國立高雄應用科技大學

企業管理系

實務專題報告

|  |
| --- |
| 由知識管理的角度探究企業運用虛擬實務社群之困境-以高雄不動產仲介公司為例 |

指導老師：陳芃婷老師

班　　級：進企四甲

組　　員：黃建緯 戴慧心

中華民國102年06月

# 摘要

近年來大高雄地區房地產漲幅極大，造成同行間彼此惡性競爭激烈，房地產企業公司，所面臨到內部成員對於虛擬實務社群所使用之困境，進而排斥而停止使用，在這種情況下使得大高雄地區仲介人員陷入對於知識管理觀念不成熟的迷思，以致在獲取虛擬實務社群的資源上顯得無所適從。然而每一間房地產仲介公司其實都存在或多或少的文化差異性，若能再掌握房仲業者所在意的關鍵困境因素項目，找出真正影響之主因，將有助於房地產仲介業者使其深入了解到其主因而加以改善進步。本研究歸納整理出虛擬實務社群之關鍵困境因素應包括個人、組織、科技等三個主要因素構面，而由每個素構面發展出多項評估準則。因此，本研究企圖以專家問卷的方式，運用模糊德菲分析法，來了解各大房地產企業公司之高階主管階級的立場，對於使用虛擬實務社群之困境因素的看法。

# 第一章 緒 論

## **第一節 研究背景與動機**

隨著科技和網路的日益進步，以及環境變遷、全球化的發展，在動態的不確定環境下，技術更新速度加快，學習已成為企業得以生存的根本保證，組織成員獲取知識和使用知識的能力成為組織的核心技能，知識已成為企業獲取競爭優勢的基礎，成為企業重要的資產；由於市場競爭越來越激烈，創新的速度加快，所以企業必須不斷獲得新知識，並利用新知識為企業和社會創造價值，知識的管理成為新興且日益重要的研究課題。

Peter Drucker(1993)進一步指出在21世紀企業管理重點已經從傳統的管理人、事等有形資產，轉而成為管理知識等無形資產，但是這些新知識都貯存在員工的腦海裡，經驗、技術等內隱知識也都屬於員工個人所有。一旦員工離職，公司不但流失了這些寶貴的知識，更可能被競爭對手所用。另外，員工的知識是屬於個人的，公司若加以有系統地綜合整理，使它延續保留下去，會有助於企業的永續經營。

其中實務社群便是企業進行知識管理的媒介之一，隨著網際網路、資通訊技術發達與企業全球化營運的趨勢，社群之間的溝通與協調方式從以前的面對面溝通到現在慢慢傾向於利用資訊科技來進行。即是利用所謂的電腦中介傳播(Computer-Mediated Communication)的方式來與社群之間的成員溝通和互動，使得實務社群逐漸虛擬化，虛擬化的實務社群，充分的利用了資訊與網路科技，來讓工作夥伴彼此之間結合跨越時間和空間的限制共同的完成任務(Lipnack & Stamps，1999)。近年來由於虛擬社群的日漸普及，人們能夠利用網際網路和他人進行連結並交換資訊，進行討論、合作或是交流等互動，這樣的社會型態，也建構出了知識分享的新環境，比起傳統的面對面的社群來說，這樣的環境摒除了地理和時間上的限制，個人可以與社群中遠方的成員進行互動，並且可多人同時進行討論和分享的動作。

臺灣南部的四大知名房地產公司(永慶、信義、住商、中信)於1999年先後投入大量資金建立虛擬實務社群，但對於虛擬實務社群的效果往往只在短期內受益，長期下來的效果卻大大的降低，因資深專員使用虛擬實務社群的比例大幅度的降低，新進專員往往也再使用一段時間後變得興致缺缺，因此在此情況下許多的加盟店因使用虛擬實務社群之效果無法看到明顯得實際利益，因而停止使用來降低支出。因此本研究欲由知識管理的觀點探討企業運用虛擬實務社群之困境。

