

## 第參章 研究方法

### 第一節 研究方法理論

為了深入瞭解國內廣播電台組織在知識管理，尤其是閱聽人知識上之作為，例如閱聽人知識之取得和利用 等，本研究採取行動研究法( action research )。

「行動研究」這個名詞自 1944 年在學術界被正式使用以來，曾經沈寂過一陣子。不過，近年來行動研究在社會科學研究中，逐漸受到重視，其理念也開始被許多應用領域所採用。行動研究之所以再度崛起的可能因素有很多，不過最主要的原因在於一般實證研究的結果對於社會問題之解決不甚有用，往往造成理論與效用間之差異，而行動研究理想上可以提供較多所需要之矯正，尤其適用於人類組織等問題之解決，所以行動研究開始被重視和採用( 鄭易丹, 1989; Susman & Evered, 1978, 轉引自賴秀芬 & 郭淑珍, 1996 )

根據學者 Hart 和 Bond ( 1995 ) 的看法，行動研究的基本概念是一方面整合理論與實證研究，另一方面直接運用研究發現；也就是將行動研究視為理性的社會管理( rational social management )，而所謂之理性的社會管理包括一連串的規劃、行動、行動結果的事實發現，是一個螺旋狀的循環過程( Hart & Bond, 1995 )。因此，雖然行動研究可能不像其他研究方法有特定的程序與典範，但在對於實際問題的探討以及問題解決上，確實是相當有效。

行動研究的整個過程是在相互接受的倫理架構中進行( Rapoport, 1970, 轉引自賴秀芬 & 郭淑珍, 1996 )。行動研究主張研究者與被研究者在沒有層級、剝削的狀況下共同參與、產生改變、縮短理論與實務間的差距( Webb, 1990 )。在這種參與者就是研究者，診斷與治療並重，思想與行動相互為用的情況下( 鄭易丹, 1989 )，反映出社會科學中的民主精神( 陳伯璋, 1988 )。

學者 Gelia ( 1972, 轉引自鄭易丹, 1989 ) 定義所謂的行動研究是指針對一個實際發生的問題，在一個特定或廣泛的區域內，使行動與研究連貫起來，成為一種整體性、系統性的結構。此一結構能夠使行動或各種推行的措施，配合著研

究的結果，亦能根據研究的結果，推動實際的行動，並且從實際行動的回饋，修正研究的方向和步驟。總而言之，整個行動研究是一個循環過程—根據研究問題，擬定研究方案，依照行動結果回頭修正研究方向。所以說，行動研究是一種切合現實，能夠處理人們實際所關注的問題，並且聯繫研究和實際行動之系統研究法。

行動理論是由美國的社會學家派森思（T. Parsons）所提出。派森思在其著作「社會行動之結構」（The Structure of Social Action）中揭示了行動概念和行動理論觀（鄭易丹，1989）。至於行動研究則是由社會心理學家李溫（K. Lewin）所提出，李溫發展了行動研究這種方法，以產生社會系統的知識。行動研究源於社會心理學、自然科學、組織科學與社會規劃等，不過，「行動研究」這個名詞，一直要到1944年才開始被正式使用（賴秀芬 & 郭淑珍，1996）。

在賈馥茗和楊深坑（1988）所主編的書籍「教育研究法的探討與應用」中指出，行動理論和行動研究的關連性，可由以下四點分析看出：

1. 行動研究的「行動」是有「目的」的，其目的是在解決一個迫切、實際之問題。
2. 行動研究的「研究」，及其所欲解決的「問題」，都是在某種特定環境或情境下產生的。
3. 行動研究者之「動機」在瞭解問題、解決問題，必須具備研究之「能力」和充分之「精力」，才能確實有效地達成研究目的。
4. 行動研究通常並非少數一、二位研究者或實際工作者的「單獨行動」；行動研究往往由許多成員所組成，是若干人的「整體行動」。

另外，就行動研究方法本身而言所具備之特性，學者們的看法可列舉如下—

Holter 和 Schwartz-Barcott（1993）認為行動研究有四個特性：

1. 研究者與參與者的合作；

2. 實際問題的解決方法；
3. 改變實際狀況；
4. 發展理論。

陳伯璋（1988）則認為就行動研究方法本身而言，它具有以下的特點：

1. 是以「問題解決」為導向：行動研究最大的特性是針對實際情境中所發生的問題，企圖在研究中，將可能之解決方案作為變項，然後從研究過程中來檢證這些問題解決的情形。所以行動研究是以「問題解決」為導向，是一種實用性的考慮（鄭易丹，1989）。

2. 是以「共同合作」的方式來進行：行動研究不像以往的學術研究純粹以學者為導向，它是以執行者與研究者的共同合作為主。在這樣的合作關係下，雙方能相互學習、指導，獲得更多的研究經驗。

