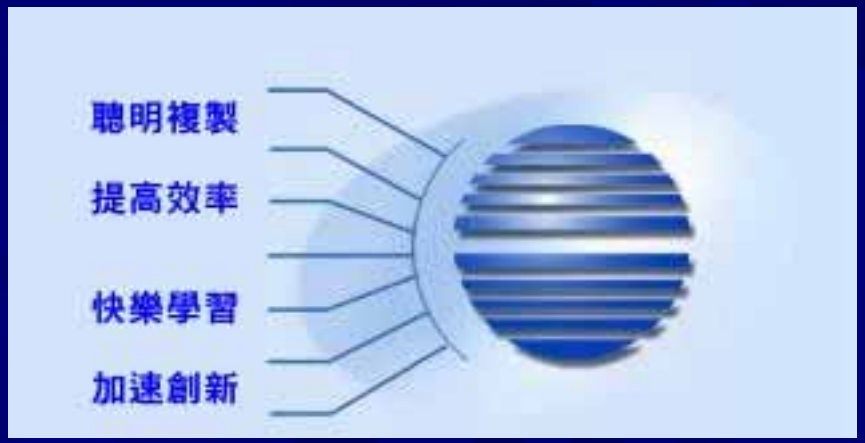
IDB

# 經濟部工業局「推動知識分享管理(KSM)」

## 經驗分享簡報




知識服務組 周清祥

中華民國 95 年 8 月 22 日

# 簡報大綱

壹、知識管理簡介
貳、工業局推動知識分享管理之動機、目的及策略
參、知識分享管理運作機制
肆、推動組織與分工
伍、系統建置步驟
陸、活動情形
柒、試行檢討
捌、具體成效
玖、推動知識分享管理精進規劃方案
拾、工業局KSM系統簡介
拾壹、心得分享
附件一、經濟部工業局知識分享管理獎勵要點
附件二、KSM系統操作說明

# 壹、知識管理簡介

## 一、知識的層級

- 透過行動、應用來創造價值
- 開創價值的直接材料
- 有目的整理來傳達意念
- 定量顯示事實

資料來源:知識管理推行實務，勤業管理顧問公司著

# 二、知識的種類

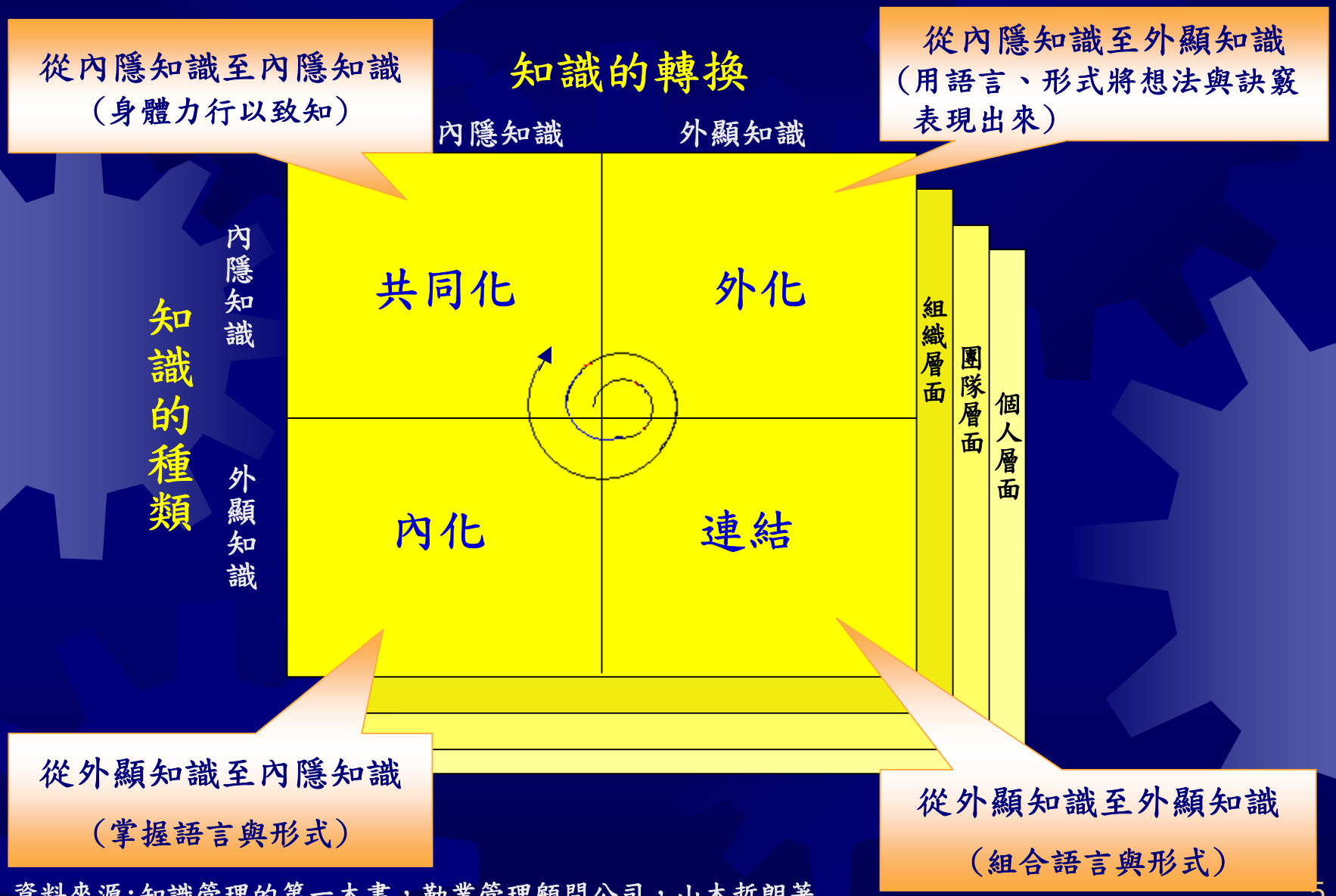
➢內隱的知識與外顯的知識

1. 內隱的知識：主觀的，不易口語化與形式化。透過個人的經驗、印象、熟練的技術、文化、習慣等方式表現出來

2. 外顯的知識：可以客觀加以捕捉的概念，而具有語言性及結構性。例如：報告書、手冊、電腦程式等

資料來源:知識管理的第一本書，勤業管理顧問公司，山本哲朗著

# 3. 內隱的知識與外顯的知識的轉換




資料來源:知識管理的第一本書，勤業管理顧問公司，山本哲朗著

# 三、知識管理觀念

Technology(+)：資訊技術
資訊技術協助知識管理的建構

Share(S)：分享

Knowledge Management
知識管理

$$KM = (P+K)^S$$

People(P)：人
擁有知識的人

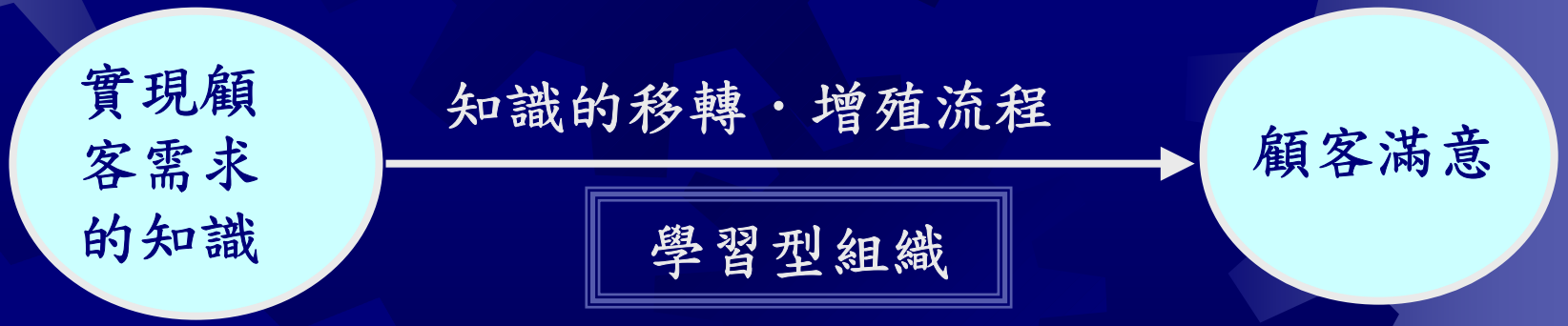
Knowledge(K)：知識
資料、資訊、知識、智慧

❖組織知識的累積, 必須透過科技將人與資訊充分結合，而在分享的組織文化下達到乘數的效果

資料來源:知識管理推行實務，勤業管理顧問公司著

# 四、為何要導入知識管理

1. 在知識型企業中，建構一個有效的的知識系統，讓組織中的知識能夠有效的創造，流通與加值，進而不斷的產生創新性產品。
2. 聰明複製/加速創新/知識商品化
3. 提高顧客滿意度--（©JRI高梨智弘, 1999）




4. 產業的知識化/知識的產業化--吳思華

# 五、第二代知識管理

Generation I

資料庫
文件管理
數位圖書館
個人＋電腦
＝知識

重視組織內
非正式溝通
的價值

Generation II

「信賴」為KM之本
＊個人到團隊（社群）
＊提供學習空間
＊鼓勵面對面接觸
＊聯繫甚於獲得

資訊管理 ＝ 知識管理
科技可以改變人的行為

資料來源：Dr.Prusak,2002知識管理論壇，中國生產力中心提供

# 六、知識管理的範圍

| | |
|---|---|
| ✓ 將知識運用於產品/服務/流程 | 47.3% |
| ✓ 知識創造於產品 | 42.2% |
| ✓ 使用智慧財產而提高利潤 | 20.5% |
| ✓ 知識與最佳實作分享 | 15.3% |
| ✓ 顧客資料庫 | 12.9% |
| ✓ 為革新而知識創造 | 11.9% |
| ✓ 經驗再應用 | 10.7% |
| ✓ 規劃專家網路 | 8.1% |
| ✓ 對知識分享的個人責任 | 7.1% |
| ✓ 知識價值的測量 | 5.2% |

資料來源:Xerox Corporation “Leading Companies in USA and Europe”

