

# 教育知識管理

Knowledge Management in Education

Enhancing Learning & Education

Edward Sallis & Gary Jones / 合著

王如哲 黃月純 / 合譯



470  
20055

港台書室

# 教育知識管理

王 如 哲

國立臺灣師範大學教育學系教授

黃 月 純

國立嘉義大學師資培育中心助理教授

合 譯



五南圖書出版公司 印行

教育知識管理／Edward Sallis, Gary Jones 著.  
王如哲、黃月純譯 —— 一版. —— 臺北市：  
五南，2004 [民 93]  
面；公分  
參考書目：面  
含索引  
譯自：Knowledge Management in Education：  
Enhancing Learning & Education  
ISBN 957-11-3667-0（平裝）

1. 教育-管理 2. 知識管理

520.18

93012243

1IND

## 教育知識管理

|    |     |     |     |
|----|-----|-----|-----|
| 譯者 | 王如哲 | 黃月純 | (8) |
| 編輯 | 蔣和平 |     |     |



出版者 五南圖書出版股份有限公司  
發行人 楊榮川

地址：台北市大安區 106  
和平東路二段 339 號 4 樓  
電話：02-27055066（代表號）  
傳真：02-27066100  
劃撥：0106895-3  
網址：<http://www.wunan.com.tw>  
電子郵件：[wunan@wunan.com.tw](mailto:wunan@wunan.com.tw)

顧問 財團法人資訊工業策進會科技法律中心

版刷 2004 年 8 月一版一刷

定價 280 元

版權所有・請予尊重

# Knowledge Management in Education

**Enhancing Learning & Education**

**Edward Sallis | Gary Jones**

First Published in 2002

©Edwrd Sallis and Gary Jones, 2002

All Rights Reserved. No Reproduction, copy or transmission of this publication may be made without written permission.

Copyright © 2002 by Kogan Page Limited

120 Pentonville Road, London N1 9JN, UK. All Rights Reserved.

Authorized translation from the English language edition published by Kogan Page Limited

## 譯者簡介

黃月純

學歷：

國立中正大學成人及繼續教育學系博士

國立臺灣師範大學家政教育學系碩士

現職：

國立嘉義大學師資培育中心助理教授

經歷：

國立中正大學成人及繼續教育學系研究助理

教育部研究助理

台中縣后綜國中實習教師

專長：

成人教育

終身學習

師資培育課程

榮譽事蹟：

獲 92 學年度國科會專題計畫研究獎助

獲 90 學年度國科會博士生專案研究獎助金一年

2000 年獲李連教育基金會獎助優秀青年短期出國進修獎學金

著作：

發表包含 TSSCI 之嚴謹審查期刊論文與專書專章等共十餘篇。

王如哲

學歷：

英國曼徹斯特大學哲學博士

國立臺灣師範大學教育研究所碩士

現職：

國立臺灣師範大學教育學系教授

經歷：

國立中正大學教育學研究所所長

國立中正大學校長秘書

教育行政高考及格

專長：

教育行政

比較教育

高等教育

教育知識管理

知識經濟與教育

榮譽事蹟：

獲 93 學年度國科會專題計畫研究獎助及主持費

獲 92 學年度國科會專題計畫研究獎助及主持費

獲 92 年度教育學術團體聯合年會優良教育人員木鐸學術獎

獲 91 年度教育學術團體聯合年會優良教育人員木鐸學術獎

獲 88 學年度國科會甲種研究獎助費

獲 87 學年度國科會甲種研究獎助費

獲 85 學年度國科會甲種研究獎助費

考取 80 年教育部公費留考

著作：

教育行政學

比較教育

知識管理的理論與應用

知識經濟與教育

發表包含 SSCI 和 TSSCI 期刊之中英文學術論文五十餘篇

## 譯者序

知識管理是一門新興學術領域，在探討教育知識管理的文獻上，最早應推英國劍橋大學D. H. Hargreaves教授於1999年在《英國教育研究期刊》（*British Journal of Educational Studies*）發表〈創造知識的學校〉（*The Knowledge-Creating School*）一文，是了解教育機構知識管理不可或缺之參考資料。其次，加拿大多倫多大學安大略教育研究所Michael Fullan教授於2002年發表〈促進學校知識管理的領導角色〉（*The Role of Leadership in the Promotion of Knowledge Management in Schools*）一文，在提供校長與知識管理的了解上，也很有助益。

另一方面，在2000年由經濟開發暨合作組織（OECD）之下的教育研究與革新中心（Center for Education Research and Innovation）出版的《學習社會中的知識管理》（*Knowledge Management in the Learning Society*）論文集，以及於2002年主辦的《教育與學習的知識管理》（*Knowledge Management in Education and Learning*）研討會論文，則涵蓋了教育領域知識管理之最重要系列論文。