3. 促進研究和行動不斷循環的驗證：行動研究除了問題的診斷外，也重視治療的嘗試，因此不像傳統研究容易造成診斷與治療間之落差。換言之，從問題的形成、對問題的診斷，一直到治療方法提出、治療結果，最後到問題解決或是問題的再形成，這一連串的步驟是循環且交互影響、作用的過程。

4. 研究是一團體互動歷程：由於行動研究是一種共同合作的研究，所以在過程中，團體中的個人，其觀念、價值觀、態度或行為都可能因互動而產生改變。

5. 研究是在特定情境中來進行：行動研究關切的實際問題有其特定之研究對象，而非大樣本之研究。

6. 研究結果的一時性：因為行動研究關切的是特定對象、特定問題之解決，因此它的外在效度和類推性不高。也就是說，行動研究不強調可以將研究結果類推至其他研究對象，而著重在此時此地能夠解決當下面臨之實際問題。

Hart 與 Bond（1995）整理相關文獻，訂出七條行動研究之準則（criteria）：

1. 以教育為基礎：行動研究早期在美國是以理性社會管理、再教育、增加

參與者自尊的形式出現。隨著時代轉換，行動研究以喚起自覺和意識取代教育。

2. 視個體為社會團體之成員：對行動研究者而言，接近團體是相當重要的。尤其對居於組織型態的外在研究者而言，往往必須獲得強勢團體之贊助才能進入組織。不過值得注意的是，行動研究者真正應該關心的應是「研究過程」，而不僅是「工作導向」( task-orientated )，或只著重達成個人之學術目的。

3. 以問題為焦點：在行動研究中，問題的存在代表著改變的需要。行動研究要感應到問題所在，以問題為焦點。研究者應以立即、直接的方式參與問題情境，吸引參與者發現問題，促進他們主動參與解決問題，努力讓未來的真實狀況更趨近於理想情境。

4. 包含改變的介入( change intervention )：李溫從團體動態的實驗中發現，個人若欠缺外在介入，將很難產生改變。而 Lathlean ( 1994 ) 則認為行動研究與其他研究的區別在於行動研究將行動帶入真實世界中，並密切檢證所採取行動之結果。介入的型態有很多種，如：開放溝通、重組議題 等，無論如何，這些介入能夠改變所關注之問題，並可能引發其他之改變。

5. 目的在於改進 ( improvement ) 與參與 ( involvement )：行動研究的目標在於讓使用者參與改變的過程。至於改進，雖然成功定義因人而異，但其重點不在於散布研究成果，而是改進的方向和改進的意義。也就是說，改進的價值與目的，在於讓參與者、決策者和研究者面對「要提供哪些人哪些服務？」亦要決定「要如何提供服務，原因為何？」

6. 研究、行動、評估相互連結，是一個循環的過程：Carr 和 Kemmis( 1986 ) 認為行動研究是一循環的螺旋 ( a spiral of cycles )，是動態的過程，而非一線性過程。在任何一行動研究計畫中，除了研究、行動之外，評估亦扮演著重要的角色；沒有評估，將無法衡量研究的進展或重新定義問題，甚至可能會做出錯誤的決論。因此在行動研究的過程中，研究、行動和評估是環環相扣並且交互作用的。

7. 建立研究的關係，參與者包含在改變的過程中：行動研究合作的原則包含參與者與研究者的互動。Chamberlain ( 1988 ) 提出三個模式來區分不同的合作程度及參與本質：

(1) 合作模式 ( partnership model ): 屬於專家與非專家的合作關係，傳統上區分為給予幫助者及接受幫助者。

(2) 支持模式 ( supportive model ): 非專家與使用者有相同的權利，專家扮演外在角色 ( external roles )。

(3) 分離模式 ( separatist model ): 排除專家，由使用者彼此提供支持，直接融入一改變情境的參與。

至於行動研究之實施步驟，依照學者專家之看法，可歸納如下 ( 賈馥茗和楊深坑，1988 ):