## **第二節 研究目的**

一. 由知識管理的角度來探究企業運用虛擬實務社群之困境。

# 參考文獻

一、中文部分

1. 資策會(2009) 。企業知識管理論壇-觀念篇-企業為何需要知識管理？。民101年10月20日，取自：<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UuuJlUSJ3KMJ:www.eland.com.tw/support/kmarticle/business_01+&cd=1&hl=zh-TW&ct=clnk>
2. 齊世華(2011)。漫談知識管理。民101年10月20日，取自：http://www.docin.com/p-423761139.html
3. 中信房屋。民101年12月11日。取自：http://www.cthouse.com.tw/Index.aspx
4. 永慶房屋。民101年12月11日。取自：http://www.yungching.com.tw/
5. 自由時報。民101年12月5日。取自：http://www.libertytimes.com.tw/
6. 住商房屋。民101年12月11日。取自：http://www.hbhousing.com.tw/
7. 信義房屋。民101年12月11日。取自：http://www.sinyi.com.tw/
8. 維基百科。民101年12月13日。取自：http://zh.wikipedia.org
9. J2H論壇-房仲交流。民101年12月13日。取自：http://www.j2h.net/
10. 劉文良(2008)。知識管理。台北市：碁峰資訊。
11. 林東清(2008)。知識管理。台北市：智勝文化。
12. 葉乃嘉(2005)。知識管理-實務、專題與案例。台北縣：新文京開發。
13. 廖元禎(1998)。虛擬社群創新採用行為及其相關因素之研究。國立政治大學。
14. 李郁菁(2000)。影響虛擬社群成員忠誠度產生之因素探討。國立中山大學 。
15. 郭美滿(2002)。發展經營虛擬社群資源之探討 - 以非營利組織的資源與行銷觀點的分析模式作推導研究。中原大學。
16. 陳俊良(2002)。線上遊戲顧客忠誠度之研究。國立台灣科技大學。
17. 王俞驊、莊瑩君、黃祺(2011)。探討現代行銷模式。
18. 何俐安、廖芳君(2010)。探討多企業實務社群發展歷程之個案研究-以知識長交流會為例。商略學報，2卷，3期，pp.161-181。
19. 胡龍騰(2008)。組織成員知識分享行為之影響因素。
20. 王文彥(2002)。知識分享內外動機與知識分享行為之研究。中央大學人力資源管理研究所論文。未出版。桃園縣。
21. 陳育澍(2010)。以五大人格特質為因子探討保險從業人員知識分享意願-以南山人壽為例。
22. 謝宗諭(2005)。虛擬社群知識分享行為研究—期待與價值扮演的角色。
23. 周雅涵(2011)。虛擬社群知識分享能力影響因素之研究探討-PPT、FACEBOOK為例。
24. 翁崇恩(2005)。從「人性」看網路學習中社群的重要性。T&D飛訊，35，1-20。
25. 蔡櫻枝(2003)。人力資源策略、知識導向文化、知識分享阻力對組織成員知識分享意願影響之研究。
26. 郭政峰(2011)。以正規化概念分析探討虛擬社群之知識分享結構-以3C產品社群為例。
27. 黃秀慧、洪瑛珮(2006)。知識分享融入教育訓練之成效-以南部某企業為例。
28. 劉臺聲(2007)。知識管理的認知對推動知識管理之影響-以某公營企業為例。
29. 連思潮(2007)。員工知識管理認知對組織知識管理促動影響之研究。
30. 何俐安、廖芳君(2010)。探討多企業實務社群發展歷程之個案研究-以知識長交流會為例。
31. 林澄貴(2003)。知識文化、知識策略與知識績效之研究。
32. 賴明豐(2006)。企業文化對組織推動知識分享與管理的影響。
33. 郭登山(2007)。企業組織知識分享效果個案研究。
34. 陳曉媚(2004)。組織中知識分享行為之因果關係研究-從實務社群之信任機制關點切入。
35. 陳書梅(2002)。知識管理與圖書館組織文化。
36. 吳毓桂(2011)。KMS資訊平台在學校知識管理應用效益之研究。
37. 徐文安(2007)。非營利組織成員對知識分享平台使用意願影響因素之探討。
38. 王致強(2009)。虛擬社群中知識分享行為的影響因素之探討
39. 彭鈺翔(2010)。網路社群學習模式之研究-以高級中學全民國防教育為例。

