

知識管理概論

北醫管樂團知識管理個案研究

期末報告

組長：范姜佳妤 B210099033
組員：蔡万濠 B101099057
薛友琳 B114099017
郭昱君 B202098095
劉彥伶 B210099003
徐若萱 B508099019
李婕 B508099022
張綺芹 B508099057
陳頤 B508099071
鄭名凱 B508099076
李謙睿 B508099073

2011.01.05

目錄

一、 個案研究對象之介紹	1
二、 個案研究對象之問題所在	2
三、 個案研究對象之 SWOT 分析	3
四、 知識盤點	7
五、 知識分類	9
六、 知識資源的辨識	11
七、 知識資源組織策略之提案	16
八、 知識資源組織方法之提案	17
九、 綜合分析	19
十、 本組工作分配與工作時程表	20
十一、 個人心得報告	23
十二、 口頭報告投影片	錯誤! 尚未定義書籤。

一、個案研究對象之介紹

北醫管弦樂社的前身為弦樂社，早在 1963 年就已在校園活躍，後來在 1979 年正式成立台北醫學大學管弦樂社。由於歷年銅管樂器及木管樂器的陸續加入，編制日漸齊備，因此在管弦樂團之下，於 1998 年成立了台北醫學大學管樂團，分工更為細膩，體制上也臻於完善。

台北醫學大學管弦樂社，其全名雖為「管弦樂」一體，大型活動通常也是一起出現，但事實上其體制，因為人數眾多，是分「管樂」和「弦樂」兩部份分別管理，包含社員聯絡和繳交社費等部份。而我們這次著重研究的管樂團，自 1998 年成立至今已邁入十二歲，現階段團員約 35 人。除了北醫學生及畢業學長姐外，團內亦有為數眾多的校外人士(多半為輔大團員)，豐富了管樂團的深度和內涵。

管弦樂社屬於康樂性社團，而不屬於學術性社團，因此社內氣氛並無大家想像中的緊張嚴肅。社內每週一至兩次的例行團練及其他樂器分部的小型練習，從秩序管理到出席人數的監督，即使人數眾多，卻都能以有效率、逗趣、吸引人的方式抓緊社員的注意力而不失頭緒；平日偶有小出遊的活動，與小型表演的行程做合併，有知性也有感性，是讓人充實又促進身心愉悅健康的社團；而社內的交流也讓社員間感情更加熱絡。

北醫管弦樂團的名聲響亮，也有許多友團，如台大管樂團、輔大交響管樂團、中國醫藥大學管弦樂社等。社團活動，在每學期至少有一次音樂會，也舉辦校內樂器比賽或是音樂人文講座，除了與學校接洽、提供演出，也積極與校外社團交流合作；而各項校外音樂比賽和大型表演活動也都不可少，如國際知名的嘉義市管樂節，北醫管樂團亦是其常客；現在也開始嘗試銅管、木管重奏等其他類型的演出形式，藉由小團演出，將樂聲帶入醫院，或是其他休閒文化場所，讓世界因為多了美妙的樂聲而更美麗。有傳統，也有創新，結合各項元素及師生努力，北醫管樂社積極將觸角伸至更寬廣的領域。

二、個案研究對象之問題所在

(一) 社員問題

1. 如何使用特殊的方式招募成員？
2. 如何管理招募到的社員？
3. 如何確定練習時間？
4. 內、外管樂社的社員管理？

(二) 經費問題

1. 社費訂定的困難與影響？
2. 如何確定資金去向？
3. 如何增加資金的來源與減少活動的付出？

(三) 幹部問題

1. 如何選舉或指定出下一屆幹部？
2. 是否需擴張幹部人數以減輕個人負擔？（目前 5 人）

(四) 設備問題

1. 如何進行樂譜的整理與編排？
2. 社團教室內的牆壁不夠牢固。

三、個案研究對象之 SWOT 分析

表一 北醫管樂團之 SWOT 分析

	Helpful 對達成目標有幫助的 to achieving the objective	Harmful 對達成目標有害的 to achieving the objective
Internal	Strengths 優勢	Weaknesses 劣勢
內部(組織) attributes of the organization	<ol style="list-style-type: none"> 1. 歷史悠久，大量資源 2. 擅於宣傳、包裝 3. 社團氣氛和樂 4. 練習時間統一 5. 學長姐、學校及校友贊助的公用樂器 6. 社團管理有效率 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 幹部少、工作量多 2. 參與社團事務的意願不積極 3. 全團大量的樂譜難以整理 4. 人多，財務較難管理 5. 無優良的團練空間 6. 社辦雜亂、雜物多
External	Opportunities 機會	Threats 威脅
外部(環境) attributes of the environment	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供一個學習樂器的環境 2. 與弦樂團、國樂社、鋼琴社等音樂性質的社團一起辦活動提供互相學習交流的機會 3. 較一般社會管樂團便宜 4. 樂團表演比賽經驗豐富 5. 優秀校友 6. 學校及贊助商 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 儘管比社會管樂團便宜，但和校內其他社團相比社費還是偏高 2. 收費不一，而且開銷大 3. 每週固定時間練習，空閒時間變少

(一) Strengths 優勢—內部優勢

1. 歷史悠久，大量資源：創社 33 年，在社辦含大量的樂譜、CD、樂器和音樂教材，也存放許多社團歷史、評鑑和成果發表記錄，提供新生大量資源。
2. 擅於宣傳、包裝：招生有分校外校內
校內- 舉辦迎新茶會，吸引有底子的新生參加社團。
校外- 靠著北醫管弦樂團響亮的名氣，再加上校內外好同學互相介紹拉進社團（輔大社員最多）；校外社員也包括畢業校友，他們有空也會回來練習。
* 招生方法：(1) 藉由社博招攬新社員
(2) 四處貼傳單（比較怪的像是廁所之類）
(3) 有人是突然想學樂器並慕名而來
3. 社團氣氛和樂：秩序管理部分採柔性且機智的管理方式，可能會以有趣的方式或搞笑的小處罰手段，甚至是以隨機技巧表演來作為大家集中注意力的誘因，而非強制嚴厲的訓斥團員（畢竟也怕有社員流失的風險），這些都是社團幹部們集思廣益想出來讓秩序良好的方法。平日也會有小活動或出遊增進團員之間良好的互動。
4. 練習時間統一：每週兩次團練，平時固定，要比賽或有活動就會加練。
5. 學長姐、學校及校友贊助的公用樂器：樂器部份，較大型的樂器會由學校購買，供社員共用，但有些人也可以選擇自行購買，但不強求。可是有些樂器基於衛生問題還是自己買自己的。
6. 社團管理有效率：分大團練和小團練或一般小型的練習，平常練習通常有老師指導。正式練習採登記制，有到場練習即簽名；練習次數太少則無法上場表演或比賽。