# 七、知識管理的效果

1、對於決策具有效果.....89%

2、增加對顧客的應對能力.....84%

3、改善員工及業務的效率性.....82%

4、提昇革新.....73%

5、改善產品．服務的品質.....73%

（資料來源：英國知識管理雜誌）

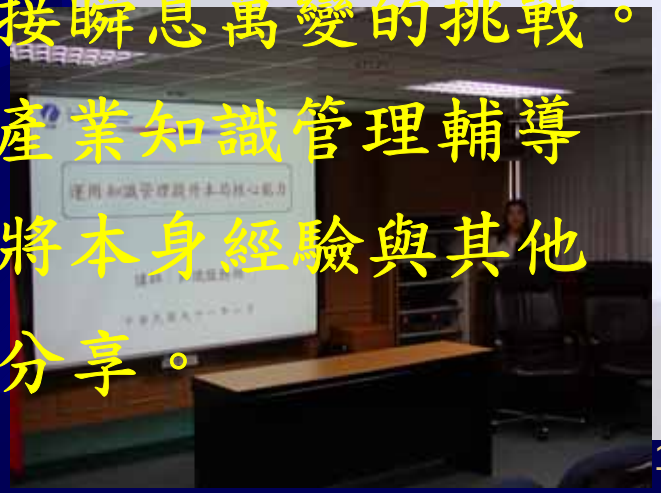
# 貳、工業局推動知識分享管理之動機、目的及策略

## 一、動機

（一）希望藉由知識管理提升本局核心職能，提高為民服務能量及品質。

（二）期望藉由建立「知識分享管理（KSM)」機制，促動組織變革，使本局成為一學習型組織，以帶領產業界迎接瞬息萬變的挑戰。

（三）本局自91年度起推動「產業知識管理輔導與推廣計畫」，希望能將本身經驗與其他行政單位及產業界共同分享。



IDB

# 二、推動目的

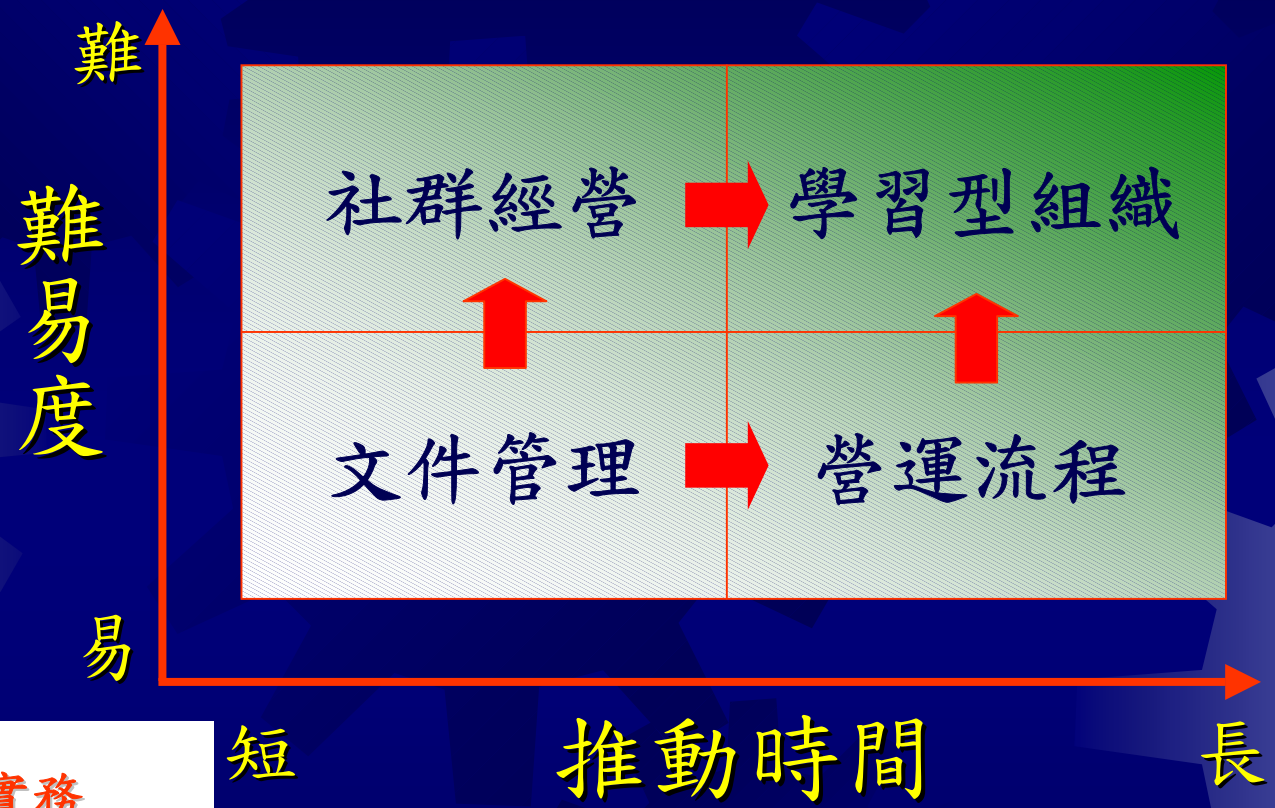
導入知識分享管理系統(KSM)

- 聰明複製
- 提高效率
- 快樂學習
- 加速創新

- 強化策略品質
- 擴大服務能量
- 提升服務品質

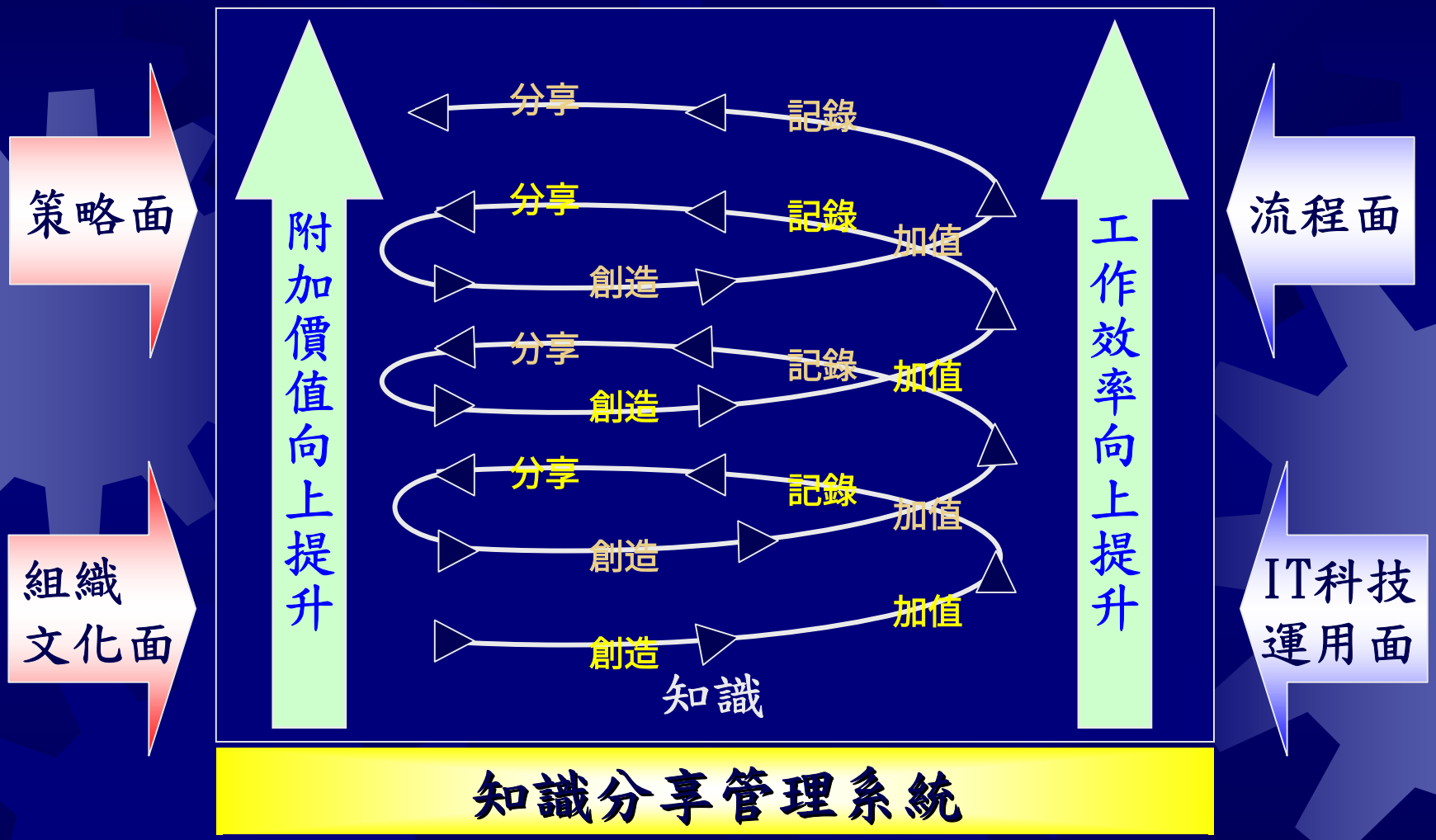
協助產業提升競爭力

# 三、推動策略



資料來源:中國生產力中心提供

# 參、知識分享管理運作機制



# 肆、推動組織與分工

## (一)先導小組(知識服務組)導入KSM組織架構

# (二)全局導入KSM組織架構

IDB

經濟部工業局全面品管委員會(主任委員：工業局局長)

KSM系統推動專案小組(召集人：主任秘書)

顧問群

執行秘書：知識服務組組長
(KSM工作圈圈長)

| 功能分組 | 直線編制 / 成員 / 負責人 | 產業政策組 | 永續發展組 | 知識服務組 | 金屬機電組 | 電子資訊組 | 民生化工組 | 工業區組 | 祕書室 | 人事室 | 會計室 | 政風室 | 資訊室 | 局長室 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 策略分組 | 知識服務組組長 | 副組長 | 副組長 | 副組長 | 副組長 | 副組長 | 副組長 | 副組長 | 主任 | 主任 | 主任 | 主任 | 主任 | 秘書 |
| IT分組 | 資訊室主任 | 種子人員 | 種子人員 | 種子人員 | 種子人員 | 種子人員 | 種子人員 | 種子人員 | 種子人員 | 種子人員 | 種子人員 | 種子人員 | 種子人員 | |
| 組織文化分組 | 人事室主任 | | | | | | | | | | | | | |

