，知識創造、「資訊科技整體性建設」以及「知識資產」的構念開始受到重視與探討，但截至目前卻尚未有研究將這些構念同時納入考量，因此，本研究提出一概念性架構，將資訊科技整體性建設與知識資產同時納入組織知識創造的研究中。

二、本研究認為「知識資產」會調節「資訊科技整體性建設」對組織知識創造的影響，擬實證研究的方法，以驗證此概念架構中構念間的關係。

### 貳、研究方法與過程

本研究以實證研究方法進行研究，並以高雄市政府作為實證研究的對象。本研究共寄發 500 份問卷，回收 211 份，回收率為 42.2%，經仔細審閱每份回收問卷扣除整份問卷嚴重不完全者或是答案偏頗者共 7 份，因此回收的有效問卷為 204 份，問卷回收有效率為 40.8%。

### 參、研究發現與建議

本研究在知識創造的資訊基礎建設功能方面得到三項結果：(一) 組織「IT 功能與服務程度」對「組織知識創造」具有正向的影響。(二) 組織「IT 組成元件完整性」對「組織知識創造」具有正向的影響。(三) 組織「IT 人才專業化程度」對「組織知識創造」具有正向的影響。這表示 IT 功能與服務程度越佳、組成元件越完善，並結合 IT 人才專業化程度豐富的知識，對於公司的知識創造越有效率。

本研究同時驗證「知識資產」的組成中，「觀念性知識資產」對知識創造的影響性最大，相對的「系統性知識資產」影響性最小，而整體的效果「知識資產」會正向的影響知識創造，即兩者成正比率的影響性，且組織的「觀念性知識資產」越好，知識創造的效果會越佳。此外，於知識資產（經驗性知識資產、觀念性知識資產、系統性知識資產、常規性知識資產）對組織知識創造過程（內化過程、外化過程、社會化過程與結合化過程）分析中，得到二點結果：（一）「觀念性知識資產」對於知識創造中的內化過程，其影響較其他的知識資產為大。（二）「常規性知識資產」對於知識創造中的社會化過程，其影響較其他的知識資產為大；此結果可有助於組織在建構有利「組織知識創造」的環境一個重要的依據。

本研究旨在探討「資訊科技整體性建設」與「知識資產」對「組織知識創造」之影響。根據本研究結果顯示，組織使用「資訊科技整體性建設」與「知識資產」確能對「組織知識創造」具有正向影響。此研究結果為過去研究所未探討，這方面的成就可以瞭解組織使用「資訊科技整體性建設」與「知識資產」的確能有效幫助組織知識創造的成效，以進而提升組織整體效能與促進組織學習。具體而言，本研究具有以下之貢獻：

- （一）「資訊科技整體性建設」在「組織知識創造」的角色：組織中資訊科技與管理活動對組織學習與知識創造的影響，經本研究實證可得到證實。
- （二）「知識資產」在「組織知識創造」的作用：此結果可有助於組織組織在建構有利「組織知識創造」的環境一個重要的依據。
- （三）在實務上，研究結果可提供給國內政府部門建立組織學習的參考方向。對於管理者而言，透過本研究可明瞭如何營造組織整體環境，以便提高組織知識創造的成效，進而促進組織學習效能。
- （四）在學術上，本研究分別驗證了「資訊科技整體性建設」與「知識資產」對於組織知識創造的影響。