1. 發現問題：行動研究由發現問題開始，而行動研究的問題通常就是實際工作中所遭遇的問題。

2. 分析問題：對問題予以縝密的界定，以期對問題的本質有較明晰之認識，並診斷其原因，判定問題之範圍。

3. 擬訂計畫：在行動研究的計畫中應包括研究的目標，研究人員的任務分配，研究的假設及蒐集資料的方法。

4. 蒐集資料：應用參與觀察、問卷調查 等相關研究工具，以有系統地來蒐集研究所需資料。

5. 批判與修正：藉著情境中提供的資料，來批判修正原計畫內容之缺失。

6. 試行與考驗：著手試行，並且在試行之後仍要不斷蒐集各種資料或證據，以考驗假設，改進現況，直到能有效的消除困難或解決問題為止。

7. 提出報告：根據研究結果提出完整的報告。不過必須注意的是，行動研究的成果往往因其研究資料的特殊性而無法類推應用到其他情境。

總而言之，行動研究強調研究和行動二者之結合，在研究過程當中希冀能夠做到多元參與和共同合作，而最終的目標就是針對現實狀況中的問題，提出實際有效的解決方案。由於行動研究是一個不斷循環、正在進行之過程，同時在過程中，參與者並非以「實用」的思想來取代「理論」的思想（孟祥森譯，1978，轉引自鄭易丹，1989），而是要摒棄「理論」與「實用」之對立，以隨時的自我調整、修正與改善來促進理論與實際之相互配合。因此，最終當研究完成時，不僅實際問題可以獲得解決，參與研究者自身也能獲得學習與成長。

## 第二節 研究架構

從前一章之文獻回顧，我們得知學者將知識管理的相關活動大致歸納為程序觀點、促動要素觀點和資本觀點。本研究在此秉持資本觀點之精神，亦即強調閱聽人知識為廣播電台之資本，企圖透過閱聽人知識庫這種有形系統之結構資本，來促使組織成員彼此間知識之傳達、儲存，甚至快速分享。本研究同時結合程序觀點和促動要素觀點來探討閱聽人知識之定位和閱聽人知識庫之建置。