(二) Weaknesses 劣勢—內部劣勢

1. 幹部少、工作量多：社團人數多而幹部非常少，很少的人就得做大量的事情（校內外同屆社員約 40~50 人，但幹部只有 5 人），如：譜務就要整理全團大量的譜並分類，此實非件輕鬆簡單的事。

→新生：有心但是沒有能力

大二：社團核心人物

大三、大四：生活過於繁忙

2. 參與社團事務的意願降低：有些人不想太忙或認為自己能力無法負荷。
3. 全團大量的樂譜難以整理：樂譜多，易破損，不易整理和保存。

* 譜務工作部分：何不將歷屆以來的紙譜都以電子檔儲存？

→從以前累積到現在的樂譜太多，掃描不易，而且無志願者，同時也擔心觸及智慧財產權的問題（方便取譜卻也容易造成資料外流），因此並不採取。

4. 人多，財務較難管理：管樂以年度為單位，弦樂以學期為單位，每次收費不固定，在收社費之前會先預估當次所需費用再決定金額。但由於樂團中有不同屆的團員，每屆都收不同的錢，在使用社費時多少會有些不公平。

（註：管樂團和弦樂團在許多方面是分開管理的；校內外社員每次收費不一，管理不易，因此想趨於統一）

5. 無適當團練空間：一般小型練習可能是在廣場或樓梯間等較小的地方，自己找場做練習，但卻沒有一個管樂團專屬的團練室。每次社課都蹲在樓梯口，多少都會嚇跑一些新生吧！
6. 社辦雜亂、雜物多：歷史悠久，當然雜物也多囉！加上空間小，社辦就變的亂七八糟的。

(三) Opportunities 機會—外部優勢

1. 提供一個學習樂器的環境：雖然加入管樂團需要音樂底子，但是對於想更進一步學樂器的人來說，這是個互相交流和交朋友的「好所在」。
2. 與弦樂團、國樂社、鋼琴社等音樂性質的社團一起辦活動：來個東西洋音樂大賞說不定是一個不錯的點子啊！一起吸引對音樂有興趣的新生，也可以了解其他樂團演奏風格，說不定未來管樂表演可以結合一些東洋元素，有個意想不到的效果也是不錯的。
3. 較一般社會管樂團便宜：有些校外團員是因為名聲而加入北醫管樂團，但也有其他人是因為這裡的團費比外面便宜許多，有學校和校友的贊助，大家的負擔都會比較少。
4. 樂團表演比賽經驗豐富
5. 優秀校友：優秀校友可以幫忙宣傳，也可以增加北醫管樂團的名聲，有錢有成就的校友還可以贊助費用和回來協助教學，有錢出錢有力出力，有些有空的畢業校友也會回來一起練習。
6. 學校及贊助商：

學校：在學校補助方面，社團會以正常手續（寫詳細活動企劃書）申請，如活動經費等，會得到部分補貼（例如交通費或伙食費等等）；社團評鑑得名也能得到一些獎勵金額，而此部份讓管樂及弦樂兩團共同分攤。

贊助商：而拉贊助方面則是較為特別，對於社團經費這種事情傾向以最有效率且最有意義的方式去拉贊助或取得機會，而不會再多去做些跟音樂和社團性質無相關的事情。如：找跟北醫管弦樂團很熟的樂器廠商幫忙贊助；到白木屋的文化展覽館（表演場地免費）表演，雖然交通費自付，但有表演、有玩又能得到白木屋送的小禮盒，算是非常有收穫

的一種宣傳活動方式，同時也省到部分費用；和基金會合作，提供表演，不但省去場地費，又能達到宣傳效果；故宮週末夜和知名的嘉義管樂節此類的表演都有經費。

(四) Threats 威脅—外部劣勢

1. 儘管開銷比職業性管樂團低，但和校內社團相比社費還是偏高：就大學生而言，社費的高低也是重要考量，如果是靠自己打工賺錢賺生活費，那像管樂這種「高消費社團」並非首選。
2. 開銷大：其實很多人對管樂都有興趣，但社費、服裝費、樂器費和指導費用都偏高，而且有時一學期可能會再加收個一兩次。

→表演：場地費、交通費、宣傳海報、DM、服裝

社課：專業指導老師費用(主要開銷)、指揮費用

雜支：例如保養維修公共樂器、印譜

四、知識盤點

(一) 網路上的知識 (My2TMU 北醫管樂團)

1. 文件區

(1) 公佈場地與樂器情況

(2) 演出紀錄

(3) 樂團認識：聯絡方式、贊助商、團員名稱、指揮等

- (4) 獲獎紀錄
- (5) 影音分享：練習曲目的示範影音檔
- (6) 校外管樂團網站連結：台灣大學、輔仁大學等
- (7) 樂團練習狀況：每次練習紀錄與進度

2. 首頁

- (1) 即時訊息公佈：團訊、樂團訊息發布、表演等
- (2) 討論區：購買樂器、請假等
- (3) 塗鴉牆：團員想法分享、交代訊息等

(二) 社團辦公室

1. 資料櫃 (含歷年表演樂譜)
2. 辦公桌
3. CD、音響
4. 音樂教材
5. 許多樂器

(註：樂器部份，較大型的樂器會由學校購買，供社員共用，但有些人也可以選擇自行購買，但不強求。)

6. 社團歷史、評鑑、成果紀錄發表成冊

五、知識分類

表二 北醫管樂團知識分類

	內部	外部
顯性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管樂 My2TMU 首頁的 schedule 上有記錄團練時間、音樂會、表演等 2. 在管樂 My2TMU 首頁的精華區上有許多樂曲的示範帶、會議記錄、巡迴企劃書、學期帳目等 3. 在管樂 My2TMU 首頁的討論區上有團練進度及請假、購買樂器、團員意見交流 4. 社團歷史、評鑑、成果紀錄發表成冊 5. 硬體設備有：CD、音響、音樂教材、許多樂器 6. 社團日誌 7. 在管樂 My2TMU 首頁的文件分類有場器組、演出紀錄、認識北醫、獲獎紀錄、影音分享 <ol style="list-style-type: none"> (1) 場器組：樂器送修 (2) 演出紀錄：2009~2010 年有三次演出活動 (3) 認識北醫：聯絡方式、贊助商、團員名稱，指揮等 8. 在管樂 facebook 的相簿上面有樂團成員合照和練習過程的照片 9. 在管樂 facebook 的影片有一部表演的影片 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 校外管樂團網站連結：台灣大學、輔仁大學等

