台北大學企管系推動知識管理之作法及經驗分享

Vitals KM 知識管理系統

國立臺北大學企業管理學系

碩士班介紹

企業管理學制

- 學士班：
  - 二班共120名/年
- 進修學士班：
  - 二班共120名/年
- 博士班：
  - 分四組共15名/年

企業管理學制

- 碩士班:100名/年
  - 一般生62名 (三峽)
    - 國際雙學位15名/年
    - 另有文、理、商、法科四管道招生47名/年
  - 在職生38名 (台北)
    - 第二碩士組12名/年
    - 經營管理組26名/年
- EMBA班:30名/年

碩士畢業條件

- 於修業期間內完成規定的學分數。
- 於規定時間內完成學位論文。

- 唯須先通過系上的學科資格考，始得提出學位論文口試。

資格考

九十六年五月十六日第五次系務會議修正通過（自96學年度入學新生適用）

本系碩士班學科考成績認定得採下列任一種方式為之：

(1)學科考試；

(2)論文發表及校內知識庫內容。

創新

- 訂定論文方向
- 閱讀相關的期刊、文獻
- 確定論文題目
- 完成論文

「學而不思則罔，思而不學則殆」

--- 論語。為政篇

學生期刊論文閱讀報告
知識庫系統介紹

Vitals KM 知識管理系統

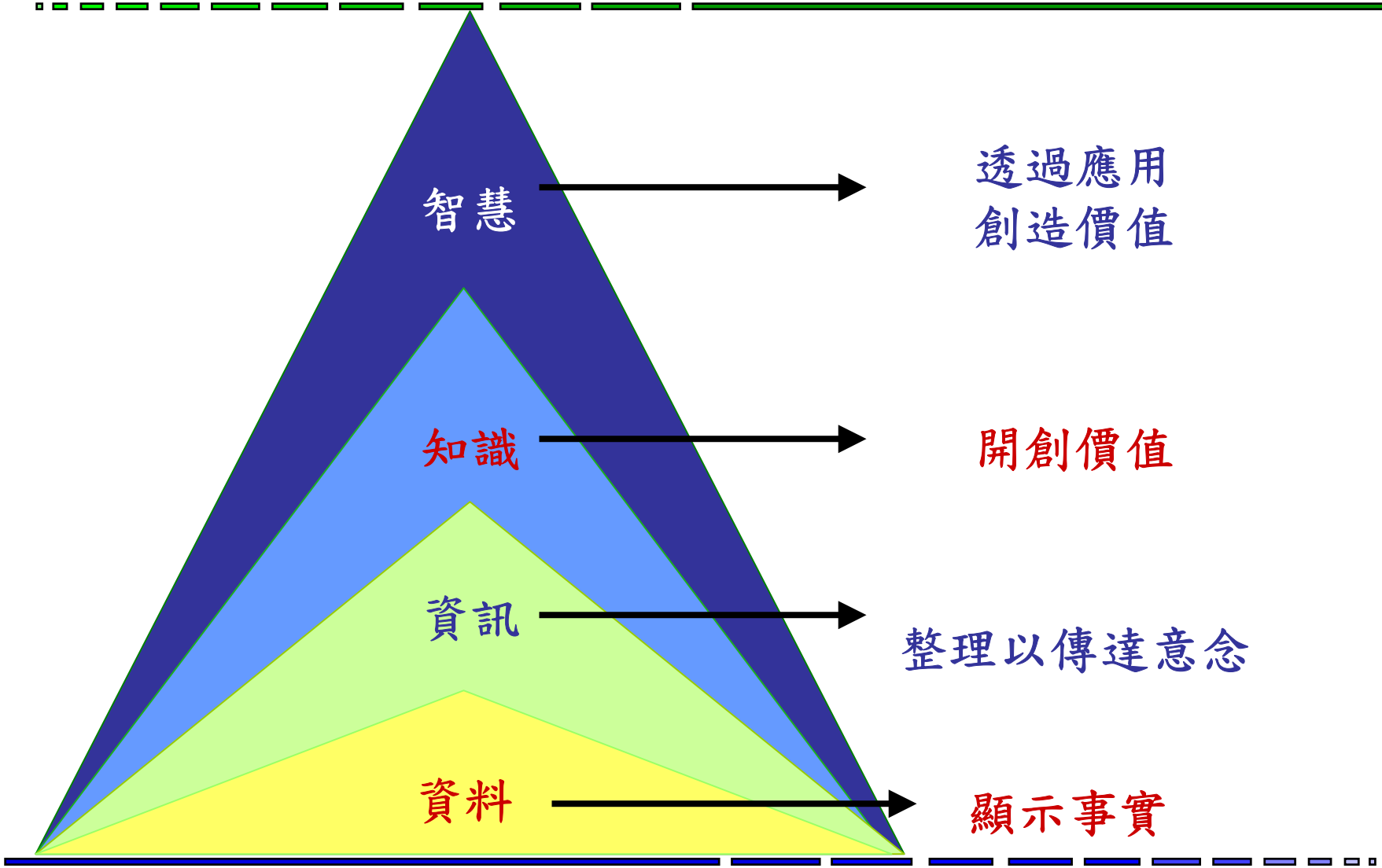
簡報大綱

- 學校學習重點
- 學校的學習流程和知識取得
- 系上的知識庫建立和分享

知識的時代

- 以前
  - 失敗爲成功之母
    - 無學習對象，無知識管理
- 目前
  - 成功的人是不走別人失敗的路
    - 知識管理
  - 成功的人是不可走別人成功的路
    - 智財權
  - 成功的人是要走出自己的路
    - 研發管理

