

## 文化習慣對知識分享行為形塑之研究：以師生知識分享平台使用為例

陳俊錡

德科技大學資管所研究生  
s94631119@mail.student.stu.edu.tw

楊美蓮

樹德科技大學資管系副教授  
meilien@mail.stu.edu.tw

陳龍銘

樹德科技大學資訊學院院長  
chenlm@mail.stu.edu.tw

### 摘要

本研究目的在探討知識分享平台的導入對於現有大學教師教學分享之衝擊及其選擇改變傳統慣用之教學分享模式時改變經驗及歷程。

研究對象為南部某大學「師生知識分享平台」使用之教師。研究以現象學研究方法進行，資料收集，採用敘述訪談方法，訪談不同專業領域之大學教授知識分享經驗。透過教授口述自身與學生教學互動及使用「師生知識分享平台」的經驗。除此，同時觀察教授在「師生知識分享平台」上之使用情形，以瞭解該平台置入教師習慣已久之傳統教學分享脈絡時，所面對的改變困境及成功經驗。

本研究發現，教師使用「師生知識分享平台」方式與過去長久習慣的口頭教授分享知識形式迥異。在改變習慣已久的教學設計時，歷經對「我是老師」價值的不容懷疑，進而對「時代改變」「不進步會被淘汰」而產生「我會不會只剩下一隻嘴巴吧？」的內心恐懼，到「不變不行」自我說服的階段，最後到經歷挫折及改變。研究結果呈現教師內心經驗歷程，提供有意導入科技平台做為師生知識互動管道的管理者參考。

**關鍵詞：**知識管理、習慣、知識分享、現象學研究、敘述訪談

### 1. 緒論

在知識經濟時代中，運用資訊科技力量於知識的獲取、創造、分享、再利用及儲存，繼以提升國家競爭力，是我國重要資訊政策之一。而作為知識孕育的高等學府，推動數位化學習、建構「師生知識分享平台」，使教學不再侷限於黑板上、教室裡，讓學習得以脫離時間與空間的限制，是許多大學在貫徹知識創造及傳播上，努力的目標。然而數位化學習及「師生知識分享平台」的實踐，涉及教師在教學設計及教學習慣的重大改變，因而在規劃及推動相關措施時更形複雜。

本研究在觀察南部某大學師生知識分享平台之使用，發現知識的分享不如預期熱絡。而知識管理相關文獻也指出，許多企業組織為貫徹知識創造及分享策略，要求（獎勵）組織成員將個人知識分享於知識儲存庫中或是學習平台中，期望在眾人無私的知識分享、討論及知識的再利用之下，使企業組織經由知識管理的實踐提升組織競爭力，然而許多的努力卻不如預期成效，知識儲存庫竟然成為「昂貴及無用的資訊垃圾園地」（expensive and useless information junkyard或是少數沒有人用「空洞的圖書館」（empty libraries）（McDermott, 1999,

2002）。

因此，藉由本研究探究大學院校教師使用知識分享平台（knowledge management system, KMS）經驗，以洞悉分享現象背後的脈絡，進而找出教師在習慣已久之傳統教學分享脈絡之下，面對「師生知識分享平台」置入之改變歷程以及隱藏在背後所面臨之困境及成功經驗。期望提供大學院校知識管理提倡者在導入資訊科技作為「師生知識分享平台」之參考。使大學教師做為知識擁有之主體，在科技運用輔助之下，增進學生學習效用。

### 2. 文獻探討

#### 2.1 知識管理及知識分享

Peter Drucker（1995）曾說，知識已經成為主導經濟唯一的關鍵資源，而知識管理則是組織為了提升能力與競爭優勢，對其組織內外部個人、群組或團體中有價值的知識進行有系統的定義、獲取、儲存、分享轉移、利用與評估等工作（引自林東清，2003：26）。Wiig（1997）的看法則認為知識管理是組織有系統且明確的對其知識資產（knowledge asset）進行充分的探索與應用，以提升組織內的工作績效及競爭優勢。知識管理的重點在於如何推動知識分享（Nonaka & Takeuchi, 1995）。知識分享則是組織員工或內外部團隊在組織內或跨組織間，彼此透過各種管道交換、討論知識。目的在經由知識的交流活動，擴大知識的利用價值，並產生知識的綜效（林東清，2003）。知識分享的目的是將個人的知識與寶貴的經驗做最有效的傳承。

許多知識管理的提倡者認為：將知識從知識擁有者身上擷取編碼後（codified），儲存於具有網路連線的電腦中，以供將來傳播使用（Tiwana, 2001）。然而只強調資訊科技是沒有辦法產生知識管理的（McDermott, 1999），也無法縮減組織資訊分享的障礙（Ruggles, 1998）。Pfeffer和Sutton（1999）也認為，組織在推行知識管理時，只強調科技，尤其是資訊科技，將會是資訊管理上一種迷失。因為知識是人類的行為，他根深蒂固在「使用」知識及「思考」經驗上，少了「人」對知識分享的知覺，只強調資訊科技的重要性是沒有辦法為知識管理的成功做保證（楊美蓮，2005）。所以，知識管理的成功不能只強調資訊科技，而是必須對社會脈絡及個人的認知做更深層的理解（Tuomi, 1999）。