二、外文部分

1. Anne, B. (1995). Communities On-Line: Community-Based Computer Networks.
2. Ardichvill, A., Page,V. and Wentling,T.(2003)Motivation and Barriers to Participation in Virtual Knowledge-sharing Communtines of Practice, Journal of Knowledge Management ,7(1),pp.64-77.
3. Ash Amin and Joanne Roberts(2008). Knoeing in Action : Beyond Communities of Practice. Research Policy,37(2).353.
4. Babajanian, B.V.(2008) Social Capital and Community Participation in Post-soviet Armenia：Implications for Policy and Practice, Europe Asia Studies, 60(8),pp.1299-1319.
5. Barab, S.,MaKinster, J.G., Moore,J., Cunningham,D., and the ILF Design Team(2001). Designing and Building an Online Community : The Struggle to Support Sociability in the Inquiry Learning Forum. Educational Technology Research and Development ,49(4),pp.71-96.
6. Barab,S.A., and Duffy, T.(2000) From Practice Fields to Communities of Practice, In D.Jonassen and S.M. Land(Eds.), Theoretical foundations of lrarning Environments. Mahwah, NJ:Lawrence Erlbaum Associates,pp.25-56.
7. Birkhoff, G. (1940),“Lattice Theory,” American Mathematical Society Colloquium Bublications, New Yourk.
8. Boczkowski, P. J. (1999),“Mutual Shaping of Users and Technologies in a National Virtual Community,” Journal of Communication, Vol. 49, No. 2, pp. 86-108.
9. Bos, N., Zimmerman,A., Olson, J., Yew, J., Yerkie ,J., Dahl, E. and Olson, G.(2007)From Shared Databases to Communities of Practice：A Taxonomy of Collaboratories, Journal of Computer-Mediated Communication,12(2),pp.652-672.
10. Bruner, J. S. (1996). The culture of education. Cambridge, MA: Harvard University Press.
11. Davenport, T.H. and Prusak, L.(2000) Working Knowledge：How Organizations Manage What They Know, Boston：Harvard Business School Press.
12. Davenport, T.H.(1997) Some Principles of Knoeledge Management, Working Paper, http://www.itmweb.com/edday538.htm
13. Davenport,T.H. & Prusak, L,(1998) “Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know”, Harvard Business School Press.
14. Earl(1997), J. “Knowledge as Strategy: Reflections on Skandia International and Shorko Films”, Knowledge in Organizations, Boston:Oxford.
15. Eillis,D.,Oldridge,R. and Vasconcel, A.(2004)Community and Virtual Community, Annual Review of Information Science and Technology, 38,pp.145-186.
16. Fernback, J., & Thompson, B. (1995). Virtual communities: Abort, retry, failure? Computer Mediated Communication and the American Collectivity, Available: http://www.ewll.com/user/hlr/texts/Vccivil.html/
17. Gibson, C.B. and Manuel, J.A.(2003)Building Trust：Effective Multicultural Communication Processes in Virtual Teams, In Gibson, C.B. and Cohen, S.G.(Eds.), Virtual Teams that Work, San Francisco, CA：Wiley and Sons.
18. Granitz, Z. A. and Ward, J. C. (1996),“Virtual Community: Socio-cognitive Analysis,” Advance in Consumer Research, Vol. 23, pp.161-166.
19. Hagel III, J., and Armstrong, A. G. (1997). Net Gain: Expanding Markets through Virtual Communities. Boston, MA: Harvard Business School Press.
20. Hanson, M. T. (1999),“The Search-transfer Problem: The Role of Weak Ties in Sharing Knowledge Across Organizations Subunits,” Administrative Science Quarterely, Vol. 44, pp.82-111.
21. Hildreth, P., Kimble, C. and Wright, P.(2000)Communities of Practice in the Pistributed International Enrironment, Journal of Knowledge Managenment, 4(1),pp.27-38.
22. Hoffman, D. L. and Novak, T. P. (1996),“Marketing in Hypermedia Computer-mediated Environments: Conceptual Foundations,” Journal of Marketing, Vol. 60, No. 3, pp.50-68.
23. Inbaria, M., Shayo, C., and Olfman, L. (1999),“On Becoming Virtual: The Driving Forces and Arrangements,” Proceedings of Sigcpr, New Orleans L.A. U.S.A., pp.27-41.
24. Johnson, C. M. (2001),“A Survey of Current Research on Online Communities of Practice,” Internet and Higher Education, Vol. 4, pp.45-60.
25. Jones, S. G. (1995). Cybersociety: Computer-Mediated Communication and Community. Understanding Community in the information age, 10(35). Thousand Oaks, CA: Sage.
26. Kannan, P. K., Chang, A. M., and Whinston, A. B. (1998),“Marketing Information on the I-way,” Communications of the ACM, Vol. 41, No. 3, pp.35-43.