隱性	<ol style="list-style-type: none">1. 學長姐經驗傳承2. 社員平常團練經驗	<ol style="list-style-type: none">1. 與其他校外管樂團互相交流2. 觀賞他人的音樂會、樂器表演，也可以從中得到許多知識
----	--	--

六、知識資源的辨識

(一) 對於**社員問題**有用的知識

1. 招募成員

- (1) 社團歷史、評鑑、成果紀錄發表成冊
- (2) 在管樂 My2TMU 首頁的文件分類裡演出紀錄此部分
- (3) 校外管樂團網站連結：台灣大學、輔仁大學等
- (4) 在管樂 facebook 的相簿上面有樂團成員合照和練習過程的照片
- (5) 在管樂 facebook 的影片有樂團表演的影片
- (6) 學長姐經驗傳承
- (7) 與其他校外管樂團互相交流
- (8) 觀賞他人的音樂會、樂器表演，也可以從中得到許多知識

2. 管理社員

- (1) 管樂 My2TMU 首頁的 schedule 上有記錄團練時間、音樂會、表演等
- (2) 在管樂 My2TMU 首頁的討論區上有團練進度及請假、購買樂器、團員意見交流
- (3) 在管樂 My2TMU 首頁的文件分類裡認識北醫此部分
- (4) 學長姐經驗傳承
- (5) 社員平常團練經驗

(二) 對於**經費問題**有用的知識

- (1) 在管樂 My2TMU 首頁的精華區上的會議記錄、學期帳目
- (2) 在管樂 My2TMU 首頁的討論區上的團員意見交流

- (3) 在管樂 My2TMU 首頁的文件分類認識北醫中的贊助商名單
- (4) 學長姐經驗傳承
- (5) 與其他校外管樂團互相交流

(三) 對於幹部問題有用的知識

- (1) 在管樂 My2TMU 首頁的討論區上有團練進度及請假、團員意見交流
- (2) 學長姐經驗傳承
- (3) 社員平常團練經驗
- (4) 與其他校外管樂團互相交流

(四) 對於設備問題有用的知識

1. 樂譜的整理與編排

- (1) 社團辦公室的資料櫃（含歷年表演樂譜）
- (2) 在管樂 My2TMU 首頁的文件分類中的演出活動
- (3) 在管樂 My2TMU 首頁的討論區上有團員意見交流
- (4) 學長姐經驗傳承
- (5) 與其他校外管樂團互相交流

2. 社團教室牆壁不牢固

- (1) 在管樂 My2TMU 首頁的討論區上的團員意見交流
- (2) 學長姐經驗傳承
- (3) 社員平常團練經驗

表三 北醫管樂團知識資源辨識之原因

採納原因	知識項目
社員問題——招募成員	
<p>提供社團輝煌的歷史與成果來吸引有底子、有演出渴望，想要一展長才的同學。並歡迎有興趣的同學加入 facebook 的社群，看看學長姊的歷程與成果；或是揪團一同觀賞他人的音樂會、樂器表演，吸引志同道合的同學。另外，請教學長姐在招募社員方面的經驗，將傳承的經驗去蕪存菁，發揮最好的效果。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 社團歷史、評鑑、成果紀錄發表成冊 ● 在管樂 My2TMU 首頁的文件分類裡演出紀錄此部分 ● 在管樂 facebook 的相簿上面有樂團成員合照和練習過程的照片 ● 在管樂 facebook 的影片有一部表演的影片 ● 學長姐經驗傳承 ● 觀賞他人的音樂會、樂器表演，也可以從中得到許多知識
<p>由校外管樂團連結和與其交流，可得知高中管樂團團員及其他大學管樂團團員畢業後升學的學校，獲知本校潛在的社員。也可以透過交流，校外管樂團有機會介紹親朋好友加入北醫管樂團。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 校外管樂團網站連結：台灣大學、輔仁大學等 ● 與其他校外管樂團互相交流
社員問題——管理社員	
<p>透過 My2TMU 首頁的討論區來協調練習時間，並公布在 schedule 上，數次團練之後再加上學長姊的經驗指導，綜合出最適合大家的方式來確定練習時間。至於新社員、內外舊社員的管理，可加</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 管樂 My2TMU 首頁的 schedule 上有記錄團練時間、音樂會、表演等 ● 在管樂 My2TMU 首頁的討論區上有團練進度及請假、購買樂器、團員意見

<p>強 My2TMU 首頁的文件分類裡，認識北醫中通訊錄的製作，並設計分組或分家制度，以組頭或家長統籌聯繫，發揮母雞帶小雞以及增加向心力的作用。</p>	<p>交流</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在管樂 My2TMU 首頁的文件分類裡認識北醫此部分 ● 學長姐經驗傳承 ● 社員平常團練經驗
<p>經費問題</p>	
<p>社費訂定可依據過去的會議紀錄與學期帳目來調整，並在討論區讓團員有表達己見的空間。至於資金的去向及開源節流，需要有清楚的會議紀錄與學期帳目，也需要和贊助商保持良好的聯繫，並增加有意願贊助的廠商。而學長姐和校外管樂團的經驗分享和交流，更加能夠提供遇到相同狀況的解決之道。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在管樂 My2TMU 首頁的精華區上的會議記錄、學期帳目 ● 在管樂 My2TMU 首頁的討論區上的團員意見交流 ● 在管樂 My2TMU 首頁的文件分類認識北醫中的贊助商名單 ● 學長姐經驗傳承 ● 與其他校外管樂團互相交流
<p>幹部問題</p>	
<p>如何選舉或指定出下一屆幹部，可在社員平常的團練及討論區上觀察較少請假、參與度高且較活躍的團員。學長姐的經驗指導在此時也可發揮不少功用。至於幹部的人數，可參考其他校外管樂團社員人數及幹部數量的比例，並在討論區進行意見交流，甚至開會決議。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在管樂 My2TMU 首頁的討論區上有團練進度及請假、團員意見交流 ● 學長姐經驗傳承 ● 社員平常團練經驗 ● 與其他校外管樂團互相交流
<p>設備問題——樂譜整理</p>	