#### 2.2 知識分享與文化習慣

習慣（habit）是一種固定的模式，是生活中的

人造物(楊美蓮, 2005)。Charles (1986) 提到, Durkheim認為多數的人是在習慣力量(force of habit)及習慣枷鎖(yoke of habit)下生活。當事情以相同方式,重複發生時,習慣行為就自然發生。某些不同的功能互相、自然地回應、重複,而成為習慣。他更進一步指出,習慣在獲取力量之後,則成為行為舉止的規範(rules of conduct),同時可能成為進步的最大阻礙。許多的社會事實,例如:舊式的處罰體制,就是在習慣的力量影響下持續的存在。Weber對習慣則有不同的觀點,他認為:群體一致的行為是根源於習慣,習慣是一種未經反思(unreflective)、是將長期實踐的行動傾向,設定在行為當中,因此現代經濟元素間的使用模式及關係模式,都取決於習慣,而工作本身則是深深依賴在習慣的基礎上。習慣它不只促使行為符合規範,同時是規範的根源,亦即個人單純的由於心理上的傾向而產生的行為習慣,進而成為一種具有約束力的經驗(binding experience)。雖然習慣的行為不會隨機發生,雖然個人偶而會有超乎習慣的行為,但可確定的是:不同的社會群組,其生活與群組的習慣,有著強烈的關係(Charles, 1986)。根據Durkheim及Weber的論述,可知道習慣不是一堆屬性的加總集合,它是個人在不同社群中,經過社會實踐所形塑而成的(Charles, 1986)。

知識管理實施最大的困難在於改變人們的習慣(Ruggles, 1998)。McDermot (1999)也認為知識管理最大的困難在於改變組織文化及員工的工作習慣。由此可知,習慣對知識分享的實踐產生了影響,也成為知識分享的阻礙。

### 2.3 大學教師與知識傳播

大學是產生知識、傳播知識的最佳場所,大學教師則是知識創造與傳播的推手。大學教師經由學術研究活動對知識做探索與創造,透過教學活動與學生分享,進而達到知識傳播。

然而知識的探索,是大學教師累積個人知識資產的重要管道,教師們透過研究活動及學術發表呈現個人在專業領域知識的地位。這些知識資產也是大學教師在個人教學活動中的重要內容。

傳統教學活動,多發生在教室場域,知識傳播媒介多為課本、講義、黑板,教學內容多為口頭傳授。其知識傳播範圍則侷限在教室實體空間中,而知授接收的對象則是課堂中的學生。

然而當科技平台被介紹到知識傳播的活動中,其傳播的媒介、方式及傳播的範圍也因之改變。尤其知識接收的對象則由課堂中有限的學生,擴大為科技平台上來來往來的觀眾。

因而,科技平台做為知識傳播(分享)的新媒介,對大學教師知識資產知覺及習慣的知識傳播方式產生極大的衝擊。探討知識對大學教師的意義及教師知覺知識傳播方式的改變,對其知識資產的威脅及分享習慣的改變,將有助於知識分享平台做為師生互動媒介之推動。

## 3. 研究架構與方法

### 3.1 研究方法

教師在教學現場及其使用「師生知識分享平台」的行為,都是教師長久以來經驗所形塑出來的行為習慣,而行為背後則是教師生活經驗的累積,這是一種不能由科學及數字所衡量分析的。質性研究方法(Qualitative Research Method)是一種具有擁有多元的、彈性的、創造的、省思的、行動的、過程動態的、參與的特質的方法。藉由質性研究方法捕捉參與者的觀點及檢視日常生活的允諾(胡幼慧, 1999),更能深入剖析教師教學生活及與學生知識分享經驗。

現象學研究方法(Phenomenological Research Method)做為質性研究方法之一,適用於瞭解一個人對其生命世界(live world)的生活經驗(live experience)之理解。它是對生活世界的研究,是當我們反思之前,當下的立即體驗(Husserl, 1970; Schutz & Luckman, 1973)。使用現象學研究方法幫助我們將感覺最平常、最熟悉、最自我驗證的事件加以結構性的分析。其目的是為我們人類生活世界中所遭遇的行動、行為、意向、經驗等建構出一份栩栩如生的描述(Van Manen, 1997; 高淑清譯, 2004)。因此,現象學研究方法能有系統的幫助我描述出教師所身處的生命世界和其生活經驗。

敘述訪談(Narratives Interview)是一種社會科學採集資料的方法,是經由參與者(participant)述說過程中,採集資料,進而探究個體經驗世界(Flick, 1998)。不同於其他方式的是,敘述訪談是一種讓研究者以「即興敘述」的方式談論有關自身生活經驗。參與者事前並不需準備,它是透過特定情境的引導下藉由簡短之問句展開。之後,則由參與者自己決定談話的內容及方式,進而侃侃而談。敘說過程中,研究者不會加以限制其談話方向及內容。Josselson (1995)主張,敘說是一個過程的再現(representation),一個自我對自我及世界對話的再現,因此敘說代表的不是如何記錄事實與事情的真實性,而是使一生龐雜的想法與經驗成為意義系統的紀錄(李月霞, 2004)。因此要完整的呈現研究參與者的生命經驗故事,就必須利用與教師們「面對面」的相處,透過教師即興的敘述,更深入的瞭解他們的內心世界。

