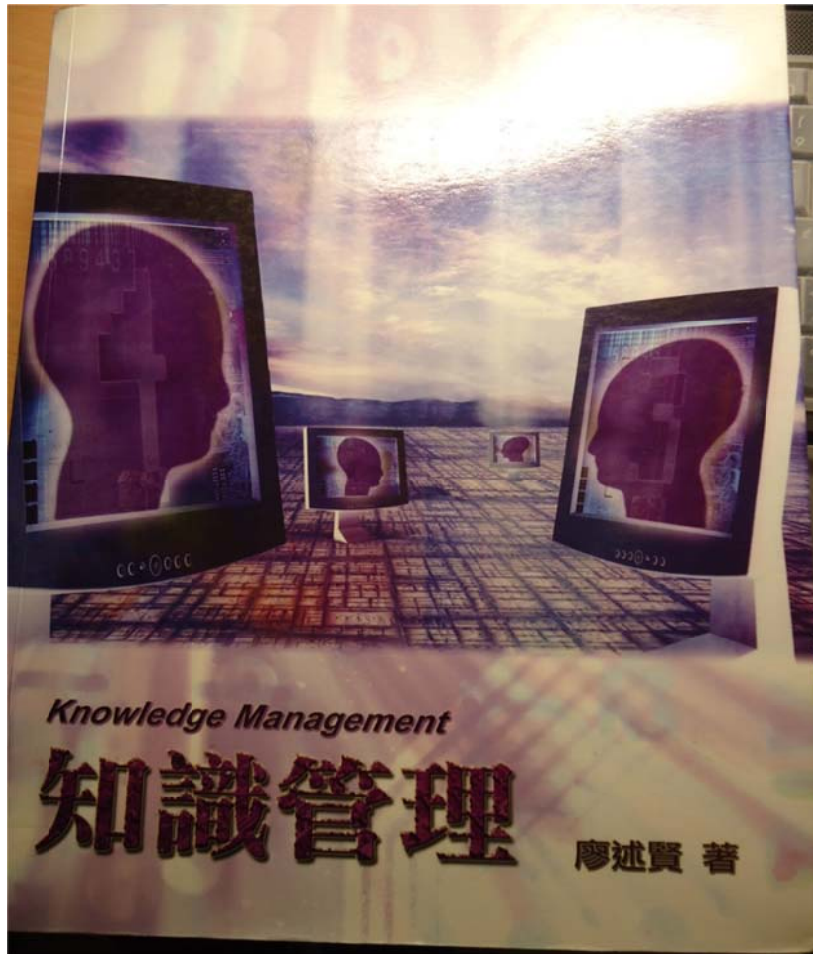


# 知識管理概論

## 期中心得報告



台北醫學大學

公衛系三年級

B507099104

林珮儀

## 閱讀書籍:知識管理

作者：廖述賢

出版社：雙葉書廊有限公司

出版日期：民97年1月

**書摘：**這一本書分為五大篇共有16章，頭幾張都是第一大篇介紹知識管理的基礎，第一章作者舉多倫多大學的試驗，這在老師之前請台中圖書館的管理者前來演講時，也有講到這所大學對於學生所作的試驗，以及提及何謂皮亞傑的建構主義，第二章是本體論當基礎的知識，介紹何謂唯心論、唯物論，以及本體論工程生命週期、應用、發展，第三章是本體論和知識的理論作連結，了解資料、資訊、知識的差異。

第四章是知識管理的內容設計與流程規劃，介紹知識如何取得、蓄積、流通、移轉、轉換、應用，第五章是知識管理的組織與行為，藉著許多理論的議題從中討論行為理論，第六章是知識管理的科技與發展，介紹全面品質管理和創新管理，四、五、六章節都是第二大篇主題在說明科技與知識管理的發展。

第三大篇是包含第七、八、九、十章，第七章是介紹很多學者(Holsapple、Whisten、Stein、Zwass、Frappalolo、Knapp、Carneiro、Zack、Bonnie、Jay、Judah、Doug等人)提出的知識管理架構及導入的成功原因，第八章是說明知識取得、分享、移轉，吸收能力與知識管理的關聯，第九章是了解企業知識管理的工具、Galup、Bowman等人提出的知識管理系統，第十章是介紹資訊採礦的定義及應用。