值得注意的是，最近美國加州出現了教育知識管理研究所（Institute for the Study of Knowledge Management in Education）專門機構，而且於主辦第一次全美「教育知識管理高峰會」（*The Knowledge Management in Education Summit*）之後，具體提出諸如繼續精確掌握並對其他人員傳達教育知識管理方法之價值、嚴密檢視知識管理方法和成果的關聯性，以及明確區分知識管理方法與科技應用和資訊系統管理的差異（因為科技是知識管理的重要單元，但不是促動因子，人員才是促動者，以及人員分享資訊所在的組織環境才是重要的關鍵）等，一些重要的教育知識管理

努力方向。可見，在教育上知識管理可以說是一股方興未艾的潮流。

為了幫助國內對於知識管理的了解並增進相關知能，譯者之一於 2000 年 12 月撰寫了《知識管理的理論與應用：以教育領域及其革新為例》一書。隔了二年於 2002 年由英國 Edward Sallis 和 Gary Jones 二位學者合著《教育知識管理》（*Knowledge Management in Education*）第一本教育知識管理之英文專門著作亦問世。由於此書對知識管理在教育上的啟示有相當深刻的論述，譯者決定將之譯成中文，期盼能增進國內教育人員的知識管理知能。

本書的翻譯由我們二位譯者採分工方式完成，分別負責前後各四章的譯稿工作。本書得以順利出版，要特別謝謝五南圖書出版公司迅速取得原著的中譯授權及協助出版事宜，也要謝謝國立台灣師大教育系碩士生蔡景婷小姐協助處理本書的相關文書工作。

王如哲、黃月純

謹誌於 2004 年 5 月 3 日

## 作者

Edward Sallis 博士是在英國和英國的澤西島（Jersey）擴充與高等教育領域擁有三十年經驗的知名教育學者。他是高地學院（Highlands College）、英國海峽島嶼中的澤西島之擴充、成人及高等教育學院校長和執行長。Sallis 博士是一位組織發展與策略專家，他擁有從倫敦、新堡（Newcastle）和布魯奈沃（Brunel）大學取得之學位。他從西英格蘭大學（University of the West of England）的布里斯托（Bristol）企業學院獲得博士學位，以及是管理研究所的研究員和有證照的行銷人員（Chartered Marketer）。

他有很多著作，包括《政府機器》（*The Machinery of Government*, 1982）；《組織人》（*People in Organisations*, 1989），這本書的合著者是他的太太 Kate Sallis；《全面品質管理》（*Total Quality Management*, 1992），與 Peter Hingley 博士合著；以及《教育全面品質管理》（*Total Quality Management in Education*），在 2002 年由 Kogan Page 出版第三版。他經常為海峽島嶼的企業雜誌《企業紀要》（*Business Brief*）和全國性期刊撰寫文章，他也參與很多在品質認證、組織發展、終身學習和知識管理領域上的全國性和國際性教育方案。

Sallis 博士是英國愛爾蘭委員會在知識經濟部門的工作團隊成員，在此團隊中澤西島是領先的區域。他是「跨越數位斷層」（*Bridging the Digital Divide*）研究方案的主席，此方案是由愛爾蘭、英國、北愛爾蘭、威爾斯、蘇格蘭、哥西島（Guernsey）、澤西島和英國屬地曼島（the Isle of Man）的政府共同合作推動。他也是學院協會的國家政策論壇（Association of Colleges' National Policy Forum）會員。

Gary Jones 博士是澤西島高地學院（Jersey Highlands Col-

lege) 副校長，他負責課程品質認證和資訊科技的發展。他是銀行證照機構 (Chartered Institute of Bankers) 的會員，擁有在英國和澤西島第六型學院 (sixth form colleges)、擴充和高等教育機構教授企業和社會研究的豐富經驗。

他擁有威爾斯大學的經濟學和國際關係學士學位和布里斯托大學 (Bristol University) 的碩士學位與教育博士學位。他參與一些研究和諮詢方案，最近有對東薩西克斯郡 (East Sussex) 學習和技能局的電子化學習 (E-Learning) 方案。他與曼徹斯特都會大學 (Manchester Metropolitan University) 的 Bridget Somekh 教授共同合作並且主持一些資訊與通訊科技 (ICT) 行動方案。

Jones 博士是高地學院的前數位課程主任，並負責很多此一學院成功和創新的資訊與通訊科技發展，而且負責改善知識管理。他有使用資訊與通訊科技作為教育和訓練工具的豐富經驗，而且在澤西島教育服務部門運用資訊與通訊科技來轉化學習的主要方案上，扮演重要的角色。