除使用敘述訪談方法收集資料,本研究同時使用參與觀察法(Participant Observation)進行資料收集。使用觀察法則是基於人類社會是人積極參與過程的集合,而人的行為是積極互動的結果(Blumer, 1969)。Bogdewic (1992)認為任何研究要瞭解其過程、事件、關係、社會關係脈絡時,就選擇參與觀察法。換言之,唯有進入教師的生活世界、走進教師的教學場域,現場參與觀察,才能更瞭解教師的生活經驗。

任何一種資料、方法和研究皆有其偏差,經由不同資料收集方法,才能使其中立化(neutralize)

(Jick, 1979)。三角驗證法 (Triangulation) 則是期望突破傳統研究法中，研究者對先前概念之限制，對不同視角 (view) 和資料的歧異尋求整合，以期找尋更值得信賴的詮釋。因此，三角驗證法能經由不同方法作交互驗證，不斷地建構詮釋描述，才能在教師生活經驗上做一完整的描述。

### 3.2. 研究對象

#### 3.2.1 師生知識分享平台

「師生知識分享平台」於2004年上線使用，採用Microsoft推出的Share Point建置，全校260位專任教師皆有屬於自己的教學互動環境，教師可以依照個人需求自行設計更改，上傳及補充課程教材、公佈即時訊息並解答學生疑問。而學生可以在上面獲得所需課程資料和即時訊息、詢問課程問題等。建置評台目的在於讓學生與教師不會受到時間與地點的限制，在課堂之外多了一個課程討論互動的地方。目前已上線使用教師有133位，使用率約為51%。

#### 3.2.2 敘述訪談對象

##### 樣本選擇：

質性研究抽樣的重點是「樣本一般都很少，甚至只有一個個案，所以必需是有深度的 (in depth) 「立意抽樣」。」(Patton, 1990)。本研究之樣本選擇條件：

- A. 必須顧及不同專業領域、年資、職位之教師。
- B. 同時包括：師生知識分享平台使用經驗豐富之教師及滯足不用或很少使用之教師。

##### 訪談對象

本研究參與對象為14位南部某大學教師。涵蓋兼任主管之教師與一般教師、新進教師及資深教師、講師和助理教授以上之教師，並涵蓋各個不同專業領域之教師，以期能理解各種教師使用師生知識分享平台之經驗及觀點。

### 3.3 研究步驟

#### 3.3.1 準備訪談

首先觀察每位教師在師生知識分享平台的使用情況之後，加以紀錄每位老師的使用情況。進而挑選各種不同專業領域及不同使用情形之教師，並陸續以電子郵件發出邀請函。其次經由滾雪球方式，藉由參與教師的熱心推薦及受訪過程中被提及之教師，再對這些教師發出邀請函。

#### 3.3.2 訪談

在歷經多次書信往返說明研究目的及安排訪談時間之後，即開始進行訪談。在邀請函中以詳細說明身為研究者將遵守對受訪者之身分保密的義務及責任，及訪談中將以錄音方式記錄訪談過程。除此，於每次進行訪談之前，會再次告知身為研究

者應盡義務及責任，並在參與教師簽署「研究參與同意書」之後，開始進行訪談。

在訪談的過程，扮演聆聽者的角色，專注於故事的聆聽，盡可能不打斷或介入參與者的述說，並在聆聽期間對使用者的肢體動作及表情作一簡單的紀錄。訪談的進行是經由幾個定義好的提問開始，例如：「請您聊聊對於師生知識分享平台使用經驗？」、「您對使用師生知識分享平台的看法？」，並隨著對話的內容，適當的使用「例如呢？」、「怎麼說呢？」等回應。或在受訪者做出主觀評價時，給予適當的點頭，而參與者經常也會對這點頭做出回應，進而使暢談自身使用經驗，做更深入的描述。為了預防因訪談經驗不足所導致資料蒐集不夠完整的情形，於每次訪談結束時，會徵詢受訪者接受下一次訪談的意願。

每一次訪談結束之後，隨即著手進行逐字稿的繕打和資料整理及分析，以便發現新的經驗述說現象或是提問遺漏，進而能在訪問其他參與者時提出，並能即時對受訪者進行第二次訪談。如此反覆進行，以期達到個案自身及個案之間資料的飽和度及完整性，以利後續資料之分析 (Agar, 1986)。

#### 3.3.3 資料整理

經由敘述訪談收集到的資料被繕打成為逐字稿，並開始進行資料的整理及分析。首先是在閱讀敘述文本時，一面將與研究主題有關之意義單元 (meaning unit) 指出，並在該單元旁加上關鍵字眼 (label)，例如敘述文本為：

不可能排斥啦！也沒有反彈的機會，因為數位化時代來臨了，你不可能上課還是用一張嘴巴，用板書阿！那你在學生那一關可能就很難被認同，老師在課堂上過去沒有網路跟電腦科技的時候，老師都靠著嘴巴、板書、還有教科書、頂多還拿個圖表，……。學生不用進你的教室，在網路上人家已經看這麼多了，何況近你教室你只剩一張嘴巴。不可能阿！（1102）