備註:1.各組室主管除督導各組室參與推動KSM系統之執行外 並兼任本局全面品管委員會委員。
2.秘書室包括(事務科、專案採購小組、法制科、服務科 檔案室、管考科)
3.各組室種子人員得視需要提報1~3人。

# (三)導入KSM分工

IDB

## KSM推動專案小組

### 產學顧問
提供工業局KSM之策略、流程、IT及組織文化面之諮詢與指導

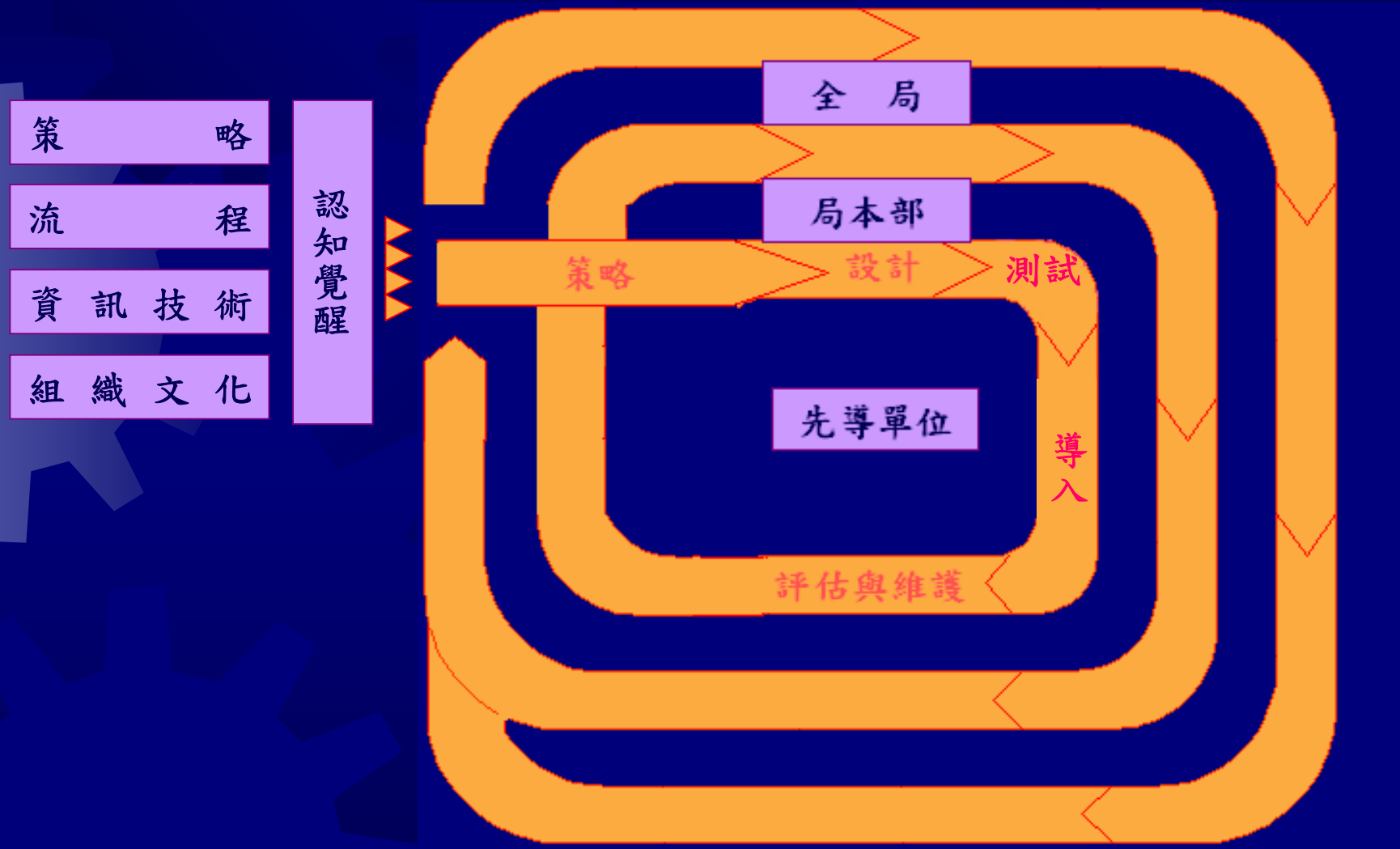
### 祕書組
會議議題之彙總、會議之召開及記錄等行政支援

### 策略分組(知識組主辦,各組室協辦)
1. 擔任本局KSM推動專案小組秘書組作業。
2. 本局KSM系統推動計畫及策略之規劃與評估。
3. 規劃本局KSM系統架構及細部需求。
4. 知識文件之分類、蒐集與彙總。
5. KSM資訊平台管理(含CA憑證帳號、密碼)。

### 組織文化分組(人事室主辦,會計室及知識服務組協辦)
1. 激勵措施之規劃。
2. 每季/年終激勵措施評比草案研擬。
3. 激勵措施評比結果之發佈與頒獎作業。
4. 協助KSM推動宣導與分享文化之建立。
5. KSM研討會、參訪活動及教育訓練之規劃與推動。
6. e-Learning之規劃與推動。
7. 知識社群之推動。
8. KSM激勵措施預算編列(會計室)

### IT分組(資訊室主辦,知識組協辦)
1. KSM系統建置與維護之預算編列、招標及專案管控。
2. KSM系統各項所需軟硬體設備之評估、建議、購置與營運維護。
3. 有關IT問題之支援、協助窗口。

# 伍、系統建置步驟




參考資料:知識管理的第一本書，勤業管理顧問公司，山本哲朗著

# 陸、活動情形(截至95年8月16日止統計)

| 活動名稱 | 場次 |
| --- | --- |
| 召開工作圈及後續例行性會議 | 124 |
| 舉辦理全面品管委員會會議、KSM推動專案小組會議 | 20 |
| 舉辦座談會、宣導講習會、教育訓練等相關活動 | 52 |

註：含95年度第1季進行之15場KSM精進規劃會議及10場KSM改版教育訓練

# 柒、試行檢討

| 遭遇問題 | 採取對策 | 執行成果 |
| --- | --- | --- |
| 1.從第一次問卷調查結果得知KSM第一版網頁畫面切割過細，產生窺視效應，並且網頁美化、操作親和性及功能仍有待加強 | 由策略、流程小組負責：<br>・ 91年4月進行網頁改版與初步美化，91年5月進行網頁版本轉換。<br>・91年5月下旬起進行網頁編排美化，個人化畫面及提醒之改善強化，並新增「網站導覽」「熱門排行榜」、「新聞剪報」、「部門工作室」、「專案PO」等功能。 | ・網頁改版後(去除窺視效應)經第二次滿意度問卷調查，使用者對KSM網站滿意度由36%提升至43%。<br>・經四次改版，美化網頁及強化功能後，經第三次使用者滿意度問卷調查，滿意度提升為76%。 |

IDB

| 遭遇問題 | 採取對策 | 執行成果 |
| --- | --- | --- |
| 2. KSM網站上線初期同仁知識分享不踴躍，急需改善 | 由組織文化小組負責：<br>・舉辦種子人員、一般使用者、科長級以上人員等教育訓練<br>・舉辦「專家演講」<br>・舉辦「KSM巡迴服務」及「部門座談會」<br>・安排「KM成功企業參訪」<br>・每週局務會議列管追蹤<br>・研擬「KSM激勵措施」，每季「榮譽獎」及年度「績優獎」分別頒發福利社提貨券，以鼓勵同仁上傳知識文件 | ・舉辦教育訓練20場<br>・舉辦「專家演講」2場<br>・舉辦「KSM巡迴服務」及「部門座談會」16場<br>・安排「KM成功企業參訪」2場<br>・完成「KSM激勵措施」<br>・知識文件上傳數量大幅提升 |

| IDB 遭遇問題 | 採取對策 | 執行成果 |
| --- | --- | --- |
| 3. KSM網站之資訊安全顧慮 | 由IT小組負責評估採行「資料庫備份」、「伺服器版防毒軟體」、「局外使用之憑證機制」、研擬「KSM緊急應變措施」及「KSM網站管理規章」 | 各項資訊安全機制皆已導入，且導入「憑證機制」，開放同仁由局外上網，大幅提升系統安全性並強化同仁對系統安全之信心 |
| 4. 因激勵措施初期仍採量之評估，同仁為爭取名次多數上傳文件與工作所需知識無相關 | 經KSM第五次推動專案小組會議決議，另闢「生活園地」供同仁分享生活相關知識 | 與工作無關知識搬移至「生活園地」，使同仁搜尋工作所需知識速度提升 |

| IDB 遭遇問題 | 採取對策 | 執行成果 |
| --- | --- | --- |
| 5.KSM激勵措施實施後，上傳文件數量大幅增加，產生量足夠，但文件質不精之問題， | ・修訂KSM激勵措施，實施KSM獎勵要點，將下載文件次數納入計分 | ・文件下載次數由94年第3季之206次增加為94年第4季507次，提升2.75倍，顯示新制獎勵要點對提高同仁使用KSM具有效果。 |