<p>樂譜的整理與編排，必須有一致的準則。首先可能需要清點資料櫃內的樂譜，並列出清單，建立電子檔。再進行團員間的討論與諮詢學長姊、校外管樂團，集思廣益獲得最適合的編排方式，例如依據歷年的演出活動、作曲者等。最後可重新編排資料櫃內的樂譜，並建立良好的後續管理方法。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 社團辦公室的資料櫃（含歷年表演樂譜） ● 在管樂 My2TMU 首頁的文件分類中的演出活動 ● 在管樂 My2TMU 首頁的討論區上有團員意見交流 ● 學長姐經驗傳承 ● 與其他校外管樂團互相交流
<p>設備問題——社團教室牆壁</p>	
<p>社團教室的牆壁不夠牢固，可以在討論區進行意見交流，或是在平時團練後討論能否換教室或補強，並請教學長姐可能的改善或適應方式。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在管樂 My2TMU 首頁的討論區上的團員意見交流 ● 學長姐經驗傳承 ● 社員平常團練經驗

七、知識資源組織策略之提案

綜合前面幾項報告的內容，我們可用兩種方法：

- (一) 顯性知識的策略
- (二) 隱性知識的策略

以這兩大部分作為報告的主題。

(一) 顯性知識的策略

1. 將所有可取得的知識，建構一個資料庫，並設置專業部門管理
2. 將管樂團中，演奏同類型樂器的同學分成一組，建立通訊錄
3. 在社辦中，將每項不同的資料及器材設置專用櫃，方便拿取或找尋
4. 可將每次與其他同類性社團交流或校外演出的經驗記錄並歸檔
5. 在專屬網站上，設立常見的 Q&A 板，方便社員解決問題
6. 可設立公關組，定期與贊助商聯絡感情，並時時注意，找尋新贊助商

(二) 隱性知識的策略

1. 可定期舉辦社團幹部研習，請學長姐傳授經驗及分享
2. 同學間利用 My2TMU 平台意見互相交流
3. 觀摩其他學校音樂會、樂器表演，也可以從中學到許多知識
4. 於每次固定時間練團後，招開社團會議，討論重要事宜
5. 在 facebook 上成立粉絲團，不僅是跟國內人士交流，甚至可與世界接軌，拓展視野

八、知識資源組織方法之提案

(一) 以顯性知識為對象之方法 -- 知識庫(Knowledge bases)

1. 背景資料的描述：管樂 My2TMU 首頁的 schedule 上有記錄團練時間、音樂會、表演等，而在精華區上有許多會議記錄、巡迴企劃書、學期帳目等，並將社團歷史、評鑑、成果紀錄發表成冊，同時在社辦放置社團日誌供社員紀錄。
2. 提供知識提供者的詳細資料：管樂這方面的知識，除了自我的練習外，學長姐的經驗傳承及練習過程的分享也相對重要，有些細微的部分更非書籍上可以取代的。所以學長姐連絡方式之保留相當重要，必須要時時刻刻地保持聯繫，或是定期舉辦學長姐的經驗分享以免發生知識無法傳承的遺憾。
3. 提供個別專家的聯絡管道：這方面可以從社員資料中取得相關的資訊，不過應該定期更新或進行確認，以保持資料的完整性及可用性。
4. 讓使用者可對知識庫的內容做回應：最直接的方法是在 My2TMU 上成立屬於自己社團看板，除了可以讓每位團員作溝通和資訊交流外，更可以上傳許多檔案和文件給彼此分享。此外，也成立了 Facebook 的社團，使各團員能更方便地關心到社團內的事務，也能向有經驗的學長姐彼此交流。
5. 提供展現多媒體資料的功能：定期的舉辦成果展和公開表演，或是在 Facebook 上展示一些練習和表演的照片、短片，透過多媒體呈現社團的狀況是最吸引人的手段之一，或許此舉更可以間接的增加社員的招募人數。
6. 對知識庫的內容做有效的組織：管樂社內的眾多樂譜可以用分門別類的方式方類讓往後的團員易於找尋所需的資訊，除此之外，更能將樂譜列印做成電子檔，使團員能隨時拿取方便。至於經驗等不可見的部份則可在 My2TMU

的社團看板和 Facebook 的社團內放上簡易的新團員手冊，讓他們能夠馬上對於社團的內部運作和學長姐的經驗有初步的認識和了解。

(二) 以隱性知識為對象之方法

辨別社團內的內部和外部重要的知識來源：內部由團員間的相互討論或公開表演經驗而來；外部則由與其他校外管樂團接觸中獲得。

1. 專家名錄&人才檔：

人才檔包括：工作任務、教育背景、工作相關知識、嗜好、專長與能力、心理測驗結果、專業活動等，但由於此次訪問並未製作問卷，加上管樂社本身也無相關的資料，以致無法做結論。不過此項亦可列為社團將來的評估項目之一。

2. 知識製圖：用視覺的方式來表現每個員工擁有那些特殊的技巧和知識，以及這些知識技術的程度。

EX：

	行政能力	社團活動參與度	演奏能力	資源提供能力
大一新生	☆	☆☆☆	☆	☆☆
大二社員	☆	☆☆	☆☆	☆
大二幹部	☆☆☆	☆☆☆	☆☆	☆☆
大三、大四社員	☆☆	☆	☆☆☆	☆☆☆
校友	☆☆	☆	☆☆☆	☆☆☆

備註：「☆」表示能力強弱，最強為「☆☆☆」，最弱為「☆」。

3. 人際網絡：由於管樂團具備不少的隱性知識，需藉由經驗來傳承，因此常與學長姐(含已畢業之傑出校友)連絡及溝通以使自己的技術更加純熟。

九、綜合分析

對於我們所研究的個案—北醫管樂團，經過以上八大組的分析，在此再針對內外部做幾點結論。

內部分析

(一) 社團事務組織管理

團員中的在校團員且是最適宜為社團貢獻付出的是大二的團員，然而大二團員人數不足的問題雖無實際明確的解決辦法，卻可以透過適當分工合作的方式使社團行政方面運作得當。即時性的開會討論在溝通上佔有重要的角色，而最可能執行的是在每次的團練時間的之後或是之前，開會討論近期社團事務運作的進度、所面臨的困難解決方針以及未來的決策討論與執行，或是在團練之餘的時間請教校外同學以及老師共同解決。另外，討論進行的紀錄也很重要。

(二) 團員聯絡

隨著社團練習的次數頻繁，團員們的感情更加融洽後彼此的聯絡也會趨於熱絡，然而如果能在 My2TMU 還有 Facebook 的社團版上隨時發布最新消息，同時透過建立各樂器分部的聯絡網的方式聯繫各團員，也會使得訊息傳遞更加確實且迅速。

