

一、目標、特色與自我改善

(一) 訪評意見

該系成立至今 6 年，成立時系名為知識經濟學系，自 96 學年度起已改名為知識管理學系，如此可避免學生、家長與外界將該系與經濟相關科系產生混淆之現象。自 96 學年度評鑑後，該系有執行校外自我評鑑、系務發展會議、系務發展論壇等相關自我改善機制，亦有邀請學術界、畢業校友與在校學生針對系務發展提供意見，並配合校院發展方向將該系目標與特色重新定位。自 96 學年度評鑑後至今，辦學績效已有改善，值得鼓勵。

該系之教育目標為培育學生具備「知識管理思維」、「資訊能力」、以及「管理智能」之知識管理的企業人才。雖然該系對於知識管理人才的培養有訂出三大教育目標，但未能充分蒐集產業對知識管理人才之實際需求資訊，導致該目標不夠明確務實。其次，該系沒有針對產業實際需求來設計課程，導致學生應具備之專業能力會有所不足，未能確實有效培育知識管理的企業人才，亦造成該系與其他科系（如資訊管理、資訊商務）未能有明顯區隔。另外，該系教師流動率過高，無法累積知識管理相關教學經驗，課程結構也因此不穩定，如此很難達成所設定之目標，也很難以建立該系之特色。

該系為全國首創「知識管理」為教學領域之科系，並強調實習與證照。「知識管理」有其重要性，企業界對知識管理專業人才亦有其需求，但校、院與系方仍未針對目前台灣企業對此專業人才之需求量、所訓練之學生畢業後是否真能發揮所長及符合企業之需求等相關問題進行評估，此外該系也尚未深入瞭解學生實習之內容是否確實與知識管理相關。此外，該系教師流動率過高，如此很難達成所設定之目標與特色。

整體而言，該系自 96 學年度評鑑後，在系目標定位、課程規劃與系務發展方面已有改善，值得肯定；但課程與教育目標之連結及系

特色之建立，仍有改善空間。事實上，系的發展需要校方的大力支持，建議校方給予該系更多經費與資源。另外，由於該校無法瞭解各系所對於資源需求的優先次序，所以應減少校方中央集權之現象，給予該系更多授權，讓該系能充分發展其特色，不要處處受校方之牽制。例如將年度經費交由該系統籌管理，而不需每筆經費都要向該校提出申請。

(二) 改善建議

根據上述訪評意見，茲提供下列建議以為參考：

1. 針對課程發展委員會與系務發展委員會之組成，建議在邀請該領域之具學術聲望之校外學者專家，以及在知識管理有多年實務經驗之業界人士，以期規劃符合教育目標之課程。找到適任的學者專家與業界人士，才會對課程規劃有所助益。
2. 根據該系資料之呈現，企業界對知識管理專業人才有其需求，但畢業生多未從事知識管理相關工作。建議該系深入瞭解此現象，是否學生在校所學技能未能符合企業界需求。
3. 該系與其他科系存在未能有明顯區隔之問題，而且目前該院4個系所的師資、學生、資源皆不具經濟規模，因此系所整併是一個可考慮之方向。
4. 建議該校與院、系共同研議留住優秀教師之策略，例如給予更多教學所須之資源、給予優渥之研究獎勵等，以解決師資流動率高的問題。
5. 建議該系能控管學生實習，以確保學生實習之內容確實與知識管理相關。另外，建議教師引導與鼓勵學生考取知識管理所需技能之相關證照。
6. 該系宜積極向校方爭取資源與經費，而該校宜讓系所有較多自主權可運用、管理各項資源，以利該系發展。

二、課程設計與教師教學

(一) 訪評意見

該系之教育目標，主要在培育學生三大技能，包括管理智能、資訊能力與知識管理思維，立意良好。然而在滿足產業市場人力需求與發展學生具競爭力的核心能力上，尚未發現課程結構上與其有緊密的連結關係，換言之，該系未清楚說明產業需要具備哪種核心能力的人才，這些核心能力又需要哪些課程來支援。教育目標與課程結構關聯性的缺乏，致使在校的高年級生與畢業生對於自己所具備之核心能力、在就業市場上較其他系所更具競爭力的優勢以及最適合的自己工作職位等問題，不甚清楚亦沒有信心。

