

非營利組織建構知識管理影響(促動)因素之研究

高明瑞 (Mingduan GAO)

(台灣文藻外語學院)

黃文呢 (Wenni HUANG) 黃章育 (Zhangyu HUANG)

(台灣中山大學)

一、緒論

(一) 研究背景與動機

隨著全球化競爭的階段，企業開始著重於如何提升自己的企業價值，透過員工之間不斷的學習、創新的過程，激盪出許多新的知識，企業主管也了解到如何將這些知識做一個有效的管理，便引出一個新的時代—「知識經濟」。李德彼特(2001)認為在知識經濟時代中，知識成為最重要的資源，因此社會需好好重新組織，讓知識的創造與利用，做最大的發揮。現今是一個知識創造財富的時代，誰掌握了知識就等於掌握了核心競爭優勢。彼得·杜拉克(1965)曾說「企業內最具決定性的生產要素，既非資本、土地也不是勞力，而是知識」。由此可知，未來的企業一定要能有效經營管理組織內的各種專業知識並且創造競爭優勢的關鍵。

日本管理學教授野中郁次郎 Nonaka (1994) 認為掌握知識有助於在變動環境的不確定性中獲得優勢。另外，Davis and Botkin (1994) 也指出：「下一波的經濟成長將來自知識型企業。」可見一套有系統且完善的知識管理系統對企業發展來說是重要的。相同的，國內企業在導入知識管理也不落人後，中華汽車、台積電、聯電和台灣應用材料等高科技廠商曾獲得行政院經建會邀請進行知識管理案例發表，中華汽車更是台灣知識管理系統的典範之一 (e 天下, 2002)。

可以看出「知識管理」可謂是本世紀可創造高價值、高資產的重要管理策略。在面對全球化、資訊爆炸的時期，知識管理已不僅僅被用於企業中，在國內外也漸漸有政府部門、學校、非營利組織在運用知識管理。李亭林(2008)針對幾間同質性高的直銷業，以不同的構面來探討企業內部的知識管理，結果發現雖然彼此同質性高，但在知識管理上仍存有若干的差異，而這些差異也是影響組織發展的關鍵因素。再者，江明修(2003)也發現非營利組織在管理上，仍存有許多的問題導致發展困難，例如非營利組織的管理及資源的分配。員工是非營利組織中的重要知識資產，但囿於制度體制，員工的流動率