27. Komito, L. (1998),“The Net as a Foraging Society: Flexible Communities,” Information Society, Vol. 14, pp.97-106.
28. Lechner, U. and Hummel, J. (2002),“Business Models and System Architecture of Virtual Communities: From a Sociological Phenomenon to Peer to Peer Architecture,” International Journal of Electronic Commerce, Vol. 6, No. 3, pp.41-53.
29. McDermott, R.(2004) How to Aroid A Mid-life Crisis in Your CoPs：Uncovering Six Keys to Sustaining Communities, Knowledge Management Review, 7(2),pp.12-13
30. Mitchell, W. J. (1995). City of bits: Space, place and the infobahn. Cambridge, MA: MIT Press.
31. Moon, J. W. and Kim, Y. G. (2001),“Extending the TAM for a World-Wide-Web Context,” Information and Management, Vol. 38, No. 4, pp.217-230.
32. Nonaka, I. & Takeuchi, H.(1995), “The Knowledge -Creating Company: How JapaneseCompanies Create the Dynamics of Innovation”, Oxford University Press.
33. O’Dell, C. & Grayson, C. J.(1998), “If Only We Knew What We Know Identification and Transfer of Internal Best Practices”, California Management Review.
34. Oecd(1996), “The Knowledge -based Economy”, Organization for Economic Cooperation & Development.
35. Oldenburg, R. (1993),“Big Companies Plug Big Causes for Big Gains,” Business and Society Review, Vol. 83, No. 1993, pp.22-23.
36. Pawlowski,S.D., Robey,D. and Raven,A.(2000)Supporting Shared Information Systems：Boundary Objects, Communities, and Brokering, Proceedings of the 21st International Conference on Information System, Brisbane, Australia, pp.329-338.
37. Plant, R. (2004),“Online Community,” Technology in Society, Vol. 26, No. 1, pp.51-65.
38. Preece, J. (2001),“Sociability and Usability in Online Communities: Determining and Measuring Success,” Behavior and Information Technology, Vol. 20, No. 5, pp.347-356.
39. Reid, and Elizabeth (1995). Virtual Worlds: Culture and Imagination. In S. G. Jones (Ed.), Cybersociety: Computer-Mediated Communication and Community, pp.164-183.
40. Rheingold, H.,(1993) The virtual community:homesteading on the electronic frontier, New York:Harper Perennial.
41. Rheingold, H.,(1993)“The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier,” New York: Haper Perennial。
42. Romm, C., Pliskin, N. and Clarke, R.,(1997) “Virtual Communities and Society: Toward an Integrative Three Phase Model,” International Journal of Information Management, Vol. 17, No. 4, pp.261-270.
43. Romm, C., Pliskin, N., & Clarke, R., (1997)Virtual Communities and Society: Toward an Integrative Three Phase Model, In International Journal of Information Management, pp.261-270.
44. Romm, C., Pliskin, N., and Clarke, R. (1997),“Virtual Communities and Society: Toward and Integrative Three Phase Model,” International Journal of Information Management, Vol. 17, No. 4, pp.261-270.
45. Smith,P., Barty,K. and Stacey,E.(2005)Limitations of an Established Community of Practice in Devloping /online Innovation, Paper presented at the Biennial Forum of the Open and Distance Learning Association of Australia, Adelaide.
46. Tarmizi, H., Vreede, G.-J.d. and Zigurs,I.(2007)Leadership Challenges in Communities of Practice：Supporting Facilitators via Design and Technology, International Journal of e-Collaboration, 3(1),pp.18-39.
47. Trayner, B., Smith, J.D. and Bettoni, M.(2006)Participation in International Virtual Learning Communities A Social Learning Perspective, Available http://www.cpsquare.org/News/archive/Web ist\_Setubal\_Final.pdf
48. Wellman, B. (2000),“Computer Networks as Social Networks: Collaborative Work,Telework and Virtual Community,” Annual Review of Sociology, Vol. 22, pp.211-238.
49. Wenger, E.(1998). Communities of Practice:Learning, Meaning, and Identity. Cambridge, UK:Cambridge University.
50. Wenger, E., McDermott, R. and Snyder, W. M., (2001) Cultivating Communities of Practice, Boston : Harvard Business School Press.
51. Wenger, Etienne (2000), “Communities of Practice and Social Learning
52. Systems,” Organization, 7 (2), pp.225-246.

Wenger,E. and Snyder, W.M.(2000),Communities of Practice：The Organizational Frontier, Harvard Business Review,78(1), pp.139-145