資料、資訊、知識、智慧



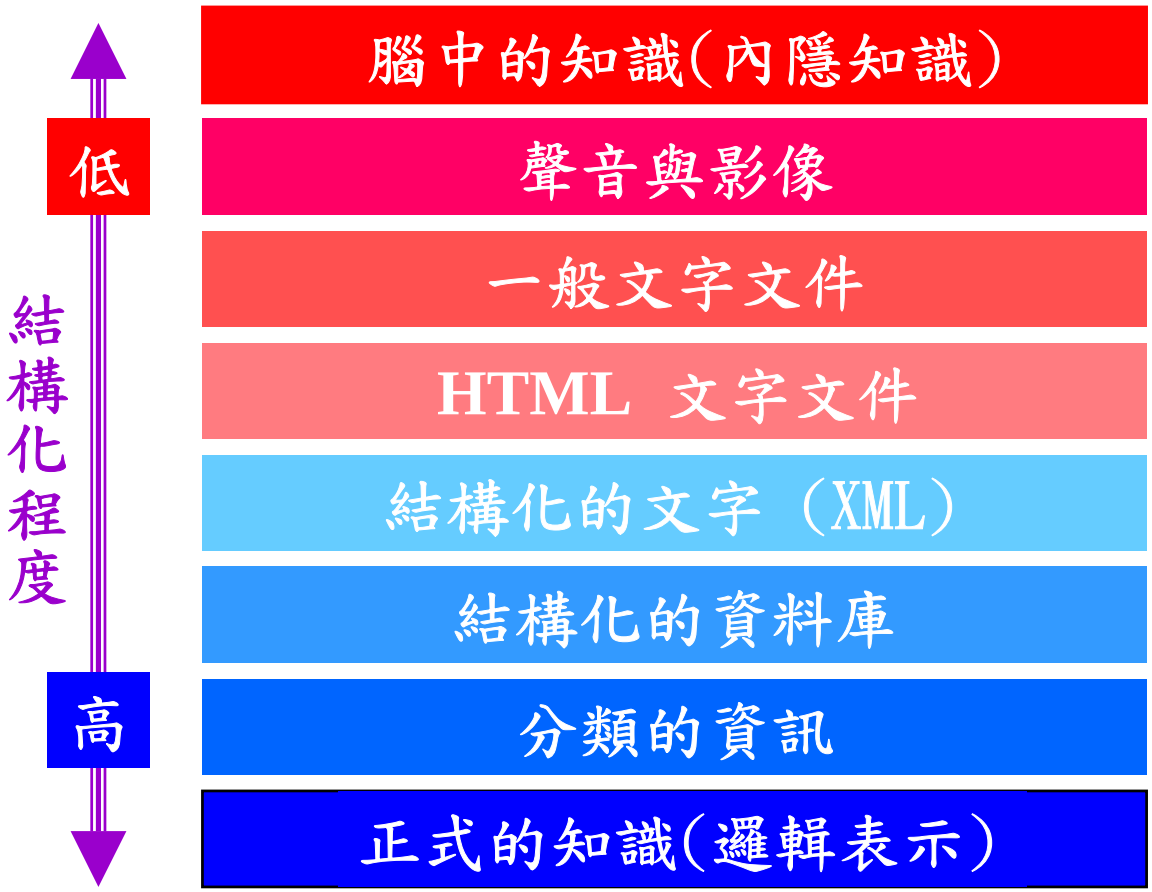
內隱知識

- 主觀的概念
- 不易口語化與形式化
- 無法用文字來說明
- 不易分享、需要自己領會
- 透過個人的經驗、印象、熟練的技術、文化、習慣等方式表現
- 例如
  - 騎腳踏車、打撞球

外顯知識

- 能客觀加以捕捉的概念
- 具有語言性與結構性
- 能用文字清楚的說明
- 易於分享
- 例如
  - 文件：報告書、手冊、電腦程式
  - 方法：二等分一個任意角