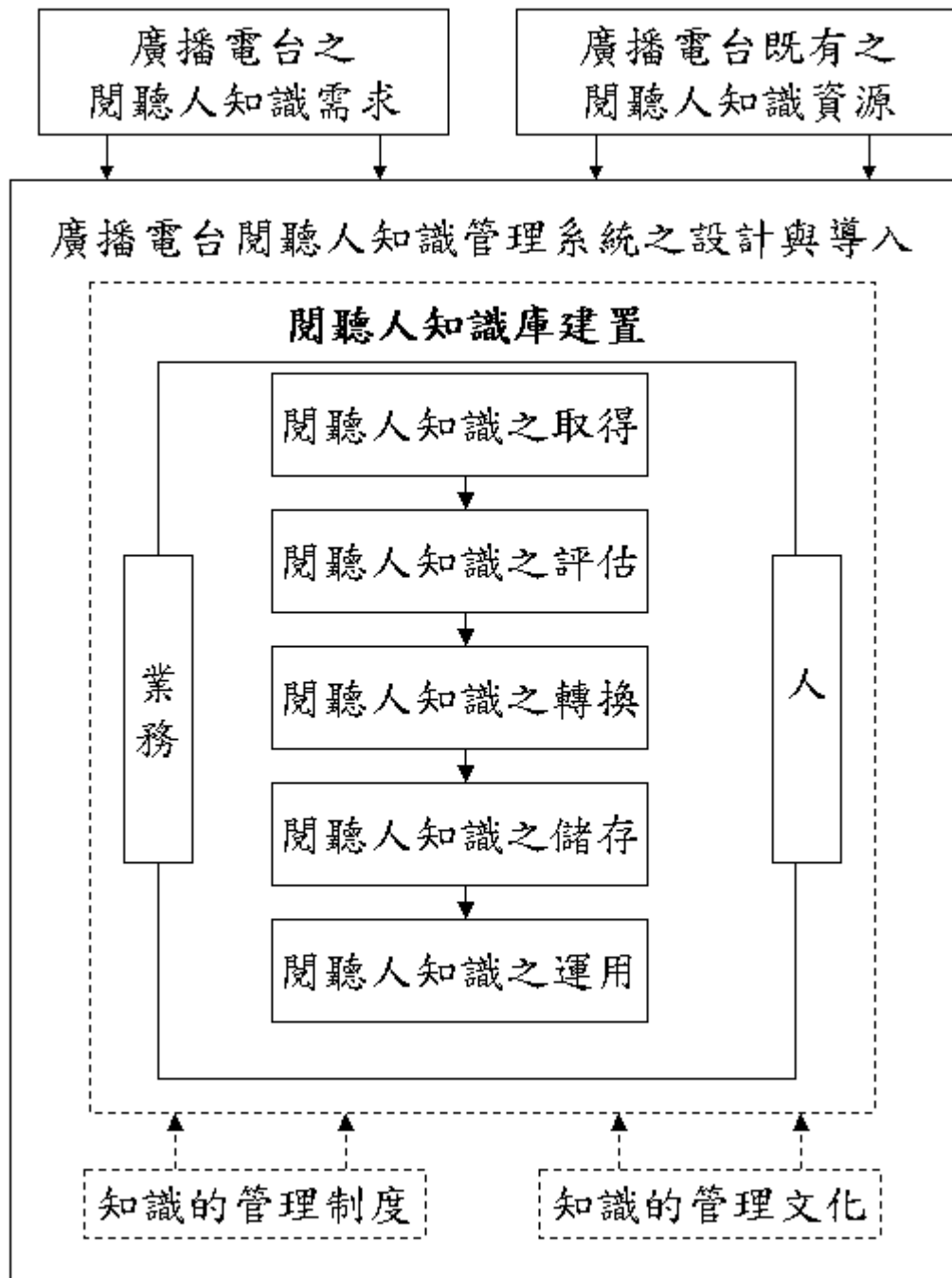


圖 參—1：研究架構圖

資料來源：本研究

在參考整合了學者專家對於知識管理架構、知識管理相關活動、知識管理架構，以及知識管理的設計與導入 等方面之見解和看法，暨參酌研究需求，研究



者在此提出以上研究架構。

廣播電台在進行閱聽人知識管理之初，首先要明確定義何謂廣播電台閱聽人知識，也就是從組織之需求為出發點來定義哪些是電台必須列入管理之閱聽人知識。其次，廣播電台必須確切掌握既有之閱聽人知識管理活動，這個步驟主要就是要組織檢視自己本身現有的知識資源，包括具體呈現的文件、報告書或是存在於組織成員身上的專業與技能等。分析廣播電台在閱聽人知識方面之需求，並確認目前在閱聽人知識管理之作為後，就可以開始進行閱聽人知識管理系統之設計與導入。在閱聽人知識庫建置方面，廣播電台閱聽人知識庫之建置又可分為閱聽人知識之取得、評估、轉換、儲存和運用五大步驟，每個步驟各有其工作重點，同時需要有人和業務這二個因子之配合運作。如圖參—1所示，在虛線外圍尚有知識的管理制度和知識的管理文化二大因素會影響整個閱聽人知識庫之建置。不過由於管理制度和管理文化涵蓋的範圍十分廣泛，已是能單獨成立為一個研究主題之因子，假如一併納入本研究之研究範圍，恐會模糊了本研究之焦點，且討論易淪於空泛而不夠集中。因此本研究僅在此點出知識的管理制度和知識的管理文化這二大因子之重要性，但整體研究之關懷重點仍將放置在虛線內之相關變數。

整體而言，本研究所欲討論之議題，可歸納為知識、人、業務和流程四大構面，各構面詳細描述如下—

#### 1. 知識：

知識這個構面，主要是在探討閱聽人知識之內涵。也就是說，就廣播電台而言，必須確保哪些是應該列入知識管理系統、存放在知識庫之中的閱聽人知識。此外，本研究也針對目前廣播電台對閱聽人知識之認知及其具體管理作為進行深入探討。

#### 2. 人：

人這個構面是在討論閱聽人知識庫建置的任務編制、參與的人員和部門，及其主要任務和職責。除此之外，結合學者對於知識管理促動要素的觀點，還可以探討領導和企業文化的角色。領導主要是探討如何透過主管引導，讓組織成員明確定義工作內容；如何運用、擴充閱聽人知識並徹底實踐閱聽人知識，企業文化則可以併入知識的管理文化，主要研究組織在進行閱聽人知識管理的工作風氣或

氛圍。

### 3. 業務：

依據 Arthur Anderson Business Consulting ( 2001 ) 的分類，業務這個構面又可以分為資訊科技和績效考評兩個要素。在資訊科技部分，研究者將就組織之需求、運用目的，和組織目前硬、軟體環境，來探討閱聽人知識庫建置應搭配的資訊科技或應用軟體。績效考評則可以放入知識的管理制度一併討論，主要探討組織加強、促進閱聽人知識管理的衡量方式。

### 4. 流程：

流程這個部分，是本研究在閱聽人知識庫建置時所要探討之重點。流程又可稱為程序，主要就是要探討如何透過閱聽人知識之取得、評估、轉換、儲存和運用來建置閱聽人知識庫，進而實踐閱聽人知識管理。

閱聽人知識之取得、評估、轉換、儲存和運用，可進一步描述如下—

( 1 ) 取得：旨在探討閱聽人知識之獲得，包括取得之來源、方式和考量，以及資料的形貌。

( 2 ) 評估：簡而言之，就是從廣播電台從業人員的出發點來探討其對於閱聽人知識之需求。

( 3 ) 轉換：從知識加值和知識階層的觀點來解析，如何透過組織和個人的顯性知識、隱性知識之間的交互作用，將閱聽人知識活化，轉換成更具價值的知識，也就是將閱聽人知識從較低層級的資料、資訊，逐步向上提升為較高層級的知識和智慧。主要在解析如何藉由組織的顯性知識和組織成員的隱性知識將閱聽人資料活化、轉換成更具價值的知識。