# 捌、具體成效

## 一、成立KSM網站建置及導入，其特色有：

1.可做個人化設定及顯示個人化畫面，如下面圖示

2. 提供部門知識分享空間

3. 全員參與充分授權

4. 單一簽入功能，並與本局各應用系統整合

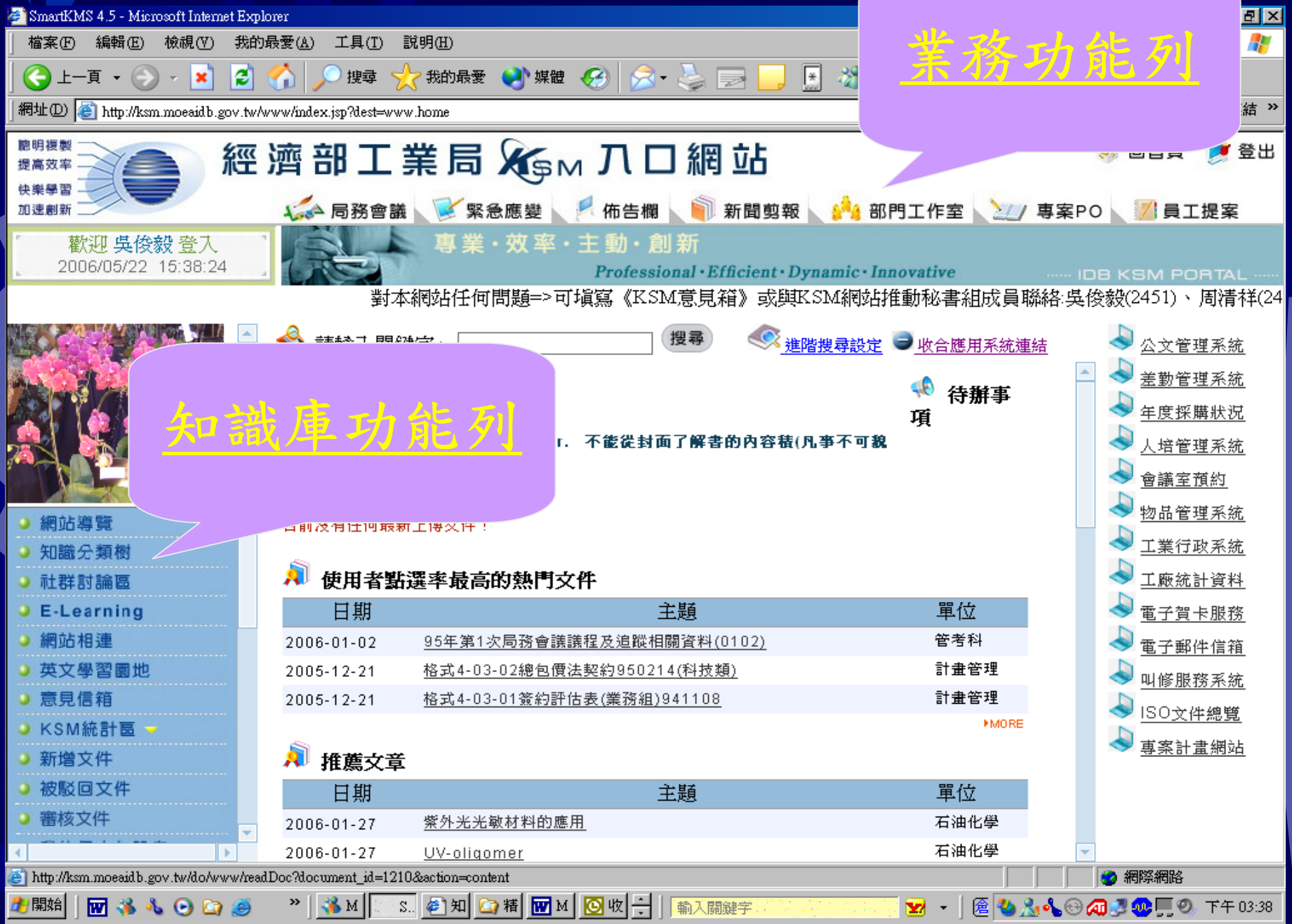
5. 個人行事曆功能

6. 即時線上人數統計

7.「推薦文件」功能

8.「知識媒合」功能

# ➢KSM個人化畫面


業務功能列
知識庫功能列
SmartKMS 4.5 - Microsoft Internet Explorer
http://ksm.moeaidb.gov.tw/www/index.jsp?dest=www.home
經濟部工業局 KSM 入口網站
局務會議
緊急應變
佈告欄
新聞剪報
部門工作室
專案PO
員工提案
歡迎 吳俊毅 登入
2006/05/22 15:38:24
專業・效率・主動・創新
Professional・Efficient・Dynamic・Innovative
IDB KSM PORTAL
對本網站任何問題=>可填寫《KSM意見箱》或與KSM網站推動秘書組成員聯絡:吳俊毅(2451)、周清祥(24
搜尋
進階搜尋設定
收合應用系統連結
待辦事項
網站導覽
知識分類樹
社群討論區
E-Learning
網站相連
英文學習園地
意見信箱
KSM統計區
新增文件
被駁回文件
審核文件
使用者點選率最高的熱門文件
日期 主題 單位
2006-01-02 95年第1次局務會議議程及追蹤相關資料(0102) 管考科
2005-12-21 格式4-03-02總包價法契約950214(科技類) 計畫管理
2005-12-21 格式4-03-01簽約評估表(業務組)941108 計畫管理
MORE
推薦文章
日期 主題 單位
2006-01-27 紫外光光敏材料的應用 石油化學
2006-01-27 UV-oligomer 石油化學
公文管理系統
差勤管理系統
年度採購狀況
人培管理系統
會議室預約
物品管理系統
工業行政系統
工廠統計資料
電子賀卡服務
電子郵件信箱
叫修服務系統
ISO文件總覽
專案計畫網站
http://ksm.moeaidb.gov.tw/do/www/readDoc?document_id=1210&action=content
網際網路
開始
下午 03:38

IDB

二、完成「知識管理執行計畫」、「知識分享管理系統獎勵要點」、「 KSM操作手冊」、「 KSM使用說明」等相關作業規章及手冊

三、推動實體及虛擬知識社群

1. 93年6月28日至93年9月24日試辦實體知識社群合計聚會11次，合計73人次參與，研讀「IT韓潮」、「揭開英國文化創意產業的祕密」、「企業強權」，增進同仁對產業發展之了解，以運用於產業政策規劃。
2. 推動「書香園地」「產業標竿學習」「心理諮商」「工作經驗談」等虛擬知識社群

四、推動e-learning線上學習：提供同仁「全民英檢」、「公務英語」、「產業分析學習」等線上課程

# 五、截至９４年１２月１５日分享知識文件達38,692件，各類知識文件數量統計如下表

IDB

單位:件數

| | 協調中心 | 秘書室 | 事務科 | 法制科 | 服務科 | 管考科 | 圖書室 | 福委會及合作社 | 國會聯絡室 | 文書科 | 人事室 | 會計室 | 政風室 | 資訊室 | 產業政策組 | 永續發展組 | 知識服務組 | 金屬機電組 | 電子資訊組 | 民生化工組 | 工業區組 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 一.局務會議 | | | | | | 324 | | | | | | | | | | | | | | | | 324 |
| 二.緊急應變 | | | | | | | | | | | | | | | 25 | 7 | 3 | | | | | 35 |
| 三.佈告欄 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 1.重要施政行事例 | | | | | | 30 | | | | | | | | | | | | | | | | 30 |
| 2.局佈告 | | 2 | 33 | 23 | 20 | 53 | | | | 4 | 95 | 109 | 2 | 179 | 110 | 15 | 16 | 3 | | 4 | | 665 |
| 3.組室佈告 | | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 16 | 10 | 1 | 44 | 99 | 73 | 390 | 15 | 9 | 97 | 1 | 770 |
| 4.專欄訊息 | | 8 | 210 | 358 | 1 | 99 | 9 | 32 | | 23 | 514 | 750 | 488 | 706 | 78 | | | | | | 7 | 3285 |
| 5.社團專欄 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| 四.新聞剪報 | | | | | 16507 | | | | | | | | | | | | | | | | | 16507 |
| 五.部門工作室 | | | 1 | | | | | | | | 28 | 1220 | 1 | 660 | 121 | 2485 | 1970 | 181 | 608 | 1379 | 706 | 9360 |
| 六.專案PO | 1 | | | | | | | | | | | | | | 20 | 12 | 720 | 4 | 15 | 4 | 17 | 793 |
| 七.知識庫文件 | | 5 | | | 1 | 1 | 1 | | | | 21 | 2 | | 27 | 850 | 1392 | 370 | 76 | 2178 | 210 | 829 | 12196 |
| 八.E-learning | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 3 | | | | | 4 |
| 九.社群討論 | | | | | | | | | | | | | | | | | 135 | | | 3 | | 138 |
| 十.資源分享 | | | | | | | | | | | | | | | | 404 | 297 | | 14 | 43 | | 740 |
| 十一.KSM意見箱 | | | | | 1 | 3 | | | | | 1 | | | 1 | 2 | 2 | 61 | | 4 | | | 75 |
| 合計 | 1 | 16 | 246 | 383 | 16531 | 510 | 10 | 32 | 1 | 28 | 675 | 2100 | 492 | 1617 | 1280 | 4409 | 3951 | 282 | 2828 | 1740 | 1560 | 38692 |

# (附)９１年９月～９５年８月１６日分享知識文件達38,692件，各類知識文件數量統計如下表

IDB

單位:件數

| | | | |
|---|---|---|---|
| 一.局務會議 | 598 | 五.部門工作室 | 11318 |
| 二.緊急應變 | 41 | 六.專案PO | 1029 |
| 三.佈告欄 | - | 七.知識庫文件 | 14151 |
| 1.重要施政行事例 | 46 | 八.E-learning | 19 |
| 2.局佈告 | 1811 | 九.社群討論 | 178 |
| 3.組室佈告 | 1235 | 十.資源分享 | 837 |
| 4.專欄訊息 | 4953 | 十一.KSM意見箱 | 93 |
| 5.社團專欄 | 21 | 合計 | 60313 |
| 四.新聞剪報 | 23983 | | |

# 六、創新成果之累積與擴散

案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A)