(三) 成果記錄、經驗分享與傳承

社團的成果紀錄及經驗傳承對於社團是個重大資產，可以幫助再次遇到類似問題時有更好的即時反應及處理方式。針對過去的紀錄，可以按照時間排序整理，更可以做個查閱表單，方便日後的查閱。而現在隨著社團運作的進行，也應時時記錄著當前的運行狀況、所面臨到的問題及處理過程和解決方法。

外部分析

(一) 開銷管理

從平日支出開始，可以盡量找尋節約的方法，例如公共樂器的保養可以找大型專為學生樂團提供服務的樂器行，同時藉由建立好優良的合作關係，往後社團舉辦活動時也可以提供資金贊助，一舉兩得。

平時關於開銷方面的資訊管理也很重要，例如在哪可以租到租金最合理的遊覽車，哪家影印商家可以提供什麼優惠，當舉辦不同類型的活動時有什麼相關的贊助商可以提供幫助等等的，都是可以節約支出費用的方法。

(二) 向外發展、表演與交流機會

可以藉由參加各政府機構的文藝活動，如故宮的音樂之夜、嘉義市舉辦的管樂節，同時增加表演的機會，也可以利用政府的場地資源節省許多金費，甚至政府機構還會提供資金補助；或是向民間機構例如飯店或餐廳借用休閒空間演出，將提供不同的視野。

向外發展、表演，可以因緣際會結交許多同道好友，增加樂器表演技術以及資訊交流的機會，越多朋友也代表擁有越多的資訊資產。

(三) 宣傳與增加樂團粉絲

另外，增加固定的樂團觀眾也很重要，除了大力向外宣傳樂團的最新表演活動之外，主要還針對畢業學長姐以及校外其他樂團的資訊傳遞，若能建立完整的聯絡名單及聯絡方式，透過電子郵件或是紙本的邀請函宣傳，將會對社團有正面的幫助。

十、本組工作分配與工作時程表

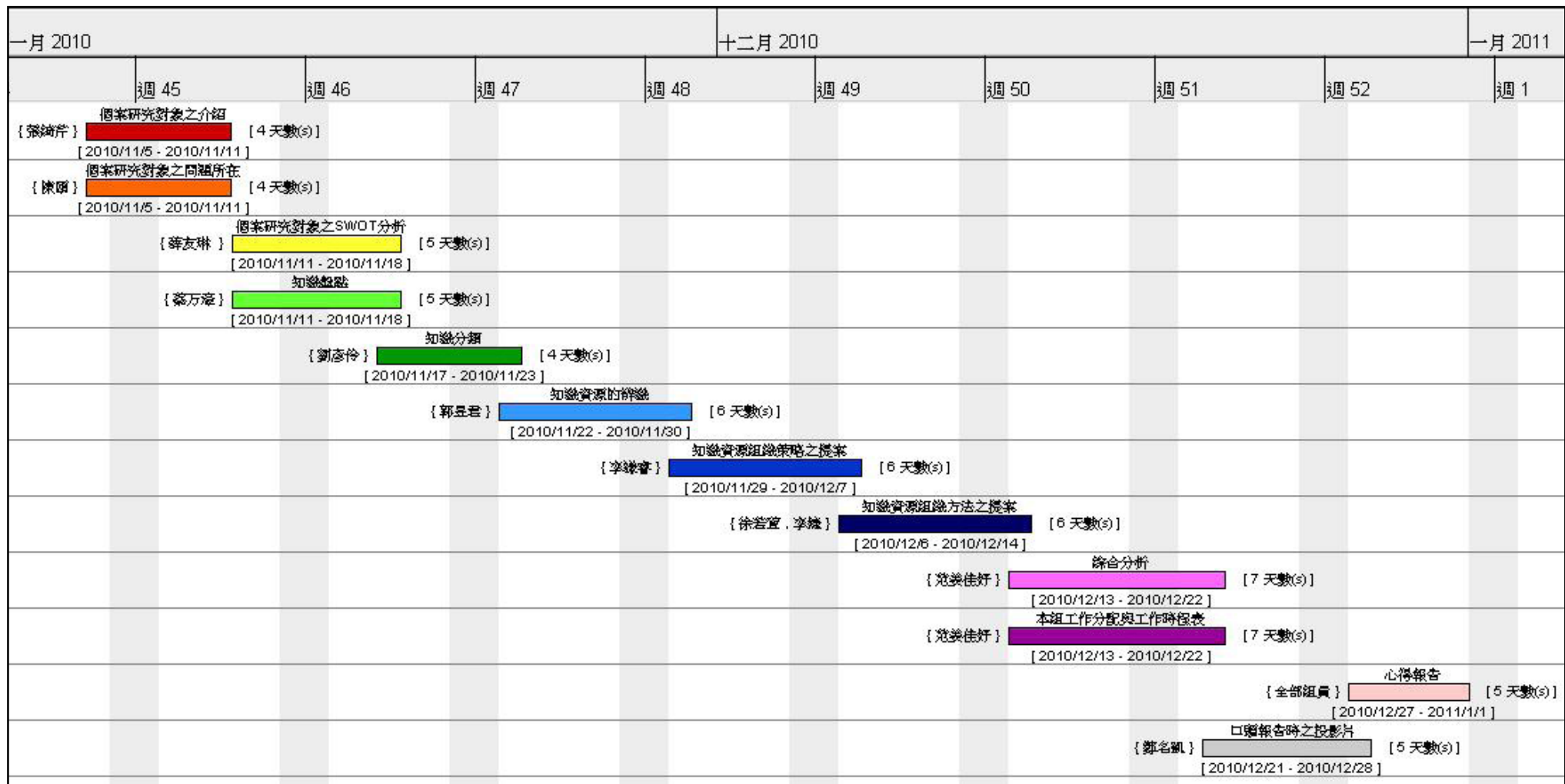
工作分配

- 蔡万濠 (B101099057) : 負責【知識盤點】、製作期中報告之投影片
- 薛友琳 (B114099017) : 負責【個案研究對象之 SWOT 分析】
- 郭昱君 (B202098095) : 負責【知識資源的辨識】
- 劉彥伶 (B210099003) : 負責【知識分類】
- 范姜佳妤 (B210099033) : 負責【綜合分析】以及【本組工作分配與工作時程表】、期中期末 GANTT 製作、討論會議召集
- 徐若萱 (B508099019) : 負責【知識資源組織方法之提案】
- 李婕 (B508099022) : 負責【知識資源組織方法之提案】
- 張綺芹 (B508099057) : 負責【個案研究對象之介紹】
- 陳頤 (B508099071) : 負責【個案研究對象之問題所在】
- 鄭名凱 (B508099076) : 負責【口頭報告時之投影片】
- 李謙睿 (B508099073) : 負責【知識資源組織策略之提案】、
期中口頭報告負責人