知識的結構

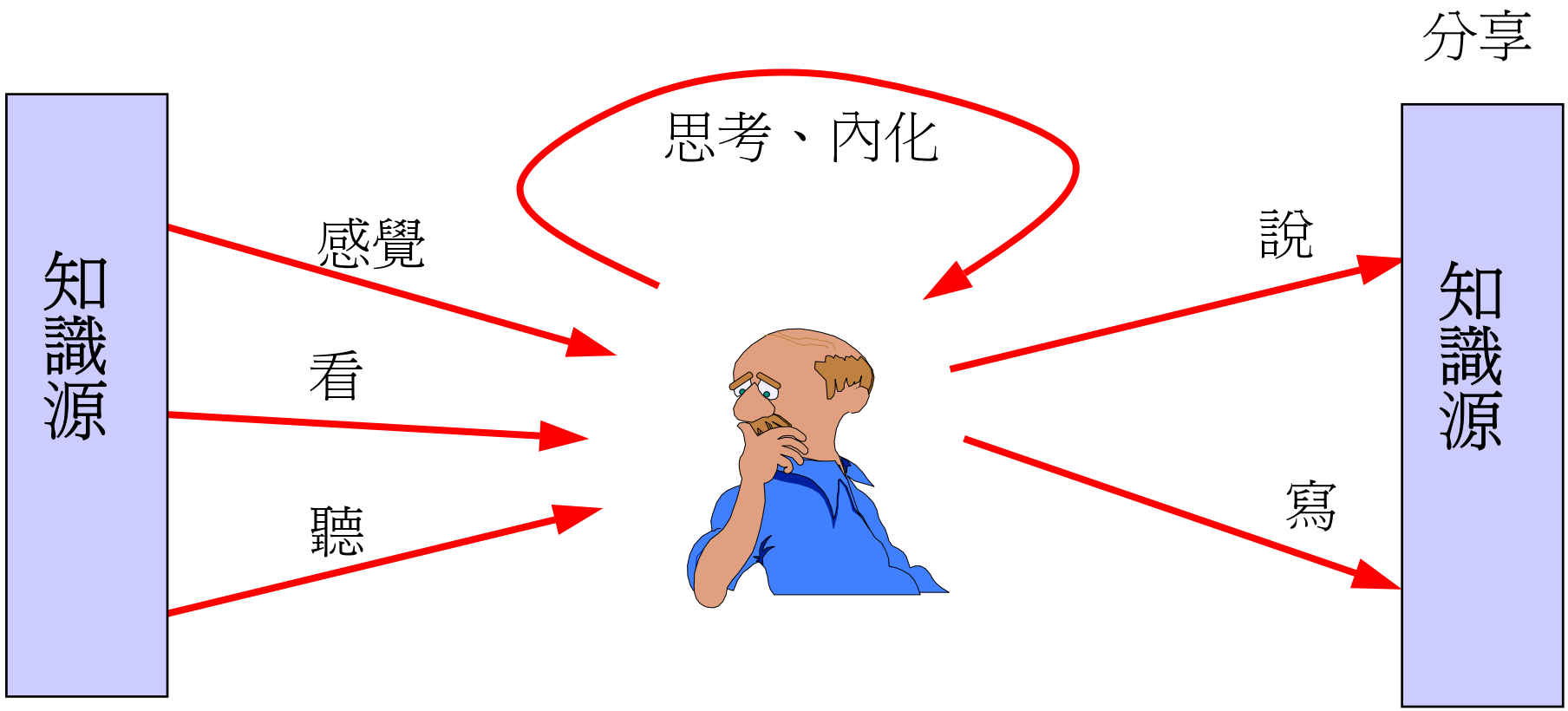

結構化程度
低
高
腦中的知識(內隱知識)
聲音與影像
一般文字文件
HTML 文字文件
結構化的文字（XML）
結構化的資料庫
分類的資訊
正式的知識(邏輯表示)

知識源和知識

- 知識是使人或機器能夠解決問題的能力
- 知識是用以解決問題的---活的
  - 書存有知識，但需經人萃取並用以解決問題者，才是知識，故書爲『知識源』
  - 用以解決問題的邏輯法則或電腦程式是知識。

知識學習

- 學校學習的重點為知識「內部化」



知識基礎

- 知識基礎，創造個人知識的完整技巧。
- 人類在知識基礎方面的【知識外顯化】是十分不足的。
- 只是冰山的頂端，那些廣大且未具形式的知識基礎，在無形中流逝。
  - 如，我們可以留下莫札特的作品（冰山的頂端），但是他創造傑出作品的能力（知識基礎）卻顯然因死亡而消逝。

知識的消失

- 知識也可能因為過度的運用（僵化）而容易死亡。
  - 如果一個組織過度僵化於某些主張、觀點、議題、和程序方法，那麼知識也會因為過量僵化而失去價值。

重大知識創新

- 重大創新總是在不眠不休的努力下突然產生意外的結果。
  - 碩博士論文之撰寫
    - 意識在長期的浸泡與某種領域中所獲得的結果。

組織知識建立流程

組織學習

- 一個機制，嘗試錯誤、測量活動產出的回饋，以創造了新的標準運作程序和反應企業經驗的企業流程

- **Organizational learning is an area of knowledge within organizational theory that studies models and theories about the way an organization learns and adapts**

學習性組織

- Peter Senge defined a learning organization as dynamical systems that are in a state of continuous adaptation and improvement. That is, organisations that are adapted for maximum organizational learning and that build feedback loops deliberately to maximize their own learning.