上一頁 搜尋 我的最愛 連結

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | 改) |
| 0032 | 申請個人專利權權利金或收入減徵綜合所得稅證明 | 申請說明 | 法令/稅則 (094/07/05 修改) | | | | M352 (093/12/31 修改) |
| 0035 | 製造業中具有特定製程之產業業者申請協助引進外勞案件 | 申請說明 (095/01/02 修改) | 法令/稅則 (095/01/02 修改) | 填寫範例 (095/01/13 新增) | | | M343 (094/12/30 新增) M343A (094/12/30 新增) |
| 0036 | 申請重大投資案件協助引進外籍勞工 | 申請說明 (094/05/02 修改) | 法令/稅則 (095/01/02 新增) | 填寫範例 (094/05/20 修改) | | | M342 (094/12/30 修改) M342A (094/12/30 修改) M342C (094/05/20 修改) M342E (094/04/25 修改) M342D (094/04/25 修改) M342B (094/05/20 修改) |

| 事項編號 | 事項名稱 | 申請說明 | 法令/稅則 | 填寫範例 | 申請方法(擇一申請) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 書表程式 | 網路申請 | 申請書表 |
| 0028 | 自動化或溫室氣體排放量減量之設備或技術投資抵減證明 | 申請說明 (095/03/14 新增) | 法令/稅則 (095/04/11 修改) | 填寫範例 (094/10/18 修改) | 下載 (095/07/26 修改) | 進入 (095/07/26 修改) | Y419 (095/07/26 修改) |
| 7049 | 資源回收防治污染或工業用水再利用之設備或技術投資抵減證明 | 申請說明 (095/03/14 新增) | 法令/稅則 (095/04/11 修改) | 填寫範例 (094/10/18 修改) | 下載 (095/07/26 修改) | 進入 (095/07/26 修改) | Y419 (095/07/26 修改) |

進口貨品適用減免繳納稅捐用途證明書

| 事項編號 | 事項名稱 | 申請說明 | 法令/稅則 | 填寫範例 | 申請方法(擇一申請) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 書表程式 | 網路申請 | 申請書表 |
| 0037 | 民間機構及其直接承包商供其興建重大公共建設使用之貨物申請國內無產製證明 | 申請說明 (094/06/20 新增) | 法令/稅則 (094/07/05 新增) | | 下載 | 進入 | 不適用 |
| 0039 | 申請機器，儀器設備國內無產製證明 | 申請說明 (094/03/16 修改) | 法令/稅則 (094/07/06 新增) | 填寫範例 (093/10/06 修改) | 下載 | 進入 | 不適用 |
| 0039 | 申請機器、儀器設備國內無產製證明（租賃公司會同使用事業共同申請） | 申請說明 (094/03/16 修改) | 法令/稅則 (094/07/06 新增) | | 下載 | 進入 | 不適用 |
| 0040 | 屬科學工業之公司申請進口國內尚未製造之機器設備證明 | 申請說明 | 法令/稅則 (094/07/04 新增) | 填寫範例 (093/10/21 修改) | 下載 | 進入 | 不適用 |
| 0040 | 屬科學工業之公司申請進口國內尚未製造之機器設備證明（租賃公司會同使用事業共同申請） | 申請說明 (094/06/20 新增) | 法令/稅則 (094/07/04 新增) | | 下載 | 進入 | 不適用 |

# 玖、推動知識分享管理精進規劃方案

## 一、KSM推動成果檢討

(一)每日進入KSM網站人次分析

| 統計期間 | 每天平均上網人次 | 有KSM帳號總數 | 使用率 |
|---|---|---|---|
| 92年6~12月 | 88 | 370 | 23.9% |
| 93年全年度 | 73 | 352 | 20.7 |
| 94年全年度 | 78 | 348 | 22.8 |
| 95年1~2月 | 100 | 339 | 29.4 |

94年6月起實施新獎勵要點，將點閱、被點閱次數納入計分，各 月平均使用率為19.2%、 15.9%、18.9%、20.9%、26.8%、26.5%，逐漸增加中

(二)92年~94年知識文件數量累積已達43,317件(僅含KSM獎勵要點中計分之文件數量，尚不含新聞剪報、局務會議)。

# (四)知識庫文件下載率分析

| | 94年度第3季 | 94年度第4季 | 合計 |
|---|---|---|---|
| 下載次數(點閱數) | 206 | 570 | 776 |
| 上傳知識庫文件數 | 1042 | 1897 | 2939 |
| 下載率 | 19.8% | 30.0% | 26.4% |

☞分析：1. 下載率＝下載次數／上傳知識庫文件數

2. ＫＳＭ獎勵要點實施後，94年度第3及第4季平均下載率分別為19.8%、30%，呈現成長趨勢，但下載次數仍遠低於上傳文件，顯示ＫＳＭ系統文件利用率仍有待提升。

# 二、問題分析與因應對策

## （一）策略流程面—知識內容與知識流程

| 問題分析 | 因應對策 |
| --- | --- |
| 上傳之知識文件不是同仁所需要的 | ➢參考奇摩「知識+」系統建立知識媒合機制(目前暫定置於社群討論區)，使用者可提出所需知識文件需求，方便上傳者提供使用者需要之知識文件，以利知識供需之媒合，並納入獎勵要點統計<br>➢已媒合之知識整理為「知識FAQ」，以利知識累積，並方便使用者查詢<br>➢參考6σ以客戶需求為導向之精神，本局獎勵要點由鼓勵上傳為主，調整為以被下載及使用者評分為主 |
| 推薦文件目前由各組室主管推薦，客觀性不足 | 改由使用者評分推薦，以建立標竿學習典範 |

IDB

| 問題分析 | 因應對策 |
| --- | --- |
| ▪目前雖有針對創作文件增加權分，惟由上傳組室自行認定，客觀性不足<br>▪鼓勵個人創作之誘因不足 | ➢維持創作文件仍由上傳組室認定之作法，但增列使用者評分及評論機制，以文件之原創性及可用性評分，詳如KSM獎勵要點修正重點說明<br>➢參考中華汽車經驗，增列個人「最佳知識貢獻獎」及「最佳知識應用獎」 |
| 同仁搜尋出知識文件後，不易與上傳者確認是否為最新版本 | ➢增加知識文件之個人說明檔連結，載明上傳者e-mail及電話，方便使用者聯繫，以確認是否為最新文件<br>➢下載知識文件時，系統自動發訊息給上傳者，提醒上傳者檢視是否為最新文件 |

# (二)文化面—KSM獎勵要點修正重點說明

## 1.季「榮譽獎」及年度「績優獎」權計算方式

| 權分計算方式 | | | 權分 | | 說明 |
|---|---|---|---|---|---|
| 登入KSM（新增指標） | | | 0.2 | | 每日每人最多計算1次 |
| 上傳者 | 知識庫文件 | | 創作轉載 | 0.1 | 1.原獎勵要點創作類文件為1權分，轉載類為0.1權分，均修正為0.1權分<br>2.刪除「同一帳號上傳知識庫文件核算每月權分以每月上傳前30則為上限」規定。 |
| | 佈告欄(不含社團專欄)、社群討論(含回應)、部門工作室、專案PO、專家黃頁、產業團體資料庫、主要業者資料庫 | | | | |
| 下載者 | 知識庫文件 | | | | 同原獎勵要點 |
| 被下載者 | 知識庫文件 | | | | 原獎勵要點創作類文件為0.2權分，轉載類為0.1權分，均修正為0.1權分 |
| 評分者（新增指標） | 知識庫文件 | ★ 普通 | 0.1 | | 1.為強化評分之客觀性，3顆星以上之評分，評分者需加註評論(應具體簡潔說明下載目的及心得等)<br>2.若為轉載文件最多僅可評至2顆星，創作類文件則可評至5顆星<br>3.跨組室才計入 |
| | | ★★ | 0.1 | | |
| | | ★★★ | 0.2 | | |
| | | ★★★★ | 0.2 | | |
| | | ★★★★★ 優秀 | 0.3 | | |
| 被評分者（新增指標） | 知識庫文件 | ★ 普通 | 0.1 | | |
| | | ★★ | 0.2 | | |
| | | ★★★ | 1 | | |
| | | ★★★★ | 3 | | |
| | | ★★★★★ 優秀 | 5 | | |

# (三)IT操作面

| 問題分析 | 因應對策 |
| --- | --- |
| ▪ 同仁取用或上傳知識文件時，點選次數太多，操作太繁複<br>▪ KSM無法跨越時間及空間限制，下班後無法使用KSM學習<br>▪ 部門工作室操作不便 | ➢經檢討可改進操作便利性問題，例如將同仁常用的分類置於首頁等<br>➢預計於本(95)年度開放同仁由局外使用KSM<br>➢於檔案伺服器中規畫公務磁碟空間供同仁使用 |

# 三、初步成果

IDB

## (一)每日進入KSM網站人次分析

| 統計期間 | 每天平均上網人次 | 有KSM帳號總數 | 使用率 |
|---|---|---|---|
| 92年6~12月 | 88 | 370 | 23.9% |
| 93年全年度 | 73 | 352 | 20.7 |
| 94年全年度 | 78 | 348 | 22.8 |
| 95年1~8月 | 85 | 336 | 25.4 |

95年7月起修正獎勵要點，導入評等制度，各月平均使用率為24.5%、29.7%，穩定成長中。

# (二)知識庫文件下載率分析

| | 94年度第3季 | 第4季 | 95年度<br>第1季 | 第2季 | 第3季 |
|---|---|---|---|---|---|
| 下載次數<br>(點閱數) | 206 | 570 | 183 | 229 | 1305 |
| 上傳知識庫<br>文件數 | 1042 | 1897 | 352 | 376 | 484 |
| 下載率 | 19.8% | 30.0% | 51.9% | 60.9% | 269.6% |

☞分析：1. 下載率＝下載次數／上傳知識庫文件數

2. 94年第3季起實施新獎勵要點，促進知識文件下載，下載率分別為19.8%，30.0%，51.9%，60.9%逐季成長，95年7月修正獎勵要點，促進知識分享加值實施後，第3季下載率大幅成長為269.6%。