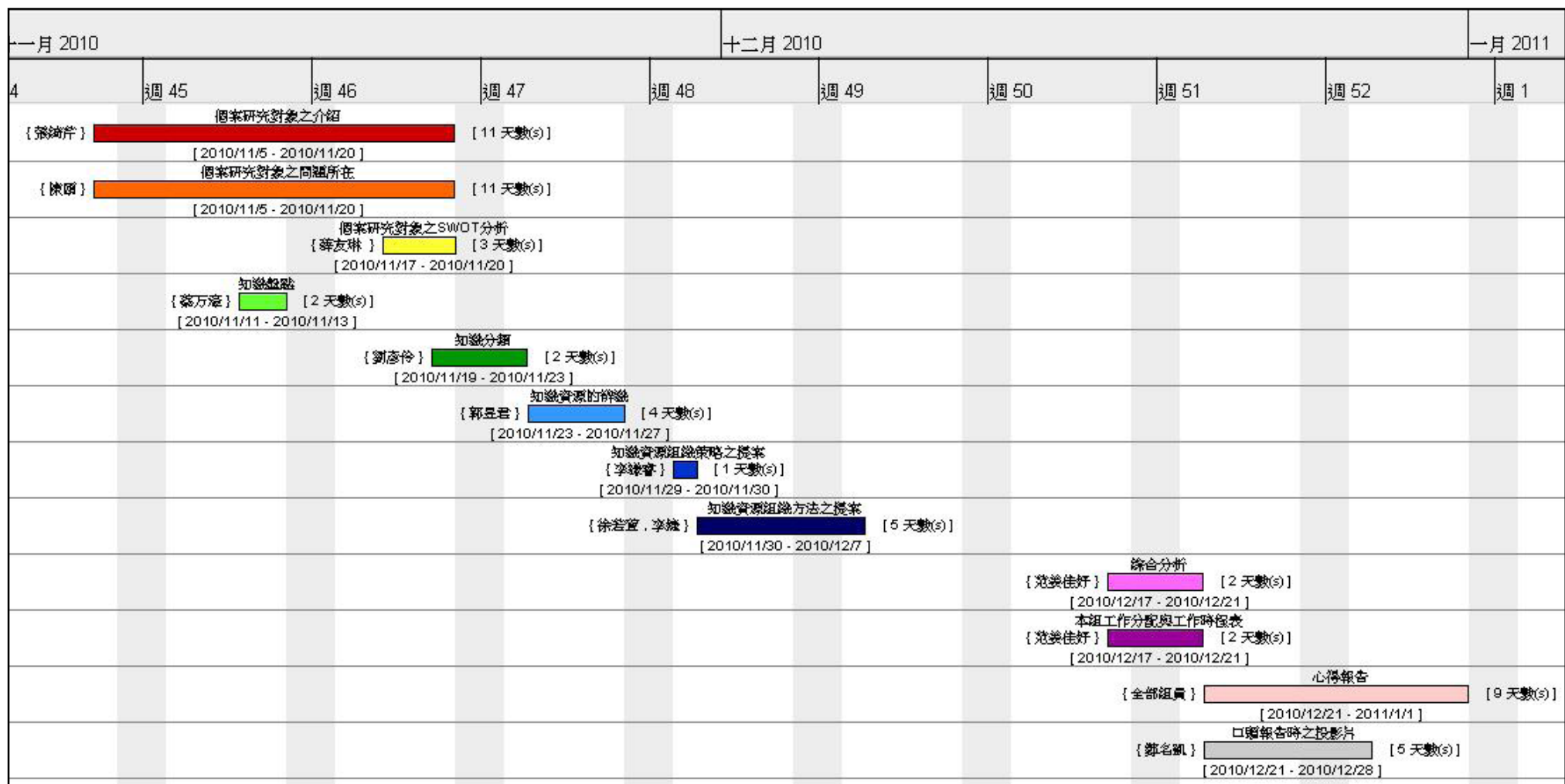
工作時程表

以下兩個 GANTT 圖可以清楚顯示本研究執行的理想狀況和實際狀況。社團訪談於 11/5 進行，之後即開始進行資料統整，由於研究剛開始進行的期間有期中考的關係，組員們稍微緩衝了一下進行報告的時間，然而之後組員們依然趕上了預期的進度，甚至有些組員超乎預期地提早完成分配的工作。

期間我們於 11/23, 11/30, 12/7, 12/28 召開討論會議，討論彼此的報告內容以及修改彼此的報告，經過大家的努力，這份關於北醫管樂團的專案研究報告終於大功告成！感謝所有組員的認真與努力☺



圖一 研究進行理想狀況 GANTT



圖二 研究進行實際狀況 GANTT

十一、 個人心得報告

【范姜佳妤 B210099033】

終於進行了兩個月的專案研究要接近尾聲了，在做這個個案研究報告的同時我真的學到很多，從上課聽老師的管理學理論開始粗淺的了解管理學的概念，到期中讀書心得報告能自發性的描述管理學的大綱，到期末專案報告的成形是一整個學期所學到的管理學概念的實際操作，一路下來，沒想到自己也可以完成一個團體的知識管理工作，真的是個很特別的經驗。

我們這組所做的專案是學校的管樂團，針對這個歷史悠久的管樂團我們統整出許多一直無法解決的問題還有許多可以改善的地方，當然也發現了這個管樂團可愛吸引人之處。整個大規模的報告藉由組員們的接力方式合作完成，這種做報告方式是以前從未採用過的，非常新奇也感到責任重大，因為後面的同學只能仰賴前一位同學的報告整理來接續完成，只要一不小心可能報告的重心就會偏離重點，但這也是專業分工的一種練習吧！

除此之外，和同學們的溝通與互相學習也是個特別的經驗，又再一次學到了分工與組織的重要性。為了呈現最完美的報告，大家各展所長，我也從中學會了許多做大型報告的技巧，能在這堂課學習到課內以及課外的許多知識真的讓我感到受益良多。