( 4 ) 儲存：這部分重點將置放於如何運用各種分類、摘要、釐清、標示、編列索引、製作使用手冊 等方式來進行知識加值，使閱聽人知識能被以更有效率的方式呈現出來，進而加速之後的傳布和分享。

(5) 運用：獲取知識的目的就是應用知識，因此這一部份主要討論組織不同部門之人員如何有效利用閱聽人知識庫進行價值創造。

### 第三節 研究工具

本研究以行動研究作為主要的研究方法，而在資料蒐集部分，則採用文獻分析法和深度訪談法等研究工具，以有系統地來蒐集研究所需之資料。

以下將針對本研究所使用之研究工具，作進一步之說明。

#### 一、 文獻分析法

文獻分析法在本研究主要是應用來分析國內外知識管理之著作、論述和相關實證研究，作靜態的學術理論之探討與研究主體之架構。此外，為了剖析閱聽人知識在廣播媒介組織中扮演的角色、廣播電台之閱聽人知識管理現況，以及組織現有閱聽人方面之資源，本研究針對廣電基金廣播大調查報告書、Nielsen Media Research 之收聽率調查報告以及組織內部各式文獻，包括：營運計畫書、工作手冊、會議記錄、員工手冊 等資料進行文獻分析。

文獻分析法是對文獻與文件資料作進一步的整理與分析，這種方式是從事社會研究的主要資料來源之一，范珍輝（1968）認為好的文獻可提供下列貢獻：

1. 提供有力的觀點，並指出「尋找研究問題」的一般方向
2. 提供有效的專門技術
3. 幫助概念的思索，並可藉以驗證推測性的架設
4. 使研究者避免重複或重踏覆轍

大體而言，文獻資料可使研究者省察過去的類似工作與思想。Babbie（李美華譯，1998）指出文獻和文件分析的優點是可使研究者不必對研究對象作實際的物質接觸，且不會遭受反作用力，適合長期分析，故本研究以文件資料的蒐集與分析來瞭解電台組織在知識管理相關機制與知識庫運用概況。

## 二、 深度訪談法 (in-depth interview)

除了文獻分析法之外，本研究還採用深度訪談法，以蒐集研究所需之資料，針對傳播領域之學者專家和媒介從業人員進行深度訪談，以進一步掌握閱聽人知識庫建置之相關要素和各階段工作重點。

Wimmer & Dominick (1991) 認為深度訪談具有下列特徵：

1. 樣本數目較少
2. 受訪者可以針對問題提供較為詳細且豐富的資料
3. 訪問者可以觀察受訪者的非語文反應
4. 所花費的時間比一般親身訪談久，可能長達數個小時
5. 可以針對每一個受訪者的特質擬出適合的問卷
6. 訪問者和受訪者之間的互動情形，可能影響訪談的結果。

Cooper 和 Emory (1996) 則指出深度訪談的程序可分為—

1. 取樣：依照研究目的、性質及所需資金，選擇最適當的回答者。
2. 前置作業：邀請受訪者之前，必須先準備研究的相關資料和訪問內容，使對方能對研究狀況有大致的瞭解。研究者本身同時也要對受訪者的基本資料有所認識。
3. 邀請與訪問：先讓對方瞭解研究者之需求，訪問前必須先進行練習，加強訪談技巧。
4. 記錄與整理：記錄應力求完整性、正確性和系統性。為避免遺忘而喪失重要訪談內容，最好在訪談結束後即進行記錄與整理之工作。

誠如上述所提及，訪問者和受訪者之間的互動情形，可能影響訪談的結果，因此深度訪談之技巧十分重要，在此舉出黃俊英 (1996) 所主張之深度訪談技巧—

1. 要事先設計好訪問架構，依照這個架構來引導受訪者回答問題，並保持彈性，避免把深度訪談變為一問一答的過程。

2. 開始訪問前，應先使受訪者放輕鬆，訪問過程並維持和諧融洽的氣氛，這將有助於訪員蒐集到更多的資料。
3. 詢問對方是否可利用錄音器材，以確保記錄之完整正確。
4. 訪員提出的第一個問題應是一般性的問題或者能引起受訪者回答興趣之問題，並鼓勵受訪者自由充分地表達個人意見或看法。
5. 訪談過程中最好不要打擾受訪者之思路，除非是為了澄清問題來導正受訪者之回答，詢問受訪者提出某些意見之理由，或是為了結束受訪者冗長的回答以便展開新的問題 等特殊情況。
6. 訪問者要有自信和追根究底之勇氣，以進一步挖掘更深入之資料。
7. 深度訪談最好是單獨進行，並選擇能讓受訪者暢所欲言之場所。