此外，該系課程的內容與架構定位仍不大明確，尤其是知識管理相關的課程，缺乏許多核心內容，例如組織的知識策略、知識流程管理（包括知識的創造、利用、分享與移轉等）、組織的文化與知識管理以及組織結構與知識管理等。該系宜將課程專注在 KM 相關的領域上，領域之外的策略管理、專案管理與商業談判，似乎比不上 KM 與人力資源、KM 策略管理、KM 導入管理、KM 與實務社群(Community of Practice COP) 更重要；該系應確實瞭解 KM 領域所需修習之核心知識，以避免漏掉了許多重要的內容，卻加入了一些旁枝末節課程。

在學生專業能力的訓練上，資訊能力是實現知識管理思維與管理智能之核心能力，然該系對學生資訊能力的訓練不足，亦沒有開發知識管理資訊平台的能力。學生專題也大多是類似研究所的論文，而少有實際幫助企業開發一套知識管理系統或引進 KM 策略與流程的案例實作專題 (case study)，無法提供學生 KM 實作實戰的學習機會。

目前該系「生師比」與「教師教學負擔」情形都屬適當，教師們大多為剛獲博士學位的年輕學者，有教學熱忱，努力認真，深得學生們的認同，此點十分值得讚許，然而由於部分教師所學專長與 KM 相關性不大，因此其在研究主題與計畫上與所教授課程大都不太相關，

較難將兩者作有效的結合。教師們也由於年輕，因此對產業界的瞭解不足、人脈不夠，較難執行有份量的產學合作計畫，使得學生們對產學實務界的資訊相當缺乏。雖然該系教師過去所學與知識管理尚有差距，但既已加入該系，就應對 KM 的領域認同並對 KM 的研究有所承諾，不能仍執著於自己過去的領域，而不想在 KM 領域上深入耕耘；不論是由任教的 KM 課程當成進入 KM 研究領域的起點，或除了過去的領域，再以 KM 方面的研究來培養自己第二專長，這些轉換跑道的抉擇都是年輕教師要及早做的決定。

在教學設備方面，知識管理學系最重要的即是 KM 資訊系統，但該系只有一套陳舊的系統，嚴重不足。學生不僅自己無法設計一套 KM 系統，連現有之 KM 套裝軟體都未曾操作過；KM 相關的參考書籍亦有待加強，學生們反應時常需要至外校去借閱相關的參考書籍。事實上，該系在支援 KM 方面的設備、特別是各種 KM 相關的軟體都應充分具備，如果連這個最基本的要求都做不到，就顯見校方沒有經營此系的決心。

綜上所述，雖有上述缺點尚待改進，然而與過去二、三年比較，該系在課程與教學方面是有明顯的改善，並朝著較適當的方向前進，值得鼓勵與讚賞。

(二) 改善建議

根據上述訪評意見，茲提供下列建議以為參考：

1. 該系宜清楚調查與瞭解產業需要具備何種核心能力的 KM 人才，例如能結合系統開發能力與 KM 能力，而能幫企業開發 KM 資訊系統的人才，或者強調 KM 與人力資源管理專長的整合人才，方能使整個系有設計的焦點與方向。
2. 該系宜重新規劃 KM 課程，除了產學界的意見外，可參考一般 KM 的教科書，瞭解 KM 目前公認的核心內容，並針對這些核心知識來設計相關的課程。

3. 資訊系統開發能力在 e 世代仍是重要的求職技能，該系宜強化學生資訊系統的開發能力，並增加系統分析與設計、程式設計等課程，此不僅能造就 KM+IT=KMIT 的核心能力，亦形成了學生就業的第二個機會與專長。
4. 學生的畢業專題宜由該系主導，並改成企業 KM 系統的實做或 KM 流程的實際引進專題，讓學生具備協助中小企業開發 KM 的實戰經驗，不僅能讓學生瞭解其核心能力與職場定位，更能提升其就業的信心。
5. 該系宜透過聘請諮議委員、演講邀請與校方與院方的人脈，來強化產學合作、實習、參訪與演講等機會，不僅有助於年輕教師加強自己的產業人脈，亦能訓練學生及早有產業實務的技能與膽識。
6. 宜積極協助該系教師轉型，或培養第二專長，使教師專長與研究更能符合該系教學與發展所需。
7. 宜向校方積極爭取設置 KM 相關設備之支援，以彰顯校系辦學之決心。
8. 為增加研究與教學的資源，建議該校思考雙系合併的可能性，該院各系相關性高，可透過合併形成一個在資源、師資與課程上更具實力的系所。