3. 94年第3季起實施新獎勵要點後，上傳文件數量與94年比則減少，顯示知識文件已從量轉向質。

# 拾、工業局KSM系統簡介

IDB

（另開新檔）

IDB

# 拾壹、心得分享

一、高階主管堅定支持並提供必要資源。

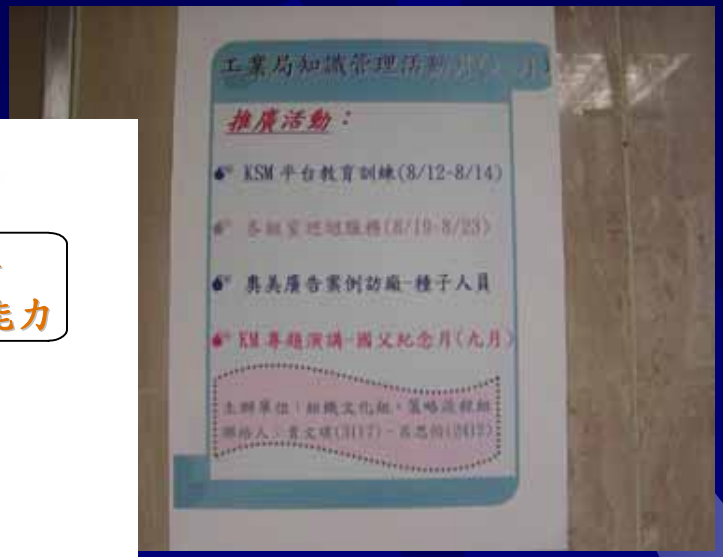
二、找對適當人員組成推動團隊。

三、規劃全員參與機制。

四、要選擇適合組織文化的推動策略。

五、不要期待一次完美，Just do it。

IDB



報告完畢，謝謝大家！

# 附件、經濟部工業局知識分享管理獎勵要點

IDB

**一、依據：**依據「經濟部工業局創新研發執行計畫」訂定。

**二、目的：**為推動本局知識分享管理，並鼓勵同仁積極參與，改善知識分享文件品質，並兼顧知識文件分享數量，特訂定本要點。

**三、適用對象：**工業局本部有KSM帳號同仁。

**四、激勵方式：**

(一)每季頒發組室榮譽獎及個人獎：

1. 組室榮譽獎：「業務單位」及「幕僚單位」各取第一名，於國父紀念月會頒發福利券1,000元(檢據核銷)及錦旗一面，並於KSM跑馬燈公告得獎單位，以茲鼓勵。

2. 個人獎：

(1)最佳知識貢獻獎：取3名，每人各得提貨券1000元、800元、600元。

(2)最佳知識應用獎：取3名獲得，每人各得提貨券1000元、800元、600元。

(3)獲獎者若為支援人員，由本局函請原任職單位，給予等值或實質獎勵。

(二)年終頒發組室績優獎：

1.「業務單位」：取前三名，於國父紀念月會頒發獎座乙座及「提貨券」，並於KSM上公告得獎單位，以茲鼓勵。

2.「幕僚單位」：取前二名，於國父紀念月會頒發獎座乙座及「提貨券」，並於KSM上公告得獎單位，以茲鼓勵。

3.「提貨券」發放：總額以新台幣10萬元並扣除個人獎為原則，其發放計算方式如下：

(1)每一點數金額計算公式：

$$\text{每一點數金額(元)} = \frac{\text{「福利社提貨券」總額}}{\text{(業務單位及幕僚單位)第一名單位正式現職員工人數} \times \text{權重(3)} + \text{(業務單位及幕僚單位)第二名單位現職正式員工人數} \times \text{權重(2.5)} + \text{(業務單位)第三名單位現職正式員工人數} \times \text{權重(2)}}$$

(2)「提貨券」發放額：該獲獎單位現職員工人數X權重X點數金額(為方便發放，單位計算至100元整以下捨去)。

IDB

4.獲獎單位之支援人員，由本局函請原任職單位，給予等值或實質獎勵。

(三)個人表現特別傑出者，經年終評審會議確認再簽報局長予以獎勵。

**五、知識分享績效評審會議：**

由本局知識分享管理專案小組召開評審會議，並由人事室主辦，知識服務組協辦，共同擔任幕僚單位。

**六、評選標準：**

(一)評選對象：包含組(室)及個人。組(室)評選單位，分為「業務單位」及「幕僚單位」。

1.業務單位：產業政策組、永續發展組、知識服務組、金屬機電組、電子資訊組、民生化工組、工業區組，共計7個單位。

2.幕僚單位：秘書室、人事室、會計室、政風室、資訊室，共計5個單位。

(二)評選種類、項目及其權分：

| 評選種類 | 評選項目 | 權分 | | 備註 |
|---|---|---|---|---|
| 登入KSM | | 0.2 | | 每日每人最多計算1次。 |
| 上傳者 | 知識庫文件 | 創作<br>轉載 | 0.1 | 1.同一主題文件無論切割多少則，只計算1則。<br>2.同一主題文件，以優先分享者計算為1則。<br>3.為鼓勵同仁能隨時更新最新版本，更新版本亦可計算權分0.1分。 |
| | 佈告欄(不含社團專欄)、社群討論(含回應)、部門工作室、專案PO、專家黃頁、產業團體資料庫、主要業者資料庫 | 創作<br>轉載 | 0.1 | 1.同一主題文件無論切割多少則，只計算1則。<br>2.同一主題文件，以優先分享者計算為1則。 |
| 下載者或點閱者 | 知識庫文件 | 創作<br>轉載 | 0.1 | 同一帳號下載或點閱同一文件，其權分最多僅計算1次 |
| 被下載者或被點閱者 | 知識庫文件 | 創作<br>轉載 | 0.1 | 1.跨組室才計入<br>2.同一文件被同一帳號下載或點閱其權分最多僅計算1次 |

IDB

| 評選種類 | 評選項目 | 權分 | 備註 |
|---|---|---|---|
| 被評等者 | 知識庫文件 | ★ 0.1<br>★★ 0.2<br>★★★ 1<br>★★★★ 2<br>★★★★★ 3 | 1.為強化評分之客觀性，3顆星以上之評等，評等者需加註評論(應具體簡潔說明下載目的及心得等)。<br>2.若為轉載文件最多僅可評至2顆星，創作類文件則可評至5顆星。<br>3.知識文件評分基準以文件之原創性及可用性評等。<br>4.跨組室才計入。 |
| 評等者 | 知識庫文件 | ★ 0.1<br>★★ 0.1<br>★★★ 0.2<br>★★★★ 0.2<br>★★★★★ 0.3 | |

註:創作之定義-該文件屬原創性知識庫文件(局內常用表單除外)，且其張貼者與原創者需同屬一人。

(三)評選基準計算方式：

1.組室榮譽獎：以各組(室)平均每人權分（權分／每人）高者為優勝，各組室權分計算方式如下:

【「登入KSM權分」+「上傳者文件數(含創作及轉載)權分」+「下載者文件數(含創作及轉載)權分」+「被下載者文件數(含創作及轉載)權分」 +「評分者權分」+「被評分者權分」】 / 有KSM帳號人數