個人知識與組織知識

知識種類	個人知識 (Individual Knowledge)	組織知識 (Organizational Knowledge)
定義	＊歸屬於個人的知識與智慧 ＊個人可再利用、活用 ＊難以共享	＊有助於組織創新 ＊易於與他人共享 ＊組織資產、穩定
實例	◎感覺、嗜好 ◎經驗、體驗 ◎人脈 ◎創意. 靈感	◎研討資料 ◎技術與專業知識 ◎顧客資料、人物簡介 ◎帳簿類.提案書.業務手冊 ◎方法論與工具 ◎設計圖、設計圖、手冊集 ◎智慧財產權

個人與組織知識的結合

- 資訊科技促成新的處理方式
  - 做到過去不可能的事
- 將個人知識累積，和組織知識彙整
- 建立累積、分享的管理機制

知識管理重要元素架構圖

Technology(+):資訊科技
資訊科技協助知識管理的建構

Share=分享

知識管理架構

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

People:人
知識運載者

Knowledge:知識
資料.資訊.知識.智慧

知識相關活動

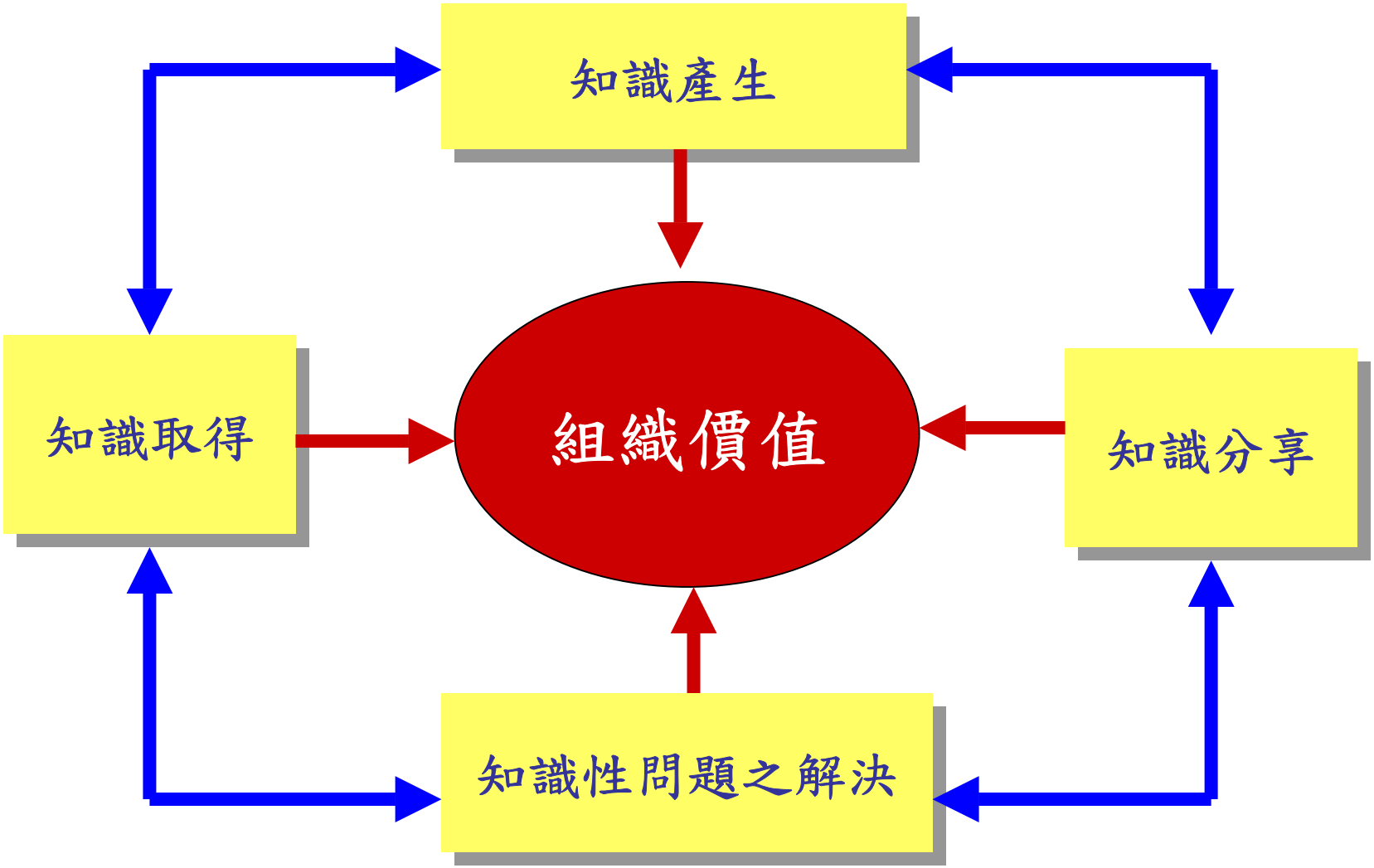
- 需要獲取、累積、擴散、產生、應用、修正
- 知識取得
  - 彙整、搜尋
- 知識累積
- 知識產生
  - 推理
  - 比對、類比
- 知識分享
- 知識擴散應用
  - 解決知識性問題