三、學生學習與學生事務

(一) 訪評意見

該系實施導師制度，每班均有安排 1 位導師負責輔導學生有關生活、學業、住宿、學習狀況等事項，使學生能受到良好照顧。導師安排 office hours，以瞭解學生的問題。基本上，導師與學生之間的互動尚稱良好，但宜多利用班會時間討論相關問題。

該系每學期均能依照課程規畫表開設必修與選修課程，提供學生

選讀。目前該校提供學生進行課程初選的時間為3天，加退選的時間為2天，時間的安排似乎稍短，宜加以改善。學生對於教師授課熱忱普遍抱持肯定態度。

一般的教學教室均有安裝冷氣，提供學生舒適的學習環境，並且安裝麥克風、電腦及單槍設備協助教學，能夠滿足教師授課的需求，作法值得肯定。然整體而言，該系之教學空間與資源不足，尤其是在實驗室軟硬體設備方面，只有一間專題研討室，尚有大幅成長空間，應再積極向該校爭取經費，以充實教學設備。此外，在晚上時段並不開放系上的空間與設備供學生使用，宜加以改善。

就課程安排而言，該系的專業必修科目為69學分，專業核心選修科目為31學分，通識科目為30學分，課程學分的配置尚稱良好，但課程內容及結構尚有改善空間。此外，該系鼓勵學生選讀雙主修、輔系及學程，以擴展學習領域及就業競爭力。然而到目前為止，修習或獲得雙主修、輔系學位及學程證明的人數仍偏低。

該系鼓勵學生參加校外競賽、外語及電腦相關證照考試，其作法值得肯定，對學生未來的就業或升學都有所幫助。然而，目前獲取證照人數仍偏低。

該系重視畢業專題，其課程安排為3學期。透過專題課程、企業參訪、專家演講與就業輔導等課程設計，培養學生的實務經驗或體驗，對於學生的就業能力有實質的幫助。目前畢業專題的實施方式是以全院為單位，進行指導教師的分配，如此將導致專題內容無法與該系知識管理的特色與目標結合，宜加以檢討。

該系最近三年的平均報到率約為七成。但每年的轉出率(轉學率)偏高，宜就招生策略加以檢討。

(二) 改善建議

根據上述訪評意見，茲提供下列建議以為參考：

1. 宜將課程初選與加退選的時間延長為兩週，以避免因放假日

的關係影響學生選課。

2. 為使課程規劃更加完整並符合業界對知識管理人才的需求，建議系課程委員會中宜有學生代表參加。同時，宜邀請校外產、官、學界的專業人士及畢業校友，成立系課程諮詢委員會，以提供課程規劃之相關意見。
3. 為了使學生能夠跨領域學習，以培養多元能力，建議宜建立輔導學生選讀學分學程課程的機制，使學生充分瞭解學分學程的內容與目的，以利學生選修。
4. 針對學生參加校外競賽或取得外語及電腦相關證照方面，校方宜訂定辦法，並給予實質獎勵。
5. 宜建立預警制度，對於學習成效較差的學生建立適當的輔導機制或補救教學的制度，以有效提升教學品質。
6. 目前該系的教學空間及設備與其他學校相關學系相比，嚴重不足，建議校方應充分提供該系所需的空間及資源，尤其是應就教學需使用之軟硬體設備方面宜編列年度預算，以提高教學品質。
7. 宜安排工讀生在非上課時段或晚上值班，開放系上的空間與設備供學生使用，以提高學生學習意願。
8. 宜強化學生專題內容與知識管理之關聯性，以提升學生之專業能力與實務經驗。

四、研究與專業表現

(一) 訪評意見

該系成立於民國 92 年，根據該系所提供的自我評鑑報告頁 44，在 95 學年度有 4 位專任教師（1 位成人與繼續教育博士，1 位造船與海洋工程博士，1 位企業管理博士，1 位企業管理碩士）。根據該系所提供自我評鑑報告頁 46 顯示，在 97 學年度第一學期該系原有 4 位

專任教師，2 位離職，另新聘 4 位新進教師，所以至 97 學年度第一學期止，共有專任教師 6 位（1 位企管博士，1 位資科博士，1 位人管博士，1 位工工博士，1 位政治學博士，1 位企管碩士），雖其整體師資結構的質與量，已與該系之目標與課程屬性間之關聯性有所進步，但仍有很大的改善空間。

