

知識管理－知識分佈圖系統

李國豪、魏士傑、謝佳凌、林小玲、吳佳蒨、

南華大學資訊管理系

邱宏彬講師

hpchiu@mail.nhu.edu.tw

南華大學資訊管理系

摘要

由於知識管理在新經濟時代有著關鍵性地位，從以往土地、生產力、資本為主的價值模式改變成以顧客、組織為主，企業最重要的資產變成人與組織，因此如何累積，管理以及分享知識必定成為組織最重要的議題。為因應跨組織部門合作的趨勢，以及企業對如何結合資訊科技，建立具有競爭力的管理機制，是所有企業經理人的首要工作。因此透過了解組織內部知識的分佈及需求，以及網路科技的幫助來提升企業組織的競爭力是不可或缺的。

壹、緒論

隨者資訊科技的演變快速發展，在加上網路的影響深植在現代人的生活之中，人類對於利用 IT 科技來獲取知識以及管理知識的動作越來越頻繁，而且在 1999 年微軟總裁比爾蓋茲曾提出，在未來企業的競爭力是架構在網路和知識上，所以在未來的企業必須善於利用 IT 技術來分享知識，因此勤業管理顧問公司(Arthur Andersen)曾對知識管理提出了下列公式來說明知識管理精神，

$$K = (P + I) \times S$$

其中K代表知識、P代表人、I代表資訊、S代表分享、+代表科技，也就是說組織知識的累積，必須透過科技將人與資訊充分結合，進而在分享的組織文化下

達到乘數效果。

我們打算藉由理論的探討和資訊技術的應用，從人力資源管理面出發，進行知識管理系統中知識分佈圖的分析與設計，以方便企業決策者挑選與管理人才。並藉由此系統，企業本身可清楚的掌握組織內部員工個人所擁有的知識，更進一步調整企業的知識管理策略以及公司結構，強化既有的優勢，改進劣勢，縮短知識落差。

貳、相關文獻探討

一、知識管理定義(Snowden 2000 ; Bassi 1997 ; Torraco 1999)

知識管理是智慧資產的確認、創造、瞭解、掌握、最佳化、使用與積極地有效管理，智慧資產(Intellectual Property,IP)包括人工成品具有顯性知識，或是個人、社

群擁有的隱性知識。

二、知識地圖定義

以大家最常使用的「知識地圖」(或被稱為知識的「黃頁簿」)為例，它是一種指南，並非知識的寶庫。知識地圖所列舉出來的知識來源，通常涵蓋了人員、文件和資料庫的範疇，並告訴人們組織中重要知識的所在位置，並列舉在圖表上，以供按圖索驥，但是不包含其知識內容。[2]

三、知識的轉換

知識分為內隱和外顯知識，兩者相輔相成並相互轉換，透過知識的互動，組織知識逐漸累積產生，組織的競爭力便由此形成。Nonaka & Takeuchi(1995)把知識視為是互動和螺旋式的，並把知識移轉的過程分為如下四個模式：

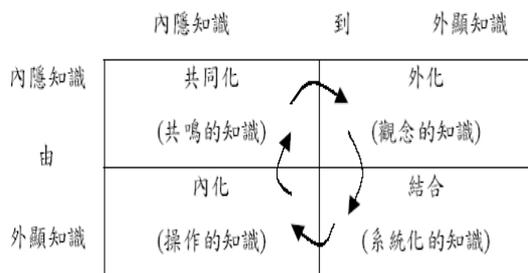


圖 2-2 知識轉換的模式及所創造出的知識內容

資料來源：Nonaka & Takeuchi(1995)

(一) 內隱知識的分享(共同化)

知識傳遞的第一個階段，針對完整的內隱知識例如個人的經驗及體會，透過溝通、情境及領悟，由思想鴻溝的兩端接近，最後經由分享達成內隱知識的共同化。

(二) 觀念的創造(外化)

知識傳遞的第二個階段，當內隱知識透過隱喻、類比、觀念、假設及模式等方式表達出來，將知識以更完整的具體方式呈現，以移動及混淆方式交替創造，將心智模式重新創造及展現。

(三) 建立雛形(組合)

將已確定的知識，轉化為具體雛型(Prototype，指真實系統建立的模式)如新產品(新服務)。

(四) 內化

將外顯知識轉化為內隱知識的過程與邊做邊學息息相關，當經驗透過共同化、外化和結合，進一步內化到個人的內隱知識基礎上時，它們就成為有價值的資產。

四、知識螺旋

Nonaka & Takeuchi(1995)指出，組織知識創造是內隱和外顯知識持續互動的結果，這些知識循環的運作形成了知識螺旋，由個人的層次開始，逐漸上升並擴大互動的範圍，最後滲透到整個組織如下圖：

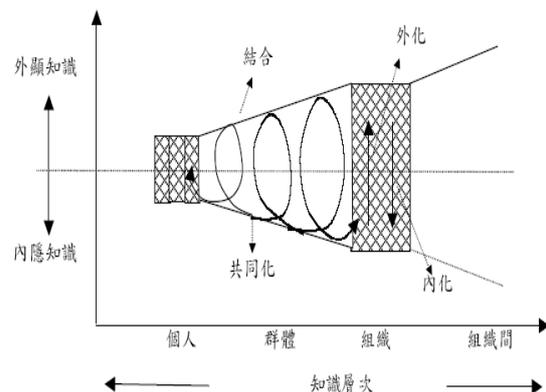


圖 2-3 組織知識創造螺旋

資料來源：Nonaka & Takeuchi(1995)

參考文獻

- 1.HOFFER、PRESCOTT、McFADDEN 著 林慶德譯，「資料庫管理與應用」，台灣培生教育、儒林圖書，台北，2003
- 2.HOFFER、GEORGE、VALACICA 著 陳盈潔譯，「系統分析與設計」，台灣培生教育、儒林圖書，台北，2003。

- 3.陳峰棋著，「ASP&SQL 網頁資料庫程式設計」，知成數位科技，台北，2001。
- 4.斯蒂芬茲(Ryan K. Stephens),普立(Ronald R. Plew)原著/佐登編譯，「SQL24 小時自學手冊」，第三波，台北，1999。
- 5.鄧文淵、文淵閣工作室編著，「FLASH MX 網頁製作一次搞定」，文魁資訊，台北，2003。
- 6.章立民著，「Microsoft SQL Server 中文版完全實戰」，碁峰資訊，台北，2000。
- 7.徐蕙英,吳目誠編著，「精彩 Dreamweaver 4 動態網頁設計」，知城數位科技，台北，2001。
- 8.吳目誠著，「精采 DREAMWEAVER MX 中文版 資料庫網頁製作」，知城數位科技股，台北，2002。
- 9.徐蕙英,吳目誠編著，「精彩 Dreamweaver 4 動態網頁設計」，知城數位科技，臺北市，2001。
- 10.朱智荻著，「碩博士論文~員工知識分佈圖系統雛型建立~以 A 公司為例」，國立中央大學圖書館碩博士論文授權書，桃園，2001。
- 11.林東清著，「知識管理 KNOWLEDGE MANAGEMENT」，智勝文化，台北，2004。

網頁

1. 藍色小舖：<http://www.blueshop.com.tw/>
2. 知識管理研究中心：<http://www.kmrc.org/>
3. 中華知識管理應用協會：<http://www.km.org.tw/index.html>
4. [2] 知識管理淺談：http://www.iiiedu.org.tw/knowledge/knowledge20030228_2.htm