2.個人獎：

(1)最佳知識貢獻獎：由個人「上傳、被下載及被評分」權分合計最高者前3名獲得。

(2)最佳知識應用獎：每季由個人「登入、下載及評分」權分合計最高者前3名獲得。

3.組室績優獎：由4季權分合計除以4季基準日人數，由平均權分多者優勝。

(四)各組室人數計算基準：

以每季第3個月之15日為基準日且擁有KSM帳號之員工；年終則以4個基準日之平均人數計算為基準。

**七、評選期間：**每「季」評選一次，於每年3月、6月、9月及12月辦理評選頒獎活動。

**八、每週定期公佈各組室上載知識文件數量於KSM網站上以資激勵。**

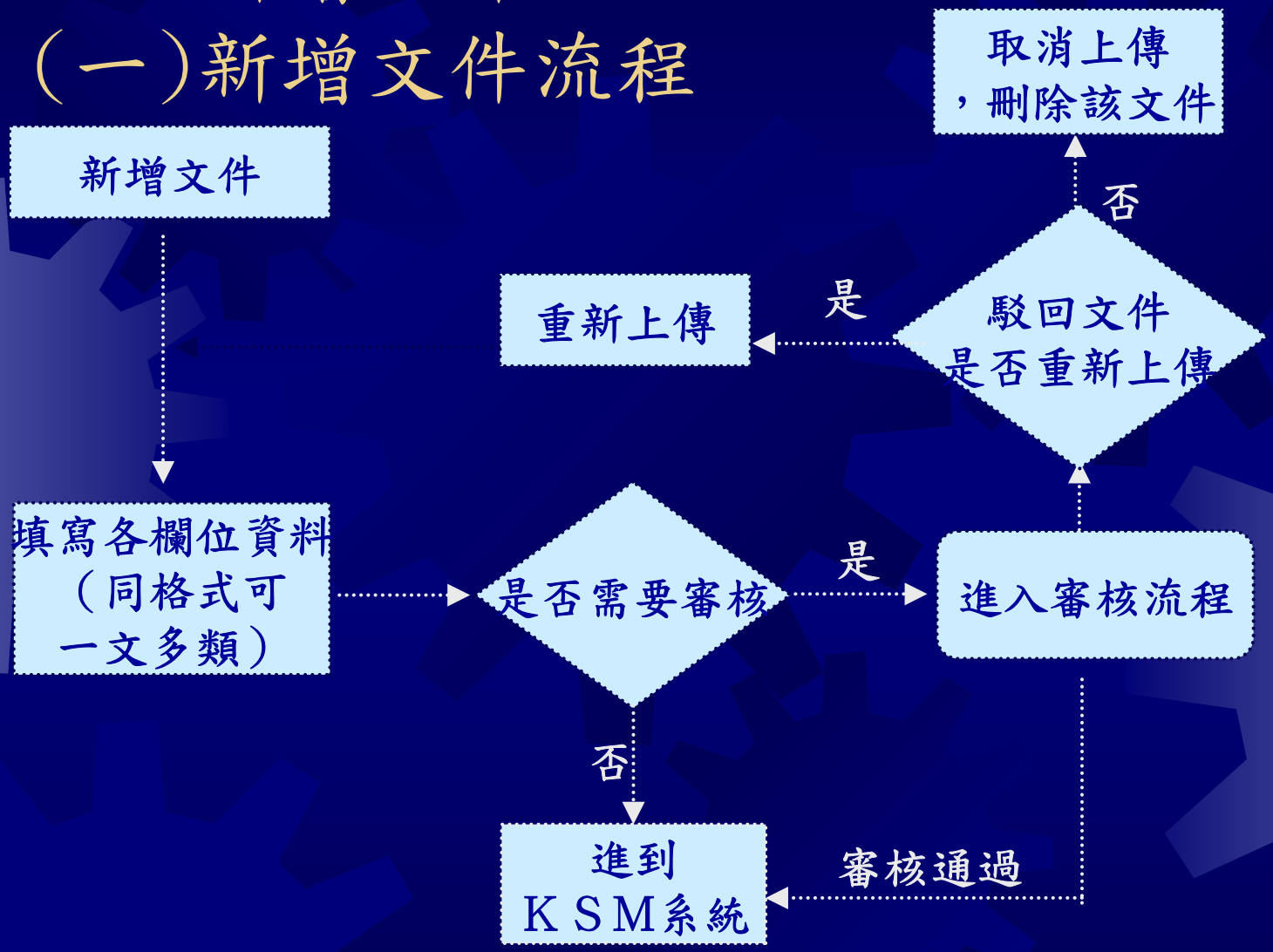
**九、施行日期：**

奉核後於民國95年第3季起實施。

# 附件二、KSM系統操作說明

## 一、新增文件

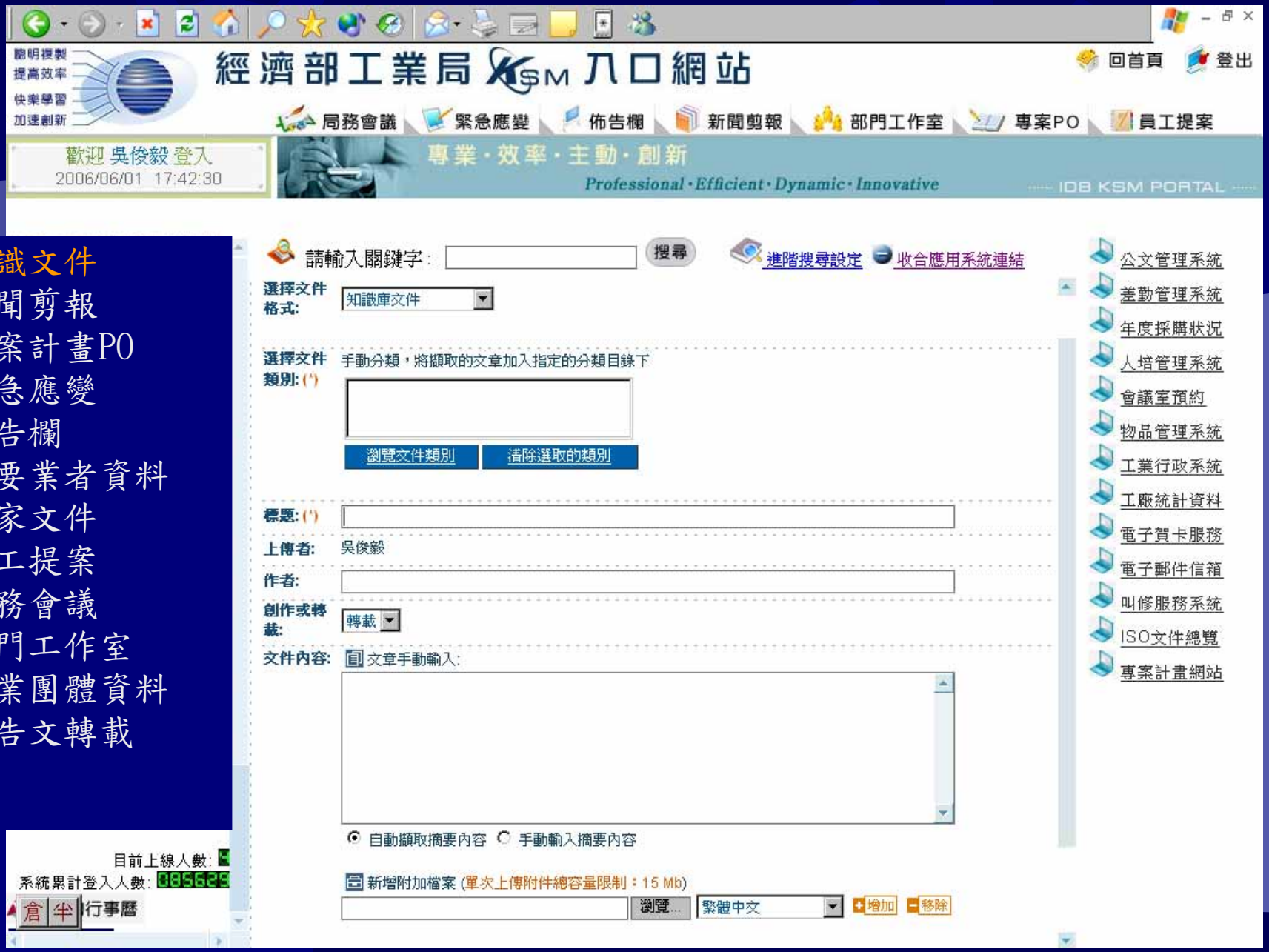
### (一)新增文件流程



# (二)新增文件畫面

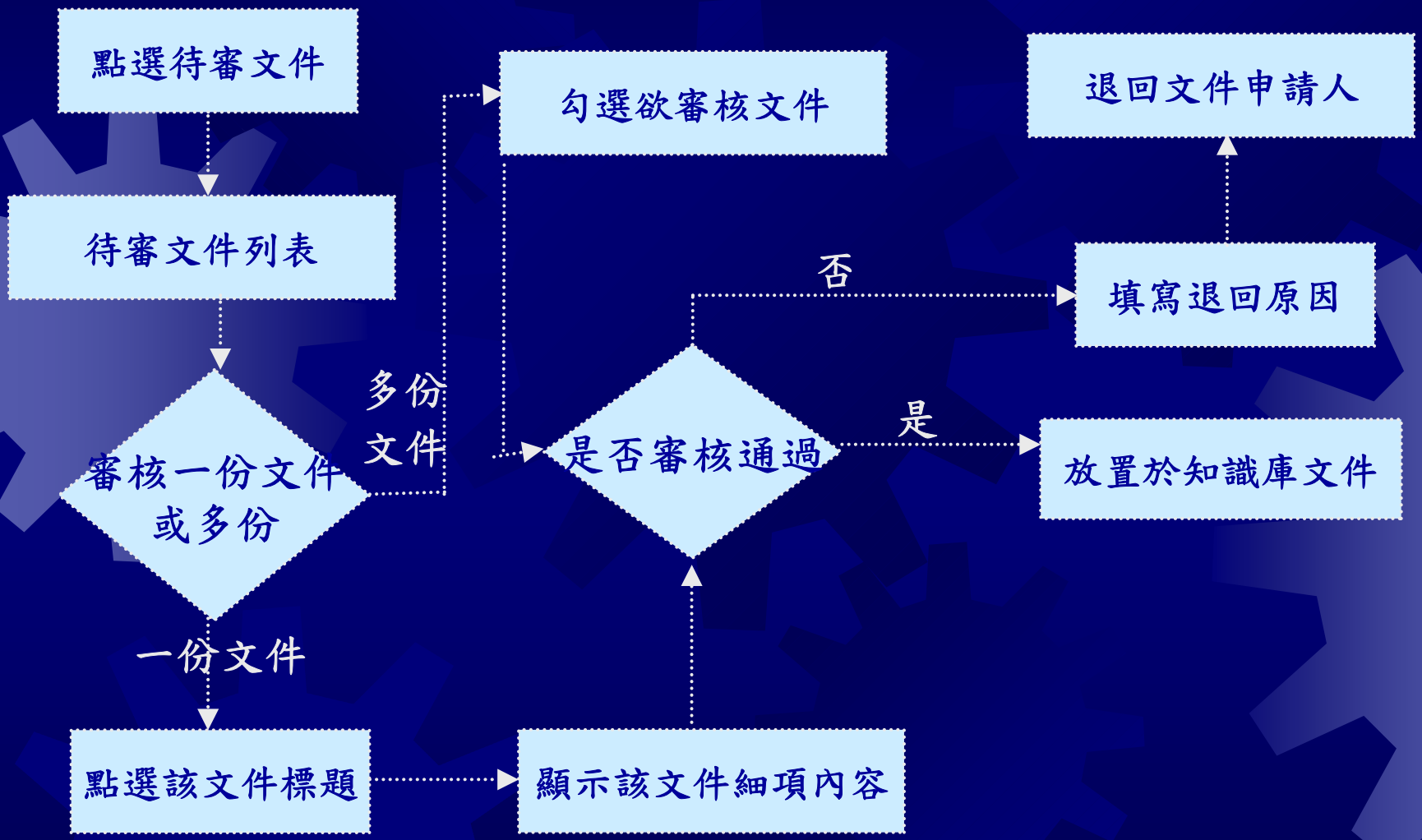
IDB

- 知識文件
- 新聞剪報
- 專案計畫PO
- 緊急應變
- 佈告欄
- 主要業者資料
- 專家文件
- 員工提案
- 局務會議
- 部門工作室
- 產業團體資料
- 公告文轉載



# 二、審核文件

## (一)審核流程


點選待審文件
待審文件列表
審核一份文件或多份
多份文件
一份文件
點選該文件標題
顯示該文件細項內容
勾選欲審核文件
是否審核通過
否
是
填寫退回原因
退回文件申請人
放置於知識庫文件

# (二)文件審核說明

- 審核權限設定：科長以上才俱有審核權限
- 審核機制:
  1. 知識庫文件項下分類才需審核
  2. 其他文件不需審核，直接進入所屬知識分類
  3. 審核者只可以審所屬群組的同仁所上傳的文章

註：科長以上上傳知識庫文件皆不需審核

# （三）審核文件之單筆審核

Location - 首頁 | 知識文件

待審文件內容

審核類型: 新 增

**0941021 審核公告文**

送審原因: 審核部門

送審者: smile

分類: 公告文轉載>>審核公告

送審時間: 2005-10-21 14:17:54

推薦文章: ☐

通過 駁回 取 消

該文章置入知識庫文件中，頁面回到審核文件列表

駁回原因:

該文件退回原申請人

IDB

# （四）審核文件之多筆審核

可以全部審核，或者多篇審核

Location - 首頁 | 待審文件

待審文件瀏覽

| 文章內容 | 上傳者 | 送審時間 | 分類 | 審核 |
|---|---|---|---|---|
| 審核 審核 | wa ha ha | 2005-10-21 14:09:51 | 1. 知識庫文件>>審核知識庫文件 | ☑ |
| 0941021 審核公告文 | smile | 2005-10-21 14:17:54 | 1. 公告文轉載>>審核公告 | ☑ |