接下來進入到第四大篇知識管理，第十一章介紹智慧資本與無形資產、平衡計分卡，第十二章是了解知識庫、框架式專家系統、規則式專家系統、案例式專家系統、混合式專家系統設計流程及運作方式，第十三章是了解決策支援系統的定義、特徵、功能、組成、目標、技術層次、型態、設備，並將個案庫與決策支援系統結合，第十四章是介紹商業智慧和資料倉儲的發展、定義、架構，及線上分析的特質、架構、處理資料與分析方式。

第五大篇知識管理發展，由第十五章開始，第十五章介紹知識經濟的定義、特質、行業類型、衡量指標、創新理論、人力資本理論，以及知識價值鏈如何運用至企業，第十六章是介紹網路教學的定義、發展、環境，以及數位學習的理論發展、各種介面，設計以使用者為中心的設計概念。

**心得：**從國中的時候，老師就會說「各位同學，知識就是力量，所以大家要努力讀書喔！」然後這句來自於英國哲學家法蘭西斯·培根的話就深深地放在我心上，地位同於笛卡兒的「我思故我在」然後上了大學看到了選課表，我就選了這一堂課，在閱讀這一本書時，我覺得有好多專有名詞，老實說不太懂，還好作者在最後會附篇小實例讓我能理解。

像是建構主義概論舉出多倫多大學的試驗，培養孩子自己找出答案的信心，我就能清楚得知這個理論主要表達的是知識並非被動接受或吸收，而是要學習者個人的認知能力主動建構出來，且不僅學生被激出尋找答案的信心，我從文中可看出老師也相當興奮學生的表現，可能就是所謂教學相長吧，讓老師也在過程中得到學習；本體論概念運用在 BenQ 的產品設計上，知道消費者的年齡、性別、工作類別、收入等，去設計出新產品；並舉出知識管理的實例，三百多年前(約十七世紀)鄭成功與荷蘭人簽訂合約，我們留存的範本早就不知道在何方，但荷蘭人留存的那一份合約卻保存完善的流傳至今，這是讓我最佩服的知識管理，不管經過幾百年時間，知識仍然能存在。

把腦袋中知識存檔下來，更指出退休潮所帶來的衝擊，就是人才走了，知識也被帶走了，所以中鋼集團亡羊補牢，教導即將要退休的員工數位學習、線上資訊來做經驗傳承，為的就是將來如果全公司一半的人面臨退休，起碼還有留下些書面資料或影音存檔的知識，萬一公司發生災難，可以適時的調派這些資料去找尋答。

如何從摔跤中學習——學習型組織用桂格舉例，讓我知道一間公司在迎向開創新事業、面臨創新與改變、進行併購、新競爭的威脅最容易犯下錯誤，還有占了九成以上心臟冠狀動脈市場的嬌生公司，因為不傾聽客戶的需求，不求新的改良產品，硬是生產自家原有的技術，最後竟然是被別的競爭者搶走原有的訂單，而我們這些後人就好比是站在巨人肩上看世界，看著前人所犯的過錯，我覺得這也是知識的移轉及使用。

隨著人類的發展，經過數代的演變，加上新的科技，過去錯誤知識的更正、知識分享，迎合市場上的需要，學術界與產業界需溝通、合作，未來要如何知識移轉呢?此書中指出：

- (1)取得
- (2)溝通
- (3)應用
- (4)接受
- (5)同化

就好比參加學校的服務性團隊，第一步取得知識，就要去看過去的企畫書，才能由他們的工作內容中取得經驗，利用上課發表問題、社群網站發表問題、交換意見，和學長姐溝通，然後應用知識在你準備的報告上面，讓老師和其他團員能夠接受你所表達的知識，最後同化，使整個團知識移轉。此種知識移轉又分為五種不同的構面：

- (1)互補性知識移轉:將團體內成員的工作經驗互相分享，將上一次的工作經驗移轉到下一次性質相同的工作，例如文書組分享這次編排企畫書所發生拖延的困難，下一屆文書組即可提早動工。
- (2)專家性知識移轉:當遇到技術性問題，就要尋求專家的協助，例如家訪時如何正確量血糖，就要邀請醫護背景的老師前來授課。

- (3)原生性知識移轉:當執行非例行任務時,可以由資料庫擷取相關知識,例如不會寫活動文宣,即可查閱前幾屆的活動文宣去得知方向如何書寫。
- (4)相似性知識移轉:由工作經驗相似的人員移轉給另一個工作經驗相似的人員,例如健檢組移轉有關口腔保健的知識給口衛組
- (5)相異性知識移轉:團隊所得到的知識移轉給其他團隊使用,例如台北醫學大學服務性社團知識轉移分享給國立陽明大學服務性社團。