知識管理不是…

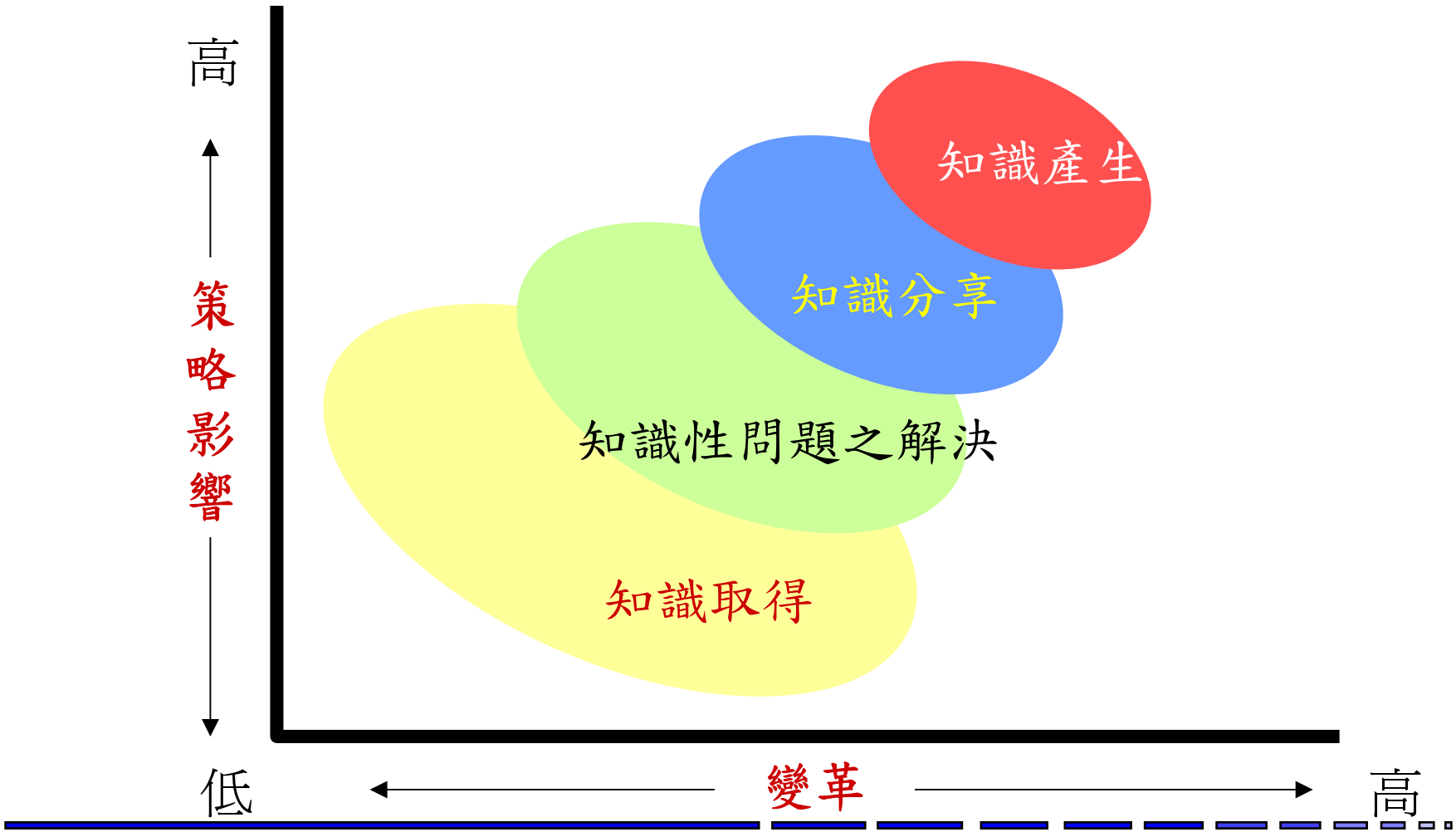
- 不只是蒐集過去數據的資料庫
- 不只是文件管理
- 非僅僅檢索蒐集而來的資訊