在這段敘述中，將「沒有反彈的機會」、「數位化時代來臨了」、「不可能上課還是用一張嘴巴，用板書阿」、「學生那一關可能就很難被認同」、以及「在網路上人家已經看這麼多了，何況近你教室你只剩一張嘴巴」等標示出來，並標上「時代改變、不得不做」來表示因為時代的改變，迫使老師不得不在自身教學內容上精進。因此整理之後為：

主題 (theme)	個案 (case)	頁數 (page)	標示 (label)	文本 (text)
	11	02	沒有反彈的機會 數位化時代來臨了 不可能上課還是用一張嘴巴，用板書阿 學生那一關可能就很難被認同 在網路上人家已經看這麼多了，何況你教室只剩一張嘴巴 「時代改變、不得不做」	不可能排斥啦！ 也沒有反彈的機會，因為數位化時代來臨了，你不可能上課還是用一張嘴巴，用板書阿！ 那你在學生那一關可能就很難被認同，老師在課堂上過去沒有網路跟電腦科技的時候，老師都靠著嘴巴、板書、還有教科書、頂多還拿個圖表，……。學生不用進你的教室，在網路上人家已經看這麼多了，何況你教室只剩一張嘴巴。不可能阿！

又例如：

一張海報，以前我可能用黑白的，現在我可以用彩色的阿，用那個視訊的阿，那些東西更多元化，這樣上課來講，學生的吸收性更高，你現在還用投影片，大概學生會把你罵死。也不能不變，科技在進步，學校也在改變，像你現在那個老師不用數位講桌的？大概除了教算數的以外，那個老師不用？當然為了要求美化，讓上課回應更好，你就要更精進一點。(1305)

相同的，將「以前我可能用黑白的，現在我可以用彩色的」、「還用投影片，大概學生會把你罵死」、「不能不變，科技在進步，學校也在改變」、「現在那個老師不用數位講桌的」等幾個標示出來，並以「科技進步、不得不變」的指出因為科技的進步，使得教師不得不對教學方式改變做出改變，已應付科技的進步教學所帶來的改變。因此整理之後為：

主題 (theme)	個案 (case)	頁數 (page)	標示 (label)	文本 (text)
	13	05	以前我可能用黑白的，現在我可以用彩色的 還用投影片的阿，那些東西更多元化，這樣上課來講，學生的吸收性更高，你現在還用投影片，大概學生會把你罵死。也不能不變，科技在進步，學校也在改變 現在那個老師不用數位講桌的 「科技進步、不得不變」	一張海報，以前我可能用黑白的，現在我可以用彩色的阿，用那個視訊的阿，那些東西更多元化，這樣上課來講，學生的吸收性更高，你現在還用投影片，大概學生會把你罵死。也不能不變，科技在進步，學校也在改變，像你現在那個老師不用數位講桌的？大概除了教算數的以外，那個老師不用？當然為了要求美化，讓上課回應更好，你就要更精進一點。

接下來，在整理資料時，會把標示群集 (clustered data) 分別分類為相同主題 (theme)。例如上述兩段，在群集資料後，我用「趨勢」作為主題。如此在個案之間反覆進行，直到達到資料飽和 (Mores, 1994) 為止。因此整理之後為：

主題 (theme)	個案 (case)	頁數 (page)	標示 (label)	文本 (text)
趨勢	11	02	沒有反彈的機會 數位化時代來臨了 不可能上課還是用一張嘴巴，用板書阿 學生那一關可能就很難被認同 在網路上人家已經看這麼多了，何況你教室只剩一張嘴巴 「時代改變、不得不做」	不可能排斥啦！ 也沒有反彈的機會，因為數位化時代來臨了，你不可能上課還是用一張嘴巴，用板書阿！ 那你在學生那一關可能就很難被認同，老師在課堂上過去沒有網路跟電腦科技的時候，老師都靠著嘴巴、板書、還有教科書、頂多還拿個圖表，……。學生不用進你的教室，在網路上人家已經看這麼多了，何況你教室只剩一張嘴巴。不可能阿！
	13	05	以前我可能用黑白的，現在我可以用彩色的 還用投影片的阿，那些東西更多元化，這樣上課來講，學生的吸收性更高，你現在還用投影片，大概學生會把你罵死。也不能不變，科技在進步，學校也在改變 現在那個老師不用數位講桌的 「科技進步、不得不變」	一張海報，以前我可能用黑白的，現在我可以用彩色的阿，用那個視訊的阿，那些東西更多元化，這樣上課來講，學生的吸收性更高，你現在還用投影片，大概學生會把你罵死。也不能不變，科技在進步，學校也在改變，像你現在那個老師不用數位講桌的？大概除了教算數的以外，那個老師不用？當然為了要求美化，讓上課回應更好，你就要更精進一點。

### 3.3.4 詮釋

現象學的寫作必須兼顧「客觀」(objectivity) 與「主觀」(subjectivity)，客觀意味著：研究者必須轉向客體，即對客體保持中立，也意味著研究者必須對眼前的事物保持中立；而主觀則是指研究者必須使用敏銳的洞察能力，使客體經驗本質能夠完整的呈現 (Van Manen, 1997: 高淑清譯, 2004)。