深度訪談法可以在短期內取得大量且符合訪問者需求的資料，同時也能針對較具敏感性的議題進行深入追問，具有適應性和完全性的優點；在實際執行時也可機動性的調整，享有較大的彈性（Babbie，李美華等譯，1998）。基於上述優點，本研究按照學者提出之深度訪談程序，輔以深度訪談之技巧，針對學者專家和業者，進行半結構式訪談（semi-structured interview）以取得第一手資料。

#### （一）問卷設計

由於研究主題涉及抽象的概念，很難藉由傳統問卷調查，在標準化的問答過程中取得資料，因此本研究採用半結構性的開放式問卷。本研究的訪談原則是保持彈性，盡量不使訪談過程淪入一問一答的緊湊連貫步驟，以免受訪者可能因為沒有充分的時間思考，而無法給予適切的回應。相對地，本研究希望訪談過程能有討論的意味存在，也就是說藉由研究者和受訪者之間之互動，一方面促使受訪者能夠做更進一步的回想和反思；另一方面，研究者本身也可在這討論、互動的過程中，隨時增加新問題或集中焦點進行追問，取得更深入的資料，將理論架構更細緻化。

依研究需求，本研究分別針對業者和專家就廣播電台之閱聽人知識管理這個主題進行深度訪談，以獲取實然面和應然面之資料。希冀藉由資料與資料間之分析比對，釐清何謂廣播電台之閱聽人知識，以及如何透過閱聽人知識庫的建置以有效運用閱聽人知識。

從研究架構中我們得知，廣播電台閱聽人知識管理系統的導入，主要著眼於認知與實踐二個層面。依循這個邏輯進行問題設計，本研究的深度訪談問卷可以

大致區隔為認知和實踐二大主題。

問卷的第一個主題是「認知」。

O'Dell 和 Grayson (1988) 主張所謂的知識管理，首重適時地將正確的知識給予所需的成員。Quintas (1997) 指所謂的知識管理就是要持續管理所有知識，以吻合各種需要。而 Snowden (2000) 則認為知識管理是智慧資產的確認、最佳化與積極管理，智慧資產包括了組織的顯性知識或是個人、社群的隱性知識

結合上述說法，知識管理就是要適時地將符合需要的組織的顯性知識或是個人、社群的隱性知識給予所需的成員。這個主題的重點有三，第一是確認什麼是正確的知識。而所謂的正确，就是要符合成員需要；因此，第二個重點就是要確認需求。至於知識又可以分成組織的顯性知識或是個人、社群的隱性知識，因此，第三個重點就是要確認組織的知識資源。

更明確地說，問卷中與認知有關的問題，題意旨在探求何謂廣播電台的閱聽人知識，也就是從各部門的工作流程和業務需求中來評估，什麼是廣播電台所需要的閱聽人知識。另外，則是要確認廣播電台既有的閱聽人知識資源，也就是分別從組織的閱聽人相關文獻資料，和個人對於閱聽人知識的認知這二者，來釐清廣播電台既有的閱聽人知識資源。

問卷的第二個主題是「實踐」。

從實踐面來看，閱聽人知識系統或者閱聽人知識庫的建置可分為閱聽人知識的取得、評估、轉換、儲存和運用五大步驟。

首先，在閱聽人知識的取得方面：

Zack (1999) 認為組織要從各種內、外部來源獲得知識，而 Cohen 和 Levinthal (1990) 也主張知識的取得單單由內部獲得是不足夠的，往往還必須仰賴組織由外部引進，讓組織吸收與同化外界資訊，以助於組織累積知識，進行創新。

因此這類型的題目題意旨在探討閱聽人知識之取得，包括取得之內、外來源，取得方式，資料取得形貌，資料取得來源的考量，資料取得方式的考量，以及資料取得形貌的考量。

其次，在閱聽人知識的評估方面：

所謂的閱聽人知識評估，事實上就是 Greenwood (1998) 所謂的確認或稱篩選，也就是確認所要擷取的知識內容，將各種資訊去蕪存菁。應用在本研究之中，簡而言之，就是從廣播電台從業人員的出發點來評估其對於閱聽人知識之需求。

因此閱聽人知識評估類型的題意旨在探討廣播電台成員在取得閱聽人知識後，包括業務、節目、管理、工程等不同部門，對各式資料細目重要性或需求程度的評估和排行，資料的選用範圍，以及各部門進行資料篩選時的實質考量。

第三，在閱聽人知識的轉換方面：

轉換意指將未經處理的資料和資訊轉換並整合為知識的過程 (Sarvary, 1999)。

知識的轉換，事實上也正是學者 Spek 和 Spijkervert (1996) 所稱之知識創造，也就是探討組織如何將知識進行修正、增加、建議 / 註解，以創造新知識。