在 2000 年 10 月 Jones 博士獲國家資訊和學習科技協助會 (National Information and Learning Technology Association, NILT) 頒給國家資訊與通訊科技領導獎 (National Leadership Award)，以肯定他使用創新方法來激勵教師使用資訊與通訊科技，以便改進學生的學習。

## 緒論：知識的紀元

在唯一確定是不確定（uncertainty）的經濟體中，維持競爭優勢之可靠來源是知識。（Ikujiro Nonaka, 1991）

v

在最近幾年之中，實務知識相關研究已經引發高度的興趣，而且自 1990 年代初期以來，知識管理（knowledge management）和知識經濟（the knowledge economy）已被視為重要的學術探究領域。大約在此時，經濟學家和政策訂定者開始描述在經濟和社會中所發生的某些變化。他們描述一個「新的、知識導向的經濟」（new, knowledge-driven economy），並且指出我們所有人均需認清現在我們已生存在「知識的紀元」（knowledge age）」。

十年前有誰會預測到諸如微軟（Microsoft）和思科（Cisco Systems）的公司市場資本額，將高於大規模石油公司或汽車工業鉅子呢？（雖然自 2000 年以來，科技類股票在股票交易上已面臨疲軟的時期）確實如此，十年前甚至於幾乎沒有人聽過思科！誰會預測到電訊醫學（tele-medicine）或電子商務（e-commerce）將成為事實呢？在高等教育領域中，有誰會料想到有可能透過網際網路的教學實施，來頒授全球認可的學位呢？

在我們的現代世界中，快速和不可預測的變化之發生，乃是與在全球經濟中新的電訊、多媒體和資訊科技應用爆炸性發展的有關結果。這些科技使先前分離的電訊、電視和電腦科技得以相結合，雖然對於如何最能取代傳統經濟觀念尚未形成共識，但在此種變化的氣氛之下，很多傳統的經濟觀念似乎顯得沒有關聯。對於就業本質和我們的組織——公共的、非營利的、私人的——之管理和組織方式，顯然需要有新的和激進的想法。

## 知識的重要性

知識紀元的議題是全球性的，但科技的進展使得更不易於預測未來五年這個世界將會是什麼樣子，更遑論下一個十年或二十年。根據微軟（Microsoft）的創始人 Bill Gates 的見解，預言家往往會高估未來三年的可能變化，卻低估了未來十年之可能變化。此種不確定性使得知識最具重要性。如果外部情境是不確定的，則組織必須仰賴本身的資源——知識及其智慧資本。組織知識也許是大部分組織所擁有的唯一確定。世界銀行的《1998 年發展報告書》（1998 Development Report）提及此一觀點：

國際的趨勢影響著所有發展階段的經濟體。對於當前世界經濟領先的國家而言，知識與資源的平衡已經產生轉變並朝知識方向傾斜，知識的重要性也許已經超越土地、工具、勞力，而成為決定生活水準之最重要因素。今日科技最進步的國家是真正以知識為基礎的經濟體。  
（World Bank, 1998）

知識紀元是由今日所創造出可資利用的大量資訊揭開序幕。這種資訊的數量正以驚人的速度成長，一部分原因在於有大幅的電腦運算能力可供使用，另一部分原因是知識和研究的普遍爆炸性成長。電腦的發展速度確實令人驚訝，現今的豪華汽車擁有比阿波羅十一號火箭更為進步的電腦設備，而且這種電腦計算能力大抵被企業和顧客使用來搜尋知識，特別是透過全球資訊網。根據估計，全世界有超過八百萬個獨立的資訊網網站，而且目前每年大約有 50% 的成長率。大概有二十五億個文件可供直接使用，而且此一數字正以每天七百萬頁的速度成長。

如果將公共資訊網和公司資訊網網站、政府資料庫及網際網路網站加總起來，全世界目前可能有高達五千五百五十億個文件存在於數位網路之中。電腦運算力量和資訊的可資利用，正使得全世界了解到利用和創造知識之潛能。

幾十年來，Peter Drucker 不斷告訴我們有愈來愈多的工作變成是以知識為基礎的工作。在《後資本主義社會》（*Post Capital Society*）一書中，他提到：「基本的經濟資源不再是資本，也不是自然資源，也不是勞力，現在與未來都是知識。現在由『生產力』（productivity）和『創新』（innovation）產生的價值，皆是知識在工作上的應用」（Drucker, 1993）。