現象學研究方法中使用「我」(I) 和「我們」(we) 這種做法不僅能喚起表達真實經驗在此的價值，也因為能顯示作者確認他人經驗可能就是自己經驗，自己經驗可能也是他人經驗，而使論文有

了普遍性（互為主體的特色）（Van Manen, 1997；高淑清譯，2004）。因此，論文詮釋時，將以第一人稱「我」來呈現。

教師知識分享生活經驗的敘述是需要被處理的素材，而透過敘述文本中群集資料分析將主題粹取出來，並掌握這些主題對生活經驗作深厚的描述（ticket description），並同時在教師所處的生活世界做深厚的詮釋（ticket interpretation）。再透過深厚的描寫及詮釋之後，期許能引發我們的認同感而激發內心的感動。

## 4. 研究發現

教師們在面臨資訊科技導入做為與學生知識互動的新選擇時，內心對長久以來習慣使用的教學分享模式做了許多的提問。而這些提問起始於教師對角色及其價值信念的固執——「我是一個老師！」，接著面對潮流趨勢的壓力，產生恐懼——「我會不會只剩一張嘴巴？」、「學生都比我厲害」……，到內心的妥協——「不變、不行」，最後經歷了改變及挫折。茲將相關歷程描述於後。

### 4.1 我是一個老師！

「老師，什麼都會」，這是社會對教師的認知與期待。教師是一種專業，教師擁有豐富知識且長久以來都是一個受人尊重的職業。在面對科技系統導入做為師生知識分享新的管道，教師們對於習慣已久的教學互動方式擁護及對自己分享方式的信心，因而對使用「師生知識分享平台」提出這樣的質疑：「我現在教得很好，我為什麼要用？」

#### 4.1.1 老師，什麼都會！

一位教師在述說教師為什麼要用師生知識分享平台時，語帶激動的說：

利用工讀生的人力來幫助，不是叫「教」，幫助老師建立起來，好像變成老師要跟誰來學，……，你講一講說要「教」，那我一個教授了被聽到說還要被人家「教」！那不用教書了！（1005）

從教師的話語間呈現著教師就應該什麼都會的訊息，這是一種自我的信念，更是社會對老師的期待。

#### 4.1.2 誰說一定要用？

教師在面對學校推動師生知識分享平台時說道：

學生是主體，那學生來這裡是幹嘛？他是要學習，所以教學一定是主體，然後行政你一定是配合教學。沒有我們教學來配合行政的啦！他們搞不清狀況！（0607）

大學教師擁有高度的自主觀念，不允許其他人來干涉其教學方式。而教授治校是大學校園的治校理念，在這樣的理念之下，更使得大學教師擁有高度的自主權。

### 4.1.3 我為什麼要用！

教師是知識分享傳播重要的橋樑之一，而資訊科技則被當做是進步的象徵，同時資訊科技也被認為有助於教師進行知識分享。然而，教師在使用資訊科技進行知識分享時，卻不是這麼認為。習慣傳統教學方式的教師這樣說著他對師生知識分享平台的看法。

我有這個〔師生知識分享平台〕可以教書，沒有這個〔師生知識分享平台〕我一樣可以教書，說真的這個東西有跟沒有，沒有太大差別。……。如果我在教學上可以使用其他機制讓我的教學品質很好，我一定要做平台嗎？不一定！（0412）

談話間呈現教師對自己教學方式不容質疑的自信，也使得教師不願去改變現有習慣的教學方式。

### 4.2 我很害怕！

教師們在習慣的傳統教學方式與新的科技及新的教學方式的衝擊下，面對變與不變的選擇，惶恐、焦慮也逐漸隨著內心的掙扎與猶豫而增加。他們開始擔心——不會使用科技，將會失去社會的期望和認知，「我會不會只剩一張嘴巴？」、「我會不會失去競爭力？」成為教師的提問。

#### 4.2.1 我會不會只剩一張嘴巴？

一位身兼主管的教師這樣說著：

如果你還是用傳統可以教得很好的，那你就繼續存在。你用傳統方法教不好，你又不會做數位化教材的話，那他自己會緊張的！（1110）

時代極速改變，知識的增加及傳播也日益迅速。教師開始發覺，有些東西學生都比我厲害，很多事情學生早就知道了。一旦他自己無法在傳統的教學方式上更加精進，又不會使用數位化教材，提高自己的優勢，會不會沒有東西教給學生，最後剩一張嘴巴？

#### 學生都比我厲害！

以前是老師永遠比學生懂得多，……，可是現在不一樣阿，你說學生永遠比老師差嗎？未必啊！老師可能在某些理論比你〔學生〕強，可是在操作性的地方搞不好都比你〔學生〕弱。（1305）

這是教師內心的惶恐。身為教師，就應該比學生懂得還多，因為「我是老師！」。然而，知識的改變越來越快，東西也越來越多。教師也開始擔心自己會不會失去身為教師的核心價值。