如何將第一個步驟中所取得的顯性閱聽人知識進行加值和轉換呢？這就涉及到 Nonaka 和 Takeuchi (1995) 所稱之外化和組合化過程。前者的重點在於如何用語言、文字等形式，將個人腦海中的想法與訣竅表現出來，是從內隱知識轉移到外顯知識的過程，後者則主要關懷，如何結合不同的顯性知識，整合成另一個知識體系，是從外顯知識轉移到外顯知識的過程。

將這些觀點應用在本研究，閱聽人知識轉換類型的題目旨在探討廣播電台閱聽人知識的組合化過程，包括：廣播電台結合哪些不同類型的閱聽人知識，對於這些閱聽人知識的加工處理方式，如修正、增加、建議 / 註解 等過程，以及轉換後新產生的知識內容。



另外，關於閱聽人知識的外化過程，研究題目旨在探討組織成員運用哪些內隱知識來轉換原已取得的閱聽人外顯知識，進行轉換的原則與精神何在，以及轉換後新產生的知識內容。

接下來，在閱聽人知識的儲存方面：

知識的儲存就是將流入組織之知識，蓄積為短期或長期之組織記憶。這樣的作法可以節省組織成員或部門間需要類似知識時所花的搜尋成本與時間，並方便日後知識的修正和運用。

由於知識的儲存關係到未來知識的傳布和運用，因此在儲存時就要考慮知識的呈現和檢索。在儲存前先運用各種分類、摘要、釐清、標示、編列索引、製作使用手冊 等改進方式，來進行知識增值，使閱聽人知識能被以更有效率的方式呈現出來，進而加速之後的傳布、分享和運用。

Bonara 和 Revang ( 1991 ) 曾就「知識的儲存方式」和「知識的協調度」來說明知識的建構和維持。他們將知識的儲存方式分為機械式和有機式二種，另外知識的協調度意指知識的儲存場域，可以分為整合與分散二種形式。

問卷中這類型的題目旨在探討閱聽人知識之儲存，包括：所儲存知識的形貌或型態，所儲存知識的呈現形式，知識儲存的方式，知識儲存的場域，儲存的知識內容和知識層級，以及儲存時各種分類、摘要、釐清、標示、編列索引、製作使用手冊 等有利未來知識檢索、傳布的動作。

最後，在閱聽人知識的運用方面：

Gilbert 和 Gordey-Hayes ( 1996 ) 主張獲取知識的目的就是應用知識，Nonaka ( 2000 ) 也表示要讓知識產生收益，就必須要活用知識。因此研究問卷中這一類型的題目主要是討論節目、業務、管理和工程等各個部門之人員，如何利用閱聽人知識庫進行價值創造，包括：運用的方式（用途）、運用的目的、運用的時機、運用時的考量、運用後的實際成品或成效。

上述五大類型的問卷內容主要是調查廣播電台在閱聽人知識管理方面的現況和實際作為，包括了閱聽人知識的取得、評估轉換、儲存和運用。除此之外，

本研究亦擬調查廣播電台成員對現行閱聽人知識管理上所遭遇的困難，以及未來將實施或者建議計畫實施的閱聽人知識管理作法。

閱聽人知識庫建置的五大步驟與業務和人二個促動要素息息相關。因此本研究還針對業務和人這二個影響因子進行資料蒐集。

Arthur Andersen Business Consulting (2001) 將知識管理系統的促動要素分為業務和人二大部分，其中業務部分可以分為資訊科技與績效考評，而人的部分則是領導與企業文化。

領導可以明確地定義工作內容，使組織成員清楚地知道需要什麼樣的知識、該如何運用這些知識，以及如何擴充知識以強化公司之核心能力。企業文化關係著組織成員的工作風氣，是組織成員能夠持續學習、持續創新與持續變革的關鍵。資訊科技有助於組織成員快速蒐集資訊和準確活用資訊，進一步幫助業務之溝通。績效考評是用來衡量知識的價值、品質、數量，並用來衡量組織整體作為是否符合知識管理之目標，其意義在於明確地顯示出何種知識有助於企業價值之擴大，以及何種策略較適用組織之整體運作。

本研究將領導和企業文化歸類在研究架構中的知識管理文化，績效考評歸類在知識管理制度。

因此在「人」這個部分，問卷題目主要在探討組織目前在閱聽人知識管理上的人力配置，各部門／人員的任務和職責。其次探討領導階層目前在閱聽人知識管理上扮演的角色，組織成員就閱聽人知識管理的互動情形，以及組織成員所感受到的閱聽人知識管理文化。