大約在英國通過 1994 年教育法案之際，只有少數工作可稱為知識工作。大約有 20% 的職業是白領階級或專業職業，其他的工作人員則是受雇於手工工作領域——勞工、工廠人員、礦工、鋼鐵工人、建築工人或造船工人。現在則是相反的情形，而且不斷減少非技術和半技術工作者的需求。取而代之的是，我們的經濟需要人員具備高層次的管理、技術和以知識為基礎的技能並受過大學教育。今日的員工不再直接由泰勒主義教條所指導和控制。員工較容易變成是自主性和有創意的知識工作者。逐漸增加的是：雇主期望員工有教養、創意而且具備進取心，以及擁有廣泛的核心技能。這對教育和企業都有深遠的啟示，並成為規範我們現在和未來教育與組織的優先項目。

在過去半個世紀，世界上主要的經濟體已從仰賴製造業，演進為植基於智慧和創意的技能。在一個愈來愈受全球通訊和大眾知識文化所支配的世界裡，智慧資本的擁有和利用，已成為重要的組織資源。新的企業鉅子和成功並非依靠著其掌握初級材料或物質資本。相反地，它們的繁榮成長是仰賴對新概念和新的創意型態之利用。一個公司的創造力比其生產力或甚至於技術能力來得重要。最近瑞典的公司易利信（Ericsson）接收了先前領先者摩托羅拉（Motorola）所占的行動電話市場，卻

無法趕上芬蘭的諾基亞（Nokia）。部分原因在於諾基亞擁有較快的創新和對顧客需求有較佳了解的能力。諸如微軟（Microsoft）、諾基亞和思科（Cisco Systems）的公司是經濟鉅子，因為它們運用知識使其成為企業之基本工具。

英國商業和工業部在其《我們競爭的未來：建構知識導向的經濟》（*Our Competitive Future: Building the knowledge-driven economy*）中述及：

知識導向的經濟乃是知識的生產和利用，已經扮演著在財富創造上的最關鍵地位。它不只是簡單地關於將知識新領域往後拉回，它也是關於在各類經濟活動中所有類型知識的更有效使用和利用。（*Department of Trade and Industry, 2000*）

## 為何知識管理？

知識管理的觀念是對知識紀元和資訊爆炸的一種兼具理論和實際之回應。它了解到知識是組織成功背後的重要主導因素。二十一世紀初期的職場與十年前大相迥異。在未來還會加快變化而且方向難以預測。唯一可確定的是變化本身。現代組織生命仰賴於下述之根基：

- 需要對新的經濟理念和企業模式有快速的回應；
- 更快速的科技變化；
- 產品和服務的快速創新，以及擁有較多知識內容的產品和服務；
- 市場正變得全球化而且更具競爭性；
- 變得愈趨複雜和困難的領導和管理議題之挑戰；
- 變化的速率顯示出組織愈趨質疑本身知識基礎之過時無用；

- 工作人員間需要有終身學習、知識創新和分享；
- 利害關係人變得愈來愈精明而且有高度的要求。

## 本書目標

《教育知識管理》（*Knowledge Management in Education*）與《教育全面品質管理》（*Total Quality Management in Education*）（第三版將由 Kogan Page 於 2002 年出版）是密切相關的二本著作。兩本書均探討在領先的企業文化中已確立的重要管理理念，並解釋它們在教育情境中的運用。

此書聚焦於有效的知識管理對於組織之可能影響，並檢視一些可供教育機構運用的實際知識策略。知識管理是成長中的領域，卻甚少觸及在教育脈絡中之知識管理。具有權威性的《2000-2001 年知識管理年鑑》（*The Knowledge Management Yearbook 2000-2001*）（由 James W. Cortanda 和 John A. Woods 主編）中列出重要的現有知識管理文獻參考書目，但其中幾乎沒有任何一本與教育有直接的關聯。如果想到教育是關於知識的生產和應用時，這真的相當令人訝異。尤其重要的是，教育的核心業務是知識。教育可能未能完整評估知識管理的潛能，但對知識管理並不陌生。在教育領域中對於企業觀念能夠直接關聯至教育事務可能會有一些存疑，但這卻是誤導。事實上，知識管理與教育文化是相協調的，而且教育應該在促使知識管理成為其文化重要單元的方式上居於領先。目前尚未如此，但有很多訊息顯示即將產生變化。

現在排行榜（league tables）、視察、表現管理（performance management）和學術審計（academic audit）已經是日常情形，重要的是了解分享和運用知識可以創造大幅利益。它可有助於對較佳責任績效挑戰的較佳管理，以及提供給未來的新理念。教育應該是知識管理學術領域的自然發源地。我們的論點是知