#### 學生早就知道了！

可能老師你放的那個廣告，學生早就看過了，沒什麼了不起。很有可能啊！所以說你

傳遞給他的訊息，吸引力就低阿，他會覺得在這邊上課，好像在做牢一樣（1305）

這位資深教師述說著內心的焦慮。取得知識的管道越來越多，教師的教學內容，學生可能已經事先取得。教師會擔心如果不在教學內容上面做改變，學生對其上課的吸引力會降低。

#### 4.2.2我會不會失去競爭力？

一位教師在面對要在師生知識分享平台分享他的知識時，這樣說他的看法：

老師也不會希望他的東西外人容易取得啊，我們都很希望容易取得別人的資料，那我們不會希望別人取得我的資料，這是人的本性啦。學術界這種環境，他會覺得他的知識是他的資產啊。在學術界，我覺得老師基本上是蠻小氣的。（1305）

對於教師來說，知識就是他最重要的資產，如果把它放在網路上了，大家都容易學走，那我的專業價值在哪？「這是我的東西，我不能讓別人知道；這不是我的東西，我不能拿來用」，然而放在網路平台上，將迫使如此的矜持攤在公共的場域，接拷貝與檢視。

知識的探索是教師累積資產的重要方式，學術競爭環境，迫使教師保留他自己的東西，沒有獨特知識，教師將失去自身的價值。因而教師會擔心自己的東西遭人竊取，同時也會擔心自己侵犯到他人的知識。

#### 我的專業價值在哪？

當然，我教我自己的學生是可以不保留的。但是我未必說我的這些專業知識，不盡然的都可以給全國的民眾進來平台裡面拿了就走！（1102）

這位教師說著他的顧慮。在傳統的教學場域中，教師知識的分享對象僅限於學生，而分享傳播的範圍僅在教學的實體場域中。當知識分享延伸至網路上時，教師會擔心他人輕易的、不用透過教師本人就能學習自己知識，因而對「那要我這個教師做什麼？」做了反向提問。

#### 這是我的東西！

我累計了多年的東西，我把它弄成教材，以後可能會出書。但是如果有人動作比我快，拿去出版了，我沒有辦法證明這東西是我的啊！（0412）

教師在面對自己的知識放在網路上時的顧忌，一旦自己的知識資產公諸在網路上，教師害怕自己辛苦累積的知識被別人竊取，因而會使教師喪失自身的價值及競爭力。

#### 這不是我的東西！

一位教師描述著對於將教材放上網的顧慮：我們有時候教學在引用時候去抓一些廣告、

影片或是別人的文章，我上課播沒有版權問題嘛。我上課播3-5分鐘就結束了，不需要有什麼紀錄啊！這網路抓的，在我上課播不用擔心這個。但是，今天我在把它放到分享平台上面去，這個就必須要去考慮了，這是比較擔心的部份。（1403）

在傳統分享方式中，對象只有學生，範圍也只限定教室之內，教師不需擔心自己會侵犯到別人的智慧財產。教師不只擔心自己的知識遭人竊取，同樣的也會擔心自己侵犯到他人的知識資產，當教材放上網路，不只學生能看到，範圍也不在限定教室內，使得教師會開始考慮侵權的問題。

#### 4.3不變，不行！

教師在經歷的一連串衝擊和內心的反覆思考，在因為「我是老師」這個社會賦予他們的角色以及教師內心對於「我不能被淘汰」的擔憂下，而說服自己嘗試新的知識分享互動方式。

#### 4.3.1我是老師耶！

一位已經任教多年的資深教師說：

以前你一樣東西可以用10年，你現在不行了啊，搞不好一、兩年你不學習就沒了！老師可能拿你博士班的東西出來教嗎？教到退休？不可能啊！（1307）

身為一個教師，社會的期望就是老師就是因該不斷的學習會，而老師也覺得自己有所不足，必須有精進，身為一個老師，不學不行了！

#### 連這都不會！

老師都是知識份子，都唸到這麼高學歷了，……，你一個人可以唸書這樣唸唸唸，唸到博士，當到老師，連這都不會！（1403）

一位老師這樣說著。身為一個老師，在意別人的看法，社會對老師的壓力，讓教師覺得身為一個教師，不能有不會的東西，使得教師開始學習使用師生知識分享平台。

#### 不學不行了！

學生的表情和回應，如果很差，你當老師也很痛苦好不好，好像對一堆死人講課。你也希望說他們的回應是比較專注的，所以你要超越他們的期待更多，所以你的課程準備要更精彩啊。過程中，課程的穿插一些東西，當然如果你希望你課程中的互動更好，你當然會想盡辦法去補充你的課程的內涵。（1305）

學生能取得知識的管道也越來越多，教師不能在只靠一成不變的上課內容，使得教師不得不學習新的知識，融入生活中的時事，讓教學內容能超越學生所知，使教學能夠更豐富、精彩。

#### 4.3.2我不能被淘汰！

e化一定是趨勢。今天不做，明天一定後悔，等著被淘汰。自己可能有被迫害妄想症或是什麼的，很怕被淘汰。(0504)

這是一位教師對於e化的看法。時代改變了，e化似乎也成為社會的符號，強力的傳遞著—「這是一個趨勢」的訊息。因而教師害怕跟不上時代的腳步，就會被淘汰。

### 時代改變了

e化的時代已經來臨了，……。在這樣的一個時代沒有去理解或是熟練的話，那等於是斷訊。等於是你也不能出門、也沒有辦法跟人家互動。(1101)