而在「業務」這個部分，問卷題目主要在探討廣播電台目前的資訊科技環境，包括：電台所具備的軟體、硬體設施，軟、硬體的使用情形，對資訊科技的需求，以及資訊科技的運用目的。其次才探討組織在閱聽人知識管理上的績效考評制度，包括：訂定績效考評制度之初衷、績效考評制度的詳細內容、績效考評制度的實施現況。

同樣地，除了調查廣播電台在閱聽人知識管理上，人和業務這二大促動因素的運作現況，本研究亦擬調查廣播電台成員在人、業務上所遭遇的困難，以及針

對人和業務之建議。

## (二) 問卷大綱

依照前述問卷設計之理念，可描繪本研究之半結構式問卷大綱如下：

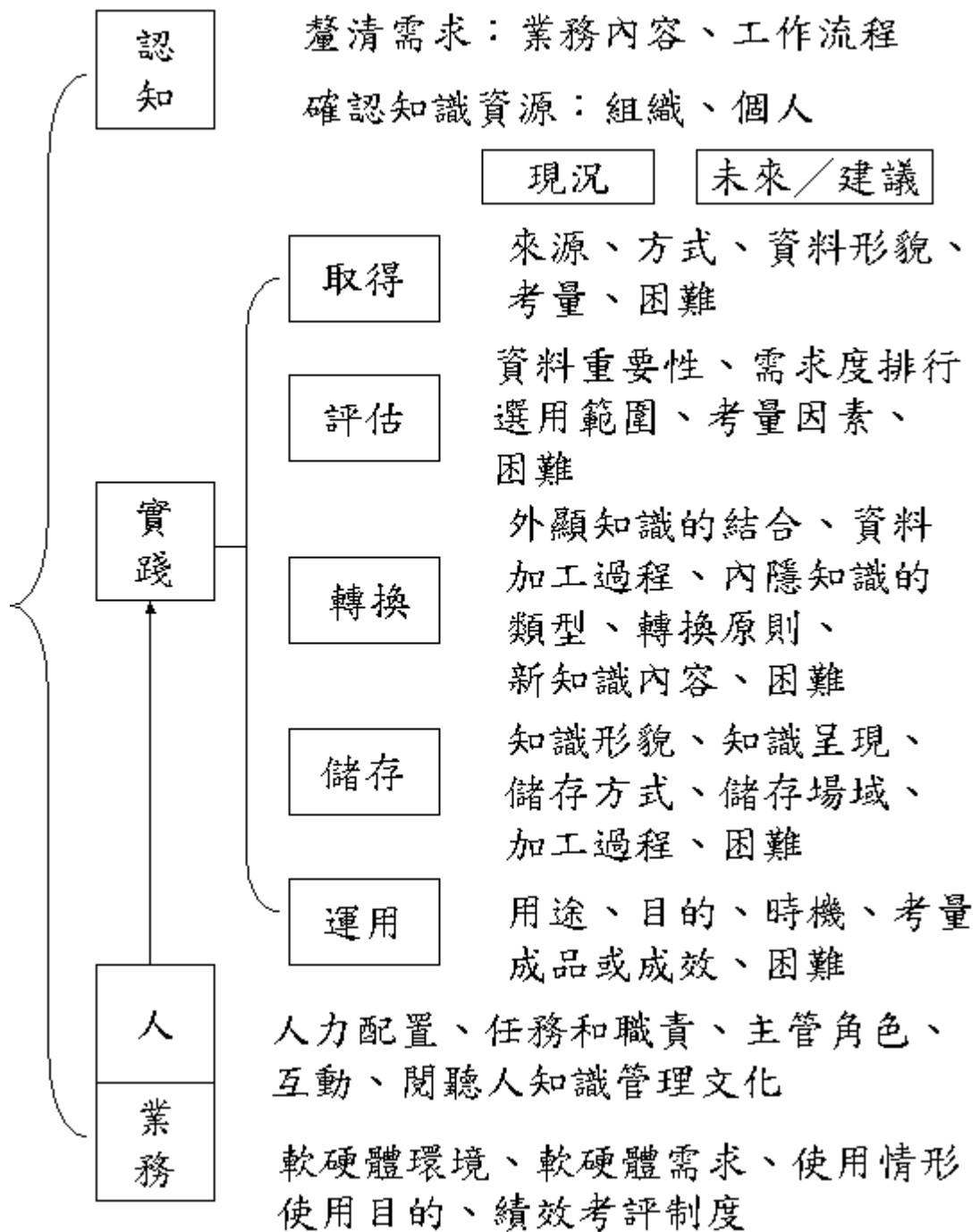


圖 參—2：半結構式問卷大綱

資料來源：本研究