【蔡万濠 B101099057】

首先，這堂課真讓我學到很多，因為當初選這堂課的時候，原以為是交我們如何管理我們的知識這麼簡單而已，沒想到經過一學期下來，學到的比我預期的還要多。

此外，經由這次團體實例作業之後，讓我從中學習很多以前沒有的經驗還有知識，了解到一項作業完成，是可以透過有組織性、有規劃性的分配來逐次完成，

我們的對象是管樂團，經由一棒一棒的接力我們完成了整份的報告，真是辛苦大家的努力付出，我了解到團隊的優點，同儕之間的溝通交流都是一種可貴的經驗，還有我們這組的進度效率超好的！大家都很配合的在時間內交出自己的工作內容，真的是很棒！

因為這堂課的教學內容，還可以應用到其他堂課的作業，利用接力方式完成團體作業，不但可以吸收到內容更可以增進同學之間的交流性，這樣不但讓作業在期限中完成，也讓同學之間多了一份回憶。

整體而言，在這作業過程中，我吸收到許多以前沒有的經驗，並且可以加以應用在往後的日常生活中，這是一堂寶貴的課程。

【薛友琳 B114099017】

當初在分工的時候，其實我還不太清楚工作內容就選下去了，雖然老師上課有講甚麼是 SWOT 分析，平常也常在一些書籍和電視上看到 SWOT 分析，但是實際去做時又說不出個所以然，只好自己上網抓一到堆資料，ㄟ…還是看不懂，這就是一類和三類的不同吧。光是整理各版本的 SWOT 就夠折騰人了，花好多時間才大概整理出一些精華，我覺得「邊界」的定義好難喔，外部內部我每次都搞不清楚，看著範例和我整理出的精華有矛盾，讓我真的不知該如何是好。表面上很簡單的 SWOT 分析圖（自己最初的想法）其實超難的，我在分類時用了好幾種螢光筆畫記，畫到一半又覺得自己好像畫錯，就這樣塗塗改改了好幾次，真是令人頭痛。雖然做 SWOT 的過程很累，但我還蠻開心自己學會如何使用 SWOT 分析圖，畢竟現在很多組織和企業都會使用 SWOT 分析，這是未來必學的一部份，能提早學還蠻開心的。我們這組分工報告都在範圍之內完工，超開心的，我有很多部份不懂的隊員也都會幫助我，所以超感謝大家的，我能順利完成工作都是因為有大家的協助呢！

【郭昱君 B202098095】

知識管理概論這堂通識課的期末分組報告，我們對於北醫管樂團進行了個案研究。一般來說，大學的音樂演奏型社團多是歷史悠久，但少有興盛的案例。團員需具備特定樂器的演奏能力，在招生時必然是重質而不重量。因此如何讓管樂團在社員數目不易大量提升的前提下，透過顯性、隱性知識的傳承，從中搜尋有用的知識來改善面臨的問題，繼而依據知識管理的理論提出可行的方法，是我們研究的主要目標。

我負責第七部分——知識資源的辨識，透過前幾棒對於知識資源的盤點與分類，將有機會用來解決問題的知識資源逐項條列，並說明辨識原因。我發現管樂團除了擁有各式會議紀錄、通訊錄等顯性文件，還大量倚靠了學長姐的經驗傳承與校外友團的經驗交流。經驗除了能以師徒制來傳承，該如何轉化成顯性留存在社團內，對於未來社團的經營管理將是相當重要的。

在分組合作的過程中，每位成員專注於自身負責的部分，我們有共同的目標，卻不一定徹底了解他人的作業流程與表達方式，因此需要花費時間聚集組員來進行意見交流與校閱修訂。這時不禁佩服起真正的蜘蛛網式組織，專家們可能完全互不相識，再加上隔行如隔山，接續者只需要前一棒的成果報告，而不管成果是如何產生，因此若是中間產生差錯，就會影響任務的達成。這時每一位成員的表現都極其重要、缺一不可，專家的不可取代性將會激勵大家各展所長，不會將工作推托給其他成員。我們並非真正的專家，還是需要團隊討論來讓報告內容更加完善，也讓我們更為了解此個案研究的全貌。

【劉彥伶 B210099003】

北醫管樂團是個歷史悠久的康樂性社團，在擁有豐沛的學術資源、豐富的表演比賽經驗，還有優秀學長姊的支持下，是個提供學習樂器的好環境，而且管弦

樂社因為屬於康樂性社團，不屬於學術性社團，社內氣氛輕鬆和樂，這讓許多對音樂有興趣但底子不好的人也不會因此而卻步；因但歷史悠久的管樂團仍有一些缺失，例如：無適當的團練場所、人多而造成財務難以管理、大量樂譜難以處理等等，雖然這些問題不會嚴重影響到招生問題，但是內部的事情還是需要幹部們好好領導來改善，讓管樂社的環境更為美好。

有關這些管樂團的資訊都是從知識管理的應用而得來，所以我覺得應該好好善用這項方法來分析，所謂：「當局者迷，旁觀者清」，當事者在過程中可能都受到一些困擾，但各種狀況堆積起來時，可能就會毫無頭緒的處理，造成只有隔靴搔癢的效果，尤其這種情況很容易發生在規模大的團體或公司行號，所以要好好利用各種管理模式，來明顯看出優勢和劣勢，問題也可以有效率的解決。

這門課除了學習到如何應用知識管理之外，還學習到了如何團體合作，一個人處理事情可以依自己的時間分配來進行，但是如果是團隊的合作，就必須注意到自己被分配的時間，因為就如同一條鎖鏈，每個人都是環環相扣的，如果有一人的工作延誤，就會影響到整個工作的完整度。我覺得我們這組非常的團結一致，雖然多數人都不是自己系上，聯絡方面較不易，但大家各司其職，在安排好的時間進度上完成自己的份內工作，所以這項合作的過程很順利，而且組長會不定期的籌辦開會來修正大家所負責的部分，組員們很熱心的參與，提供意見，讓每個部分都能盡善盡美，更由於意見的交流和傳達又增進組員了之間的情感，所以我認為這次的合作很成功。

【徐若萱 B508099019】

我這次所負責的部份是「知識資源組織方法之提案」中的「以顯性知識為對象之方法」。

從剛開始的無到現在的雛形，使我們真正的發現到了知識管理的重要性，如果沒有這次的分組報告，根本無法這麼直接的了解到管樂社。知識真是一個神奇

的東西，它給了我們許多想法，常常我們都沒辦法好好保存自己腦中的知識，久而久之就忘了，這樣的知識流失是很可惜的，只有多花一點時間和力氣，將無形的知識化為有形，不僅能夠在需要時馬上找出，方便喚醒腦海中的知識，更能夠分享給其他的人，使這些知識可以繼續的流傳下去。