這位教師說著他對時代改變的無奈。教師感覺到e化是一個趨勢，身為一個教師，不能跟不上時代的步伐。因此，如果不改變，就無法跟隨著時代進步。

### 環境不同了

以前我可能用黑白的，現在我可以用彩色的啊，……，你現在還用投影片，大概學生會把你罵死。也不能不變，科技在進步，學校也在改變，像你現在那個老師不用數位講桌的？(1305)

這位資深教師述說著他在使用教學工具上的轉變。隨著教學環境的改變，教師教學不能僅靠著版書、課本及一張嘴巴，教師拋棄舊有習慣的教學方式，嘗試使用新的教學輔助工具及方式，似乎成為教師們努力被學生接受的方式。

## 4.4 改變和挫折

教師們躊躇、停頓之後，在對師生知識分享平台的使用，部分教師覺得對教學真的有幫助，因此改變了習慣已久的教學分享模式。然而也有部分教師在使用師生知識分享平台之後，選擇不做改變，回到習慣已久的教學分享模式上面。

### 4.4.1 真的有幫助！

一位在師生知識分享平台上使用相當活絡的教師這樣說：

你如果想當一個好老師，……，那當然這個平台提供一個以前做不到，現在都能做到的東西。(1303)

教師在說服自己嘗試使用師生知識分享平台之後，會認為想當好老師，就因該要使用。使用師生知識分享平台，讓教師和學生的距離拉近了，學生的鼓勵也給教師極大的鼓舞。教師同時發覺上課變得更容易、更好。

### 我和學生的距離拉近了！

一位年輕教師高興的這樣告訴我他使用過後的改變。

平台上學生比較敢講，平常上課學生好安

靜，差很多。所以平常上課我比較活潑搞笑，平台上我比較像朋友，更搞笑！拉近學生與我的距離。(0502)

師生知識分享平台使得教師和學生的互動管道，破除時間和空間的限制，不再只有面對面。和學生的距離拉近了，讓師生情感更加融洽，也是讓教師會熱衷於使用師生知識分享平台的原因。

### 學生給我鼓勵！

現在他們看到會說，哇！老師你什麼時候把網頁改成這個樣子的，就感覺還是有人在看的，就會盡力去維護好我的網頁。更新它讓它更豐富點，也會放跟我自己領域比較相關的東西。(1409)

學生對教師的鼓勵及回饋，是教師最大的成就。學生的反應愈是熱絡，教師就愈有努力讓它變得更好的想法！

### 上課變得容易了！

小小問題你要寫一長篇的理論，那個成本太高，有時候很簡單的舉個例或是拿個圖解就可以解釋了。(1102)

這是一位教師對於使用師生知識分享教學方式的看法。新的方式比以前更容易、更方便時，教師就不願意再回到舊有已經習慣的教學方式。

### 4.4.2 我真的沒辦法！

然而，並不是所有的教師都能改變，部分教師選擇放棄改變。一位教師在使用了一年之後，這樣說：

我覺得它的效果並不是那麼好，所以說真的，如果是讓我選擇，我會選擇不用，因為我已經用過兩學期了，如果下學期讓我選擇，我會傾向不用。(0706)

教師們在經歷了自我掙扎後，決定嘗試使用師生知識分享平台，然而部份教師在使用師生知識分享平台後，選擇回到了原來所習慣的教學方式。他們認為製作教材太浪費時間了、學生不用師生知識分享互動平台且學生不會回應及使用效果與預期有極大的差異，這些都是讓教師們放棄改變，回歸到舊有教學方式的元素。

### 太浪費時間了！

教材製作方式不同，以前可能就影印資料給學生，那你現在都要做成電子檔，花的時間可能不只兩三倍，那成本太高！(0907)

教師是相當忙碌的，對於新的教學方式，需要花費比傳統教材製作時間更長，製作方式也複雜，是使教師不願意改變的原因。

### 學生不用！

一位對師生知識分享平台相當失望的教師無奈的說：

當我知道，我的學生，很少去用之後，我就覺得好像只是做表面的，會讓你覺得，那我做這些東西，到底是做給誰看？(0903)

教師們花了很多時間，用盡心思，希望學生能更好、獲得更多。然而，當學生根本不看、不用時，內心的失落感，讓他們放棄使用師生知識分享平台，回到習慣的傳統教學分享模式。

### 學生不會回應！

只有單向，學生不會回應！(1024)

一位教師這樣說著。學生不會在師生知識分享平台上面做回應，變成只有教師上傳資料，教師得不到任何回饋，無從知道學生得使用情況，會讓教師們逐漸喪失使用的意願。

### 和當初想的不一樣！

我原來是想，對阿，東西放上去學生可以隨時上去閱讀。可是後來不是，學生不來上課，他可以上去下載，東西都在上面，學生可以光明正大的蹺課，唉～(0805)

這位教師這樣說著他的無奈。師生知識分享平台帶來方便，但也相對的帶來負面的作用。學生們開始的不願意上課、不願意做筆記、不願意買書。「反正網路上面都有」，也成為教師選擇放棄，回歸原始習慣的舊有教學方式的原因。

### 4.6其實，最不能改變的就是老師自己！

我覺得老師有必要要成長，身為一個老師任何領域都有他應該要去學習的一個事情。(0406)