- 而是能讓組織不斷進行自我改造的綜合性對策

知識管理分類



知識管理的價值



知識來源的分類

- 「經驗」產生的知識
  - 過去一般談論的專家系統
- 透過人在活動之中產生知識
- 很多屬於「內隱式tacit」知識
- 關鍵：
  - 如何從知識源取得知識
  - 如何將知識外顯呈現，以資利用

知識取得的程序

- 和組織程序整合
- 在流程中產生文件，直接擷取
- 就源擷取、一次輸入
  - 否則，成功率不高
  - 重複輸入的錯誤、遺漏和時效皆不能滿足需求
- 流程結束，文件自動累積

知識累積和使用

- 文件累積的目的在於取用
- 文件標準化
- 分享
  - 能提供異時異地取用
- 不重複製作和保留相同資料、資訊和知識
- 傳統文件存檔方式，無法有效再利用

知識儲存方式

儲存知識的媒體

- 基因 **(DNA)**
  - 80億年前開始有生命體
  - 無法再寫入 (ROM)
  - 直接繼承
- 腦 **(Brain)**
  - 250萬年前
  - 可寫入 (RAM)
  - 有學習的能力

儲存知識的媒體

- 硬體 **(Hardware)**
  - 會使用工具，製造工具 (Tool Maker)
  - 藉由工具、儀器傳承知識，改進知識
- 書 **(book)**
  - 公元7000年中國有竹簡 …
  - 在600年前紙便宜後，才有重大影響
- 軟體 **(Software)**
  - 50年前開始
  - 多媒體、超文字

儲存知識的媒體的選擇

- 基因 **(DNA)** 和 硬體 **(Hardware)**
  - 只能放 (put) 一次
- 腦 **(Brain)**
  - 只有自己知道，可以假裝忘記了
- 書 **(book)**
  - 可以有效的保留知識
- 軟體 **(Software)**
  - 可以執行

知識的儲存

- 產權化知識
  - 智慧財產權
- 儲存在人身上的知識
  - 具專業技能的人
- 嵌在機器工具的知識
- 隱藏於複雜作業系統和社會體制的知識
  - 對『母舅』的地位尊崇