知識絕對是需要累積的，只有在舊的知識中才能結合出新知，或是打破舊知識來建立新的知識，所以知識的保存更是不可或缺，從這樣一個完整流程中，我們正逐漸的將知識歸類、整理，轉換成一項資源，使大家能夠一目瞭然。從開始到現在即將成型的報告，給了我大大的成就感，原來知識整理是那麼的簡單，在大家的分工下，這些知識，就真正的被我們保留下來，並且會一直傳承下去。

【李婕 B508099022】

不得不說這是目前我大學生涯所遇見工程最浩大的報告。歷時兩個月，動員十一位同學，所完成的作品。

從當初還在討論要訪問哪個社團，到現在只差心得就要完成之際，感覺時間過得好快。或許是因為大家都很合作地完成自己的份內的工作，所以意外地輕鬆。這段時間很感謝老師的指導，讓我們了解了知識的重要性，以及如何了解知識、將其加以管理及應用。也很感謝來自於不同科系的同學及學姐，因為有了大家的配合，才有了這份完美的報告。希望以後還有機會一起合作！

【張綺芹 B508099057】

一言以蔽之——團結力量大。這次報告的工作量在一開始看起來真的很大，難度好像也很高，但是我們最後都在預期內完成了，都要感謝所有組員互相體諒、分工合作，而且有很高的配合度，才能如期完成這項「任務」。其實我覺得再艱難的事情只要大家能夠一起面對、解決，似乎都會變得不再是件難事！而且

組員間的互相幫忙，那種「有人陪真好」的感覺，會成為促使我努力前進、把事情做好的動力！再來最慶幸的是我們的組員都很負責，每個人都把這項作業當作是一回事，而不至於使進度落後，並且讓作業在有彈性的時間內完成了。我認為這很可貴，因為你永遠無法在一開始就知道誰是哪一種人，或是在一開始就能清楚選擇哪些是適合跟自己一組的工作夥伴，所以讓我很珍惜這次同組的同學，不論是同系或不同系級的人，我在做報告的同時學到了實務上的能力，也交到了新的好朋友，這想起來實在是件令人感到雀躍的事情！如果說知識管理這門學問是應用在人身上，促使知識交流更快，靠著所有人的力量使群體邁往進步，那麼我覺得在這次作業過程中我真的得到很多。即使我們的十人小組跟企業或組織比起來不過是一盤不起眼的小菜，但我覺得組員間互相學習，然後也一起學習新事物，再一起完成一件事情的感覺真的很好，而且也不會有很重的負擔。這讓我相信知識管理這門學問其實並不像這四字表面上看起來那麼的冷冰冰，相反的，它跟「人」密切相關，也可以是門很活潑的學問。真是開心我有選到這門課！讓人受益良多！

【陳頤 B508099071】

周五中午訪談完管樂社社長後，我一直絞盡腦汁的思考，到底他們社團有哪一些問題，以及有何解決辦法。經過與組員的討論，才明白到是先想問題，再討論有何解決途徑。其實在訪問管樂社的社長的時候，我們這組一直對「管理社團成員」這部份很感興趣。我們在訪談過程中，了解到是如何招募社員，可是他們不確定的是如何管理，所以在我的「問題所在」這一部份提出。最令我個人感興趣的是管樂社的設備，必須先穿過杏春樓四樓旁的細長走道，轉個彎，就看到亂中有序的辦公室，可是角落的天花板居然破了一個大洞。而管樂社最不能缺少的就是樂器和譜。令我驚訝的是，管樂社的幹部中居然有「譜務」這項職務。擔任

這一項職務的人身負重任，整個櫃子中井然有序的排列著一本本的曲譜。參訪完這麼龐大的社團後，讓我學習到每一個人都應該做好自己的本分。

【李謙睿 B508099073】

終於終於，將近有進行快三個月的期末報告，終於誕生了，其實心情很激動，因為這可是我們的辛苦結晶。

首先，一定要謝謝我們的每一個組員，因為大家的積極和努力，讓我也不自覺的想把事情做到最好，也不敢怠惰，就怕會影響到下一個接棒的同學，說實話這可是我第一次進行這種一棒接著一棒的小組作業。上了一整個學期的知識管理課程，從剛開始對於”知識管理”，這四個字充滿困惑，到現在當人家問起”知管”到底在上什麼，我都會很開心迫不及待，想解釋給別人聽，我覺得這應該就是學習的成就感吧！不但如此，老師也讓我們實際練習了一遍，雖然我相信我們所做的報告，可能只算”知管”的皮毛而已，不過，別小看這點皮毛，可是花了我們不少的心血。

這次報告我所負責的是知識提案，剛開始還真有點驚慌，因為我還真不知道該怎麼做，不過除了參考學長姐之前的作業外，也感謝老師上課的筆記，讓我了解其實知識提案，就只有一個簡單的小重點，就是”分析知識盤點，並選擇管理策略”，短短的一句話，幫了我不少忙，也好謝謝組員們的幫忙，給了我不少建議，此外也很謝謝前幾棒的組員們，如果他們沒有把作業做得完整又清楚，我一定會慌得爆炸，真的很喜歡這堂課，除了有從未學習過的新知外，也讓我們有機會，能更了解該如何在一個團體中彼此溝通、討論、互相交換意見，真的很謝謝大家！辛苦了！

【鄭名凱 B508099076】

「不費一番寒徹苦，焉得梅花撲鼻香」，在辛苦的耕耘後，知識管理的期末報告，經過大家一棒一棒的接力傳棒總算大功告成。在這次的報告中我負責PPT的部分，在製作的過程中，和組員討論過無數次，PPT中內容增加減少，動畫的製作與否，一步一步都和組員共同討論出來。在這份報告中我學到了團體合作的重要性，以及時間的掌握。其實，在大學以前我都没做過這種報告，看著組員每一個都積極的投入，讓我也積極投入這一份報告。以前，總聽高中學長說，團體報告的定義就是：「勤勞的人做到死，打混的人玩到死，教授發飆一起死。」不過，我發現根本不會這樣，對於這份報告大家皆非常的投入，團隊的精神超棒。

因為大家的積極投入，使各組員不敢怠惰，可希望給大家最好的報告品質見大家皆非常期待著這一份報告完成之日的來到，希望給大家最好的報告品質，讓大家可以藉由我們這次的報告，進一步了解台北醫學大學管樂團。

最後，一定要好好謝謝各位組員，以及本組的組長，你們是最棒的！