這是一位老師對於自身的反思。教師自覺身為教師，必須不斷的充實自己。一位教師這樣說著：

老師可以放著都不理，真的是我們背後有太多的負擔。所以可以當作沒看到沒聽到。(0412)

然而，在這麼多不能改變的背後，其實，最不能改變的就是老師自己。教師如此說：

很多大學老師他還再用傳真，他還是沒辦法適應e-mail、MSN，其實都已經蠻簡單了喔，但是有些人還會很抗拒這個。老師每次在教學生時都會說，「我們要因應時代而改變」，可是呢，你就會發現最不能改變的，就是老師自己本身！(0201)

### 5.結語

本研究經由現象學質性研究的方法，探究教師們在知識分享習慣改變歷程。研究發現，教師使用「師生知識分享平台」方式與過去長久習慣的口頭教授分享知識形式迥異。在改變習慣已久的教學設計時，歷經對「我是老師」價值的不容懷疑，進而對「時代改變」、「不進步會被淘汰」而產生「我會不會只剩下一張嘴巴？」的內心恐懼，到「不變不行」自我說服的階段，最後到經歷挫折及改變。

在大學導入知識分享系統做為師生教學互動

媒介時，除了資訊科技外，必須顧及教師的最面臨的困境及障礙。研究發現可提供大學院校知識管理提倡者在導入資訊科技作為師生知識分享平台之參考，使大學教師做為知識擁有主體，在科技運用輔助之下，增進學生學習效用。

知識管理相關研究發現習慣會影響個人的行為，然而這些研究多為量化研究，在探討習慣改變歷程及洞悉影響知識分享的研究則相當闕如。有鑑於此，本研究藉由現象學研究方法，針對知識擁有者—教師，其對知識分享的知覺做經驗的探索即發現，使我們能貼近知識擁有者使用科技平台的經驗，藉由知識擁有者使用師生知識分享平台的聲音，對習慣改變知心歷程有更完整的理解。這樣的研究方式提供給知識管理研究者一種不同的思考，在知識管理的相關研究上，是一種新的貢獻。

### 參考文獻

- [1] 李月霞，「大華春秋——一所學校生命史之研究」，國立台東師範學院教育研究所碩士論文（未出版），2004。
- [2] 林東清，「知識管理」，台北，智勝文化，2003。
- [3] 胡幼慧，「質性研究—理論、方法及本土女性研究實例」，台北，巨流圖書公司，1996。
- [4] 高淑清、連雅慧、林月琴譯，「探究生活經驗—建立敏思行動教育學的人文科學」，嘉義，濤石文化，2000。
- [5] 楊美蓮，「Web-based知識管理系統作為生命經驗分享的空間—以思摩特教師社群為例」，國立中山大學資訊管理研究所博士論文（未出版），2005。
- [6] Agar, M. H., *Speaking of Ethnography*, Beverly Hills, Calif, Sage Publications, 1986.
- [7] Blumer, H., *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall, 1969.
- [8] Bogdewic, S. P., "Participant Observation," *Doing Qualitative Research*, Newbury Park: Sago, 1992, pp. 45-69.
- [9] Charles Camic, "University of Wisconsin-Madison," *The American Journal of Sociology*, 91(5), 1986, pp1039-1087.
- [10] Danvenport, T. H. and Prusak, L., "Working Knowledge," *Harvard Business School Press*, Boston, 1998.
- [11] Davenport, T. H., Völpel, S. C. "The rise of knowledge towards attention management," *Journal of Knowledge Management*, 5(3), 2002.
- [12] Dilthy, W., "Poetry and experience," *Selected Works*, Vol.V, Princeton, N.J.: Princeton University Press, 1985.
- [13] Drucker, P., "Rethinking work," *Executive Excellence*, 12(2), 1995, p5.
- [14] Flick, U., "Narrative Interview," *An Introduction to Qualitative Research*, 1998, pp.204-207.



- [19] Hendriks, P., "Why Share Knowledge? The inflation of ICT on Motivation of Knowledge Sharing," *Knowledge and Process Management*, 16(2), 1999, pp91-100.
- [20] Husserl, E., *The idea of phenomenology*, The Hague:Martinus Nijhoff, 1970.
- [21] Jick, T. D., "Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in Action," *Administrative Science Quarterly*, 24(4), 1979, pp.602-611.
- [22] Josselson, R., "Imagining the real: Empathy, Narrative, and the Dialogic Self," *Interpreting Experience The Narrative Study of Lives*, Vol.3, London, 1995.
- [23] McDermott, R. "Why Information Technology Inspired but cannot Deliver Knowledge Management," *California Management Review*, 41(4), 1999, pp.103-117.
- [24] McDermott, R., "Knowing in Community:10 Critical Success Factors in Building Communities of Practice," <http://www.co-i-l.com/coil/knowledge-garden/cop/knowning.shtml>, 2002. Accessed March, 15, 2007)
- [25] Morse, J. M. "Designing Funded Qualitative Research," *Handbook of Qualitative Research*. Norman Denzin and Yvonna S. Lincon. Newbury Park: Sage, 1994, pp.220-235.
- [26] Nonaka, I., Takaushi, H., *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*, New York: Oxford University Press, 1995.
- [27] Patton, Michael Quinn., *Qualitative Evaluation and Research Methods*, Newbury Park:Sage, 1990.