根據該系提供所有專任教師近 3 年來的研究成果，該系在學術論文發表上（期刊論文 25 篇、會議論文 26 篇）尚屬不錯，顯見教師在學術研究上的努力；惟檢視該系整體的學術研究，教師之研究主題與「知識管理學系」的本質、系目標以及中、長期發展重點，皆有相當大的落差。可能原因在於 5 位博士級教師的學位屬性分的很廣（包含政治學、工業工程、人力資源、資訊科學、企業管理），因此不利研究團隊與研究核心的建立。此外，現有之 5 位博士級師資，除了系主任已來該系任教 2 年半以外，其餘均為 97 學年度才來任教的助理教授，皆屬學術界新人，尚未形成研究團隊。

該系成立於民國 92 年，但近三年來的國科會計畫只有 3 件，產學合作計畫則為 0 件，顯見在這方面努力是有待加強的，尤其該校是一個「教學型大學」，且地理位置鄰近南科與台南市，因此宜加強產學合作，尤其「知識管理」的研究與教學很重視產業知識。此外，根據 7 位返校畢業生的座談，畢業生感到在任一產業要做知識管理，皆須有該產業的 domain knowledge。因此，返校座談的畢業生校友非常希望該系能加強產業知識與資訊的提供，讓學生從一進入「知識管理學系」就讀，就能從系上獲得產業知識與相關產業發展的訊息，以便能瞭解產業的發展，並進而充實目標產業的產業知識。對此該系所提供的「自我評鑑報告」，去除已離職的教師外，該系的產學合作計畫是 0 件。因此目前該系教師所能提供的產業知識與資訊，與學生所需要獲得的產業知識與資訊，是有一些落差。

根據該系「自我評鑑報告」，整個「知識管理學系」的年度計畫經費為 217,000 元，然此經費中並無經常性的設備費，而且年度計畫經費的各項計畫科目，都是按各院各系統一「齊頭式」的編列，現行方式不利各系所發展「各自的特色」。

(二) 改善建議

根據上述訪評意見，茲提供下列建議以為參考：

1. 建議該系未來在師資增聘上，宜先確立「知識管理學系」的發展重點與核心的必修課程，有系統地增聘師資。
2. 有鑑於該系的研究能量，目前的系主任貢獻頗大，而且又是目前該系最資深的助理教授，因此，建議可由目前的系主任邀請系上教師成立研究團隊，並以「知識管理學系」的核心課程、核心教學目標、核心發展特色為其研究主題，以便教學與研究相輔相成，使教學與研究皆能配合「知識管理學系」的設立目標、核心特色與長期的發展。
3. 建議該系宜花時間分析台灣各產業的發展概況，從台灣現有產業中，分析出哪些產業最需要作「知識管理」，而後再根據該系現有的優、劣勢，就最需要做 KM 的產業中，從現有的師資能量選擇出數個目標產業，並據此融入「課程的設計」與「教學的設計」以及「研究的主題」，進而與這些產業進行產學合作。
4. 該校宜以各系學生人數與各系屬性，設計一套公式，來分配各系的經費；另經費中應有設備費與業務費，以便該系能根據自己的中、長程發展計畫和系所特色，進而積極改善師資、軟硬體及課程結構。

五、畢業生表現

(一) 訪評意見

該系有二屆共 61 位畢業學生，在 97 年 11 月進行畢業生現況進行調查，回收 32 份之有效問卷，畢業生提出應提高「電腦應用」能力和「口語表達」能力及應完善蒐集各產業和公司之知識管理之需求和技能要求等相關資料，並提供給在校學生和系友參考等建議。惟系友仍一致肯定該系在教學的用心及學習環境之改善，並也表示願意就個人在職場之心得，提供母系參考。該系已在 97 年 10 月召開系友會成立籌備會議，並將在 98 年下半年成立系友會，相關系友資料已逐步建檔，對系未來各項發展方向及在校學生就業輔導必有助益。

(二) 改善建議

根據上述訪評意見，茲提供下列建議以為參考：

1. 宜繼續蒐集畢業系友對系上課程設計之意見機制（如座談、問卷調查或訪問等），以做為修訂課程之依據。
2. 宜針對畢業生之生涯規劃、升學與就業輔導等議題，蒐集相關資料來協助學生解決在學以致用方面的困擾。
3. 宜強化系友會之功能，以提供在學學生生涯與學習之指導或諮詢機會。

註：本報告書係經實地訪評小組、學門認可初審小組與認可審議委員會審議修正後定稿。