

➤ 知識管理的科技架構：

1. 知識管理系統 (KMS)：組織實現知識管理的平台，其目標是透過將組織中的各種知識資源整合為動態的知識體系，以促進知識創新，從而最終提高企業的核心競爭力。可分為：
 - (1) 結構化知識系統 (SKS)：針對結構化知識，強調快速搜尋、正確性與易於了解。主要 IT 如知識庫、文件管理系統、EIP、搜尋引擎。
 - (2) 半結構化知識系統：針對數位化卻沒有標準格式的知識。主要 IT 如文件探勘、文件搜尋、概念導向搜尋、e-mail 分類、線串分類。
 - (3) 知識網路系統 (KNS)：支援內隱知識，注重人與人的交流。主要 IT 如專家黃頁、知識地圖、社會網路。
2. 知識工作系統 (KWS) 利用 IT 協助知識工作者更容易、有效與省力的創造新知識，例如提供視覺化、分析能力與溝通搜尋來減少知識工作者的負擔，主要 IT 如 CASE、CAD、VRS。
3. 智慧型技術：又稱為人工智慧 (Artificial Intelligence, AI)，為由硬體或軟體所組成，以電腦為基礎的系統，能執行某些具備人類智慧才能達成的行為。主要的 IT 與功能如下：
 - (1) 專家系統、案例推理、智慧型代理人：提升問題解決的速度、品質與自動化，執行危險或麻煩、重複的工作。
 - (2) 類神經網路：進行預測、分類，協助判斷。
 - (3) 基因演算法：最佳化問題。

➤ 挑戰與成功因素：

	挑戰	成功因素
組織面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結構：知識分享的空間或組織結構不適合分享。 2. 文化：缺乏組織知識分享的文化。 3. 人員：員工害怕分享後失去競爭力以及預期對方不會回報。 4. 流程：組織分工愈細，知識分布愈零散就愈複雜，再加上產品生命週期縮短、過去的知識快速過時。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 結構：扁平化、網路型組織，團隊、授權、權責分明的知識管理角色結構。 2. 文化：有知識導向的文化。 3. 人員：對知識要有積極正面的態度，有好奇心、願意學習；高階主管支持。 4. 目標：使用清楚明確的目的用語，區分資訊與資料。
管理面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知識大部分是無形、內隱的，且具個人化色彩，不像有形資產或資料清楚明確，因此很難管理。 2. 缺乏獎勵知識分享的酬賞制 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 績效衡量：KM 與經濟績效及產業價值結合。 2. 酬賞制度：必須具體明確，如考績、薪資、升遷。 3. 專案管理：由先導計畫切

	度。 3. 缺乏知識分享的績效考核制度。	入，學習有經驗後，再逐漸擴大。
技術面	1. 知識的非結構化、非量化，較難以 IT 來作支援。 2. 沒有方便知識分享的設備。 3. 知識分享設備穩定度不足。	1. IT 普及，有多重知識轉移管道。 2. 知識儲存：標準化、有彈性的儲存結構。

➤ 管理策略：

	編碼化策略 (Codification Approach)	個人化策略 (Personalization Approach)
問題型態	相似性高、重複性高	創新、唯一、非重複性
知識形態	外顯知識	內隱知識
IT 策略	儲存經驗法則	支援溝通、互動達到分享
IT 工具	知識庫、專家系統	專家黃頁、知識地圖、群組軟體
解決方式	豐富的知識儲存與分享	密集的專家面對面溝通
經營策略	提供成熟、標準化的產品或服務，形成規模經濟，降低成本	融合知識發揮綜效，提供創新的產品或服務
實例	醫療決策系統 電腦組裝檢查專家系統	癌症視訊會議會診

範例 8：KM 定義

What is the focus of KM?

- (A) creating, sharing, and applying knowledge
- (B) creating explicit knowledge only
- (C) provide a single logical repository for an organization's data
- (D) creating, hiding, and applying knowledge
- (E) borrowing, sharing, and documenting knowledge

102 中央

解答：A

範例 9：KM 價值

(4) What is the major goal of KM:

- A. Convert all tacit knowledge into explicit knowledge.
- B. Formalize content management procedures in order to fully standardize within an organization.
- C. Ensure that all knowledge resides within the organization and not within the knowledge workers of that organization.
- D. Populate organizational databases
- E. Promote knowledge reuse and organizational innovation.

99 成大

解答：E

範例 10：知識定義

知識管理的重要公式中 $K=(P+I)^S$ 中

- A. K 代表組織知識(Organization Knowledge)
- B. P 代表人員(People)
- C. I 代表資訊(Information)
- D. S 代表技能(Skill)

98 台北

解答：D

範例 11：KM 循環模式

18. A functioning knowledge management system follows a
- a. four step cycle: create, capture, store, and disseminate
 - b. three step cycle: create, store, and disseminate.
 - c. five step cycle: create, capture, store, and manage, and disseminate.
 - d. six step cycle: create, capture, refine, store, manage, and disseminate.

98 中正

refine：精煉

disseminate：散佈

解答：D

知識管理週期模式 (Turban)

- 1 建立知識 (create knowledge)
- 2 獲取知識 (capture knowledge)
- 3 精煉知識 (refine knowledge)
- 4 儲存知識 (store knowledge)
- 5 管理知識 (manage knowledge)
- 6 散佈知識 (disseminate knowledge)

版權所有，重製必究