學生期刊論文閱讀報告

使用歷程

自建網頁系統

- 提供檔案儲存
- 提供欄位查詢

- 需使用 html 的語法
  - 以表現圖、表等
- 無法提供相關文件

自建網頁系統

http://203.68.134.3/~khchiu/reviews/
知識庫
khchiu 您好！
登入 登出
新增文章
修改個人評論
查詢評論
欄位格式說明
245
【查詢結果如下】
資料共 245 筆
作者
論文名稱
期刊名稱
輸入者
31 Michael E Kennedy, Alfred M King USING Customer Relationship Management TO INCREASE PROFITS Strategic Finance
32 Tung-Zong Chang, Pia Polsa, Su-Jane Chen Manufacturer channel management behavior and retailers' performance: An empirical investigation of automotive channel Supply Chain Management
33 Dubois, Annaa Strategic cost management across boundaries of firms Elsevier Science
34 Dubois, Anna Strategic cost management across boundaries of firms Industrial Marketing Management
35 Raquel Benbunan-Fich Using protocol analysis to evaluate the usability of a commercial web site Information and Management
36 Joris Claessens,Valentin Dem,Danny De Cock,Bart Preneel and Joos Vandewalle On the Security of Today' s Online Electronic Banking Systems Computers & Security
37 Oaby, Odekerken-Schroder; Wulf, Kristof De; Schumacher, Patrick Strengthening outcomes of retailer – consumer relationships Journal of Business Research
38 Neeli, Bendapudi; Robert P. Leone Managing business-to-business customer relationships following key contact employee turnover in a vendor firm Journal of Marketing
39 Zeelenberg, Marcel; Pieters, Rik Beyond valence in customer dissatisfaction: A review and new findings on behavioral responses to regret and disappointment in failed services Journal of Business Research
40 Helander, Martin G.; Khalid, Halimahhin M. Modeling the customer in electronic commerce Applied Ergonomics
上一頁
輸入頁次:
頁次

委外客製

- 以e-learning 軟體，委外客製化

- 解決需使用 html 的問題
- 可以了解學生使用情形
- 加入Web2.0的功能，同學可以加入討論

委外客製

國立臺北大學-電子商務研究中心 (資訊天地) - Windows Internet Explorer
http://km.dba.ntpu.edu.tw/ebrc/periodical/ThesisDel.jsp?SerialNumber=&condition5=or&Style=&Keywords=&Author=
國立臺北大學
電子商務研究中心
資訊天地
網路知識學園
期刊論文評論－查詢評論
請輸入查詢條件
【查詢條件】
流水號
論文名稱
作者
期刊名稱
年・卷號・期號・起迄頁
主題
關鍵字
摘要
內容指標
論文型態
評論人
評論意見
論文分類
條件
and
or
請選擇
查詢
重設

使用KM套裝軟體

- 使用具彈性的套裝軟體
  - 格式
- 具自動分類和連接
  - 建立知識的web
- 多面向的搜尋

使用KM套裝軟體

DM3020000 - Windows Internet Explorer

http://203.68.134.7/GSSKM/DM3020000.aspx?GSStxtFunDeep=0&clientScreen=1024

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

Gmail - 收件匣 (132... | DM3020000 | 期刊review資料庫 | 網頁(P) 工具(O)

Vitals KM 知識管理系統

khchiu-邱光輝

知識倉儲 | 分類檢索 | 個人資訊 | 系統管理 | 進階搜尋 | 績效評量 | 專家黃頁 | 社群

搜尋：標題

待審文件

文件夾位置 文件樹\ 碩士班\ Paper_Review

撰寫者(*)	吳文傑
論文名稱	An attitudinal model of technology-based self-service: Moderating eff
作者(*)	Dabholkar, Pratibha A. & Bagozzi, Richard P.
期刊名稱	Journal of the Academy of Marketing Science
年、卷號、期號、起迄頁(*)	2002, 30(3), 184-202
主題(*)	資訊科技 (information technology)
次主題	
文件狀態	新增
評論內容(*)	此研究在調查顧客特質及環境因素對於科技基礎自我服務（technology-based self-service, TBSS）的核心態度所產生一般化的影響。 此研究讓我們有機會深入了解如ATM自動櫃員機等這樣的科技基礎自我服務的設計，在面對目標市場使用時，讓思考那些相關變
主檔	128_Review.doc (70 KB)
附件	

完成 | 網際網路 | 受保護模式: 關閉 | 100%

套裝軟體 + 新功能

- 於使用後，提供領域的需求，新增新功能。
- 文件內容的格式標準
  - 各校可以交流
- 增加領域的變數定義
- 增加各變數的衡量量表