全部選取 取消全選 通過 駁回

第1頁/共1頁 到第 1 頁 確定

文件是否全部駁回

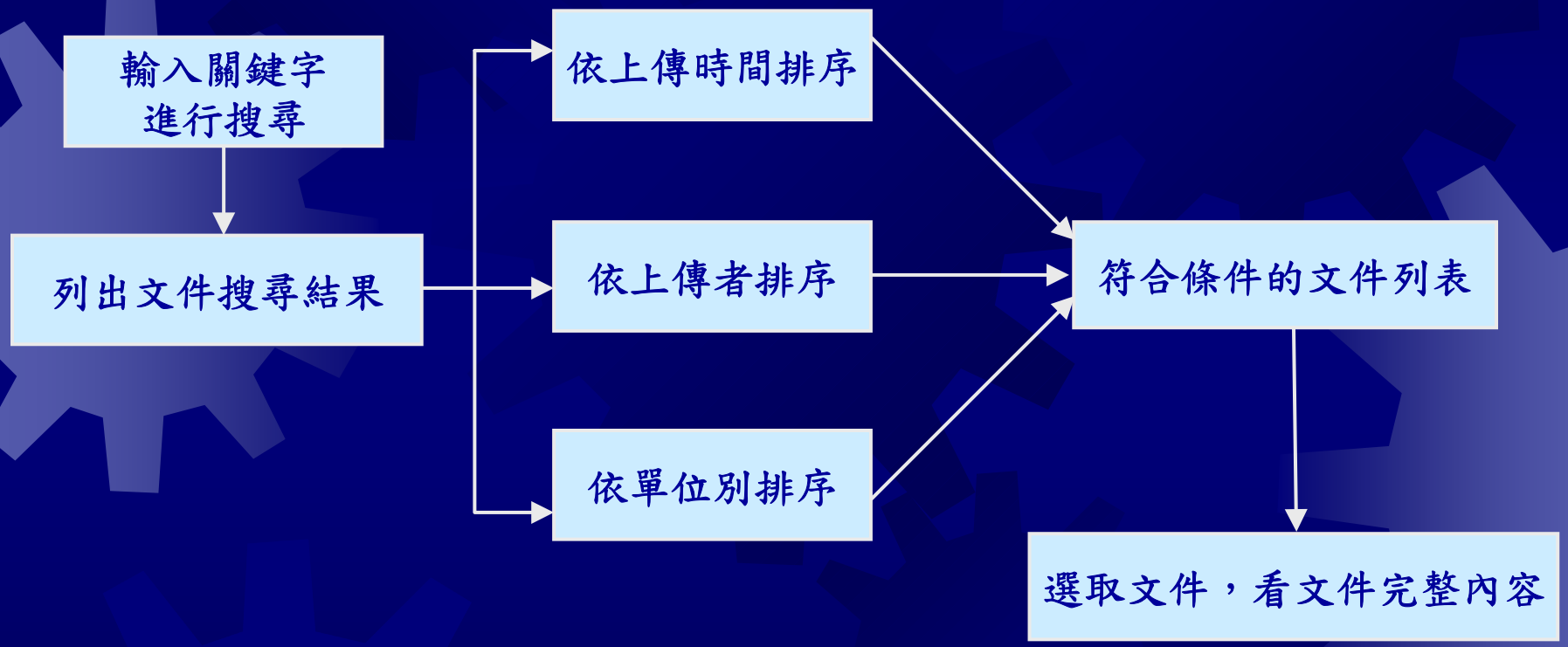
確 定 取 消

# 三、文件查尋

## (一)查詢方式

- 由知識分類樹分類查尋所需文件
- 關鍵字查詢
- 進階搜尋

# (二)關鍵字查尋流程


輸入關鍵字
進行搜尋
列出文件搜尋結果
依上傳時間排序
依上傳者排序
依單位別排序
符合條件的文件列表
選取文件，看文件完整內容

# (三)關鍵字查尋畫面

IDB

搜尋結果更加精準

請輸入關鍵字: 英特爾 搜尋 進階搜尋設定

Location - 首頁 | 進階搜尋設定

文件搜尋結果

依上傳時間排序
依上傳時間排序
依上傳者排序
依單位排序

可依上傳時間、單位別、上傳者排序

搜尋結果 共計找到 3 筆相符資料。這是第 1-3 筆。搜尋共費 0.0 秒。

| 標題 | 單位 | 上傳者 | 上傳時間 | 點閱率 |
|---|---|---|---|---|
| 英特爾對第四季看法保守 | T秘書室 | apple | 2005-10-20 11:16:49 | 0 |
| 英特爾與台灣電腦、零組件、網通和筆記本型電腦等廠商互動密切... | | | | |
| 英特爾季報不如預期 概念股皮皮銼 | T秘書室 | apple | 2005-10-20 11:16:09 | 0 |
| 英特爾第三季季報不如市場預期，並對第四季營運看法保守，預估第四季營收成長力道可能低於往年水準... | | | | |
| 南科獲利 笑傲DRAM三雄 | T秘書室 | apple | 2005-10-20 11:12:13 | 0 |
| ...雖然目前合約客戶需求仍強，但現貨市場大量普及時間恐將較預期為慢。 白培霖預估，英特爾晶片組缺貨狀況要到明年上半年才會解決，南科自第三季起也微幅下修DDRII出貨比重... | | | | |

第1頁/共1頁 到第 1 頁 確定

DEMO

# （四）進階搜尋

SmartKMS 4.5 - Microsoft Internet Explorer

http://ksm.moeaidb.gov.tw/www/index.jsp?dest=www.home

經濟部工業局 KSM 入口網站

回首頁 登出

局務會議 緊急應變 佈告欄 新聞剪報 部門工作室 專案PO 員工提案

歡迎 吳俊毅 登入
2006/06/02 13:58:03

專業・效率・主動・創新
Professional・Efficient・Dynamic・Innovative
IDB KSM PORTAL

對本網站任何問題=>可填寫《KSM意見箱》或與KSM網站

請輸入關鍵字： 搜尋 進階搜尋設定 收合應用系統連結

首頁 | 進階搜尋設定

進階搜尋設定

查詢的條件

在 標題 中 可以 包含 請輸入文字 完整的句子 增加 移除

縮小搜尋範圍

設定資料上傳時間 從 ~到

指定特定文件類別

確 定 重新填寫

網站導覽
知識分類樹
社群討論區
E-Learning
網站相連
英文學習園地
意見信箱
KSM統計區
新增文件
被駁回文件
審核文件
我的個人化設定
管理者首頁

目前上線人數：
系統累計登入人數：

公文管理系統
差勤管理系統
年度採購狀況
人培管理系統
會議室預約
物品管理系統
工業行政系統
工廠統計資料
電子賀卡服務
電子郵件信箱
叫修服務系統
ISO文件總覽
專案計畫網站

DEMO

# 九、社群討論區

經濟部工業局知識分享管理系統討論區 - 列出所有討論區 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

上一頁 搜尋 我的最愛 媒體

網址(D) http://ksm.moeaidb.gov.tw/forum/index 移至 連結

經濟部工業局
INDUSTRIAL DEVELOPMENT BUREAU
MINISTRY OF ECONOMIC AFFAIRS

關閉

線上同仁總數: 4

所有討論區

| 討論區名稱/描述 | 版主 | 話題 | 文章 | 最後發表 |
|---|---|---|---|---|
| **KMS意見箱**<br>KMS意見箱 | | | | |
| 意見箱<br>意見箱 | Administrator<br>吳俊毅 | 24 | 39 | 2006/4/19 下午 05:09:49 |
| **知識社群**<br>針對本局工作中之議題成立 | | | | |
| 工作經驗談 | | 0 | 0 | 沒有文章 |
| 如何改善辦公室環境，增進工作效率 | | 0 | 0 | 沒有文章 |
| 如何服務技術服務業 | | 0 | 0 | 沒有文章 |
| 知識服務組集總園地 | | 0 | 0 | 沒有文章 |
| 施政計畫列管的家 | | 0 | 0 | 沒有文章 |
| 心理諮商社群 | | 8 | 10 | 2006/5/3 下午 04:40:16 |
| 如何讓同仁善用KSM | | 0 | 0 | 沒有文章 |
| KSM種子人員社群 | | 0 | 0 | 沒有文章 |
| 重要期刊讀書會 | | 0 | 0 | 沒有文章 |
| 書香園地社群--IDB讀書會 | | 6 | 11 | 2006/3/29 上午 08:47:20 |
| 產業標竿學習知識社群 | | 0 | 0 | 沒有文章 |
| **論壇** | | | | |

網際網路

開始 下午 01:39

經濟部工業局知識分享管理系統討論區 - 列出所有話題 - Microsoft Internet Explorer

http://ksm.moeaidb.gov.tw/forum/listthreads?forum=61

經濟部工業局
INDUSTRIAL DEVELOPMENT BUREAU
MINISTRY OF ECONOMIC AFFAIRS

關閉

線上同仁總數: 4

排序方式 最後發表日期 順序 遞減 Go

搜尋

此討論區中所有話題 ( 1 話題) XML

發表新話題

| 話題 | 作者 | 回應 | 觀看 | 最後發表 |
|---|---|---|---|---|
| 請問轉載外部文件刊登於本局KSM，有無侵犯作者之智慧財產權？ | 吳俊毅 | 1 | 12 | 2006/5/30 下午 05:41:16 |

經濟部工業局知識分享管理系統討論區 - 發表新話題 - Microsoft Internet Explorer

http://ksm.moeaidb.gov.tw/forum/addpost?forum=61

討論區 » 列出所有討論區 » 討論區: 法制科 » 發表新話題

發表新話題

* 標題：

格式： 粗體 斜體 底線 刪除線 大小 字型 顏色 超連結 電子郵件 圖片 程式碼 編號項目 引言

使用這個控制來插入一個標記

* 文章內容：

表情符號

顯示 12/60 更多表情符號

文章圖示： [ 不使用 ]

其它 我想要再附加其他檔案 收藏此話題 追蹤此話題

預覽 發表新話題 重設