



1. 什麼是「知識」？
2. 什麼是「知識經濟」？
3. 「知識」與「智慧」有何不同？
4. 「內隱知識」與「外顯知識」的差別？
5. 「知識管理」的定義為何？
6. 何謂「平衡知識管理」？
7. 成功導入知識管理的關鍵？
8. 企業導入知識管理失敗的主要因素？
9. 學習型組織的五項要素為何？
10. 什麼是「企業智慧」？
11. 如何讓企業優勢與個人專長接軌？
12. 何謂「知識盤點」？
13. 「網路社群」是什麼？有哪些優勢和特色？
14. 「知識社群」是什麼？有哪些優勢和特色？
15. 「實體/虛擬知識社群」要如何來經營？

1. 什麼是「知識」？

指能協助個人、團體或企業創造價值的有用資訊。

[<Top>](#)

2. 什麼是「知識經濟」？

(1) 所謂「知識經濟」(Knowledge-based Economy)，係指直接建立在知識與資訊的激發、擴散和應用之上的經濟，創造知識和應用知識的能力與效率，凌駕於土地、資金等傳統生產要素之上，成為支持經濟不斷發展動力。(行政院知識經濟發展方案)。

(2) 建立在資訊、學習和知識吸收改造上的經濟活動與體制。(OECD 1996)

(3) 以知識為驅動力量，帶動經濟成長、財富累積、與促進就業的經濟體系。(APEC 2000)

[<Top>](#)

3. 「知識」與「智慧」有何不同？

知識是將許多有用的資料，經過處理、分析、審核、分類後所產生的有價值資訊；而智慧則是將知識經過正確的行動、驗證後，產生更有價值的結果或效益。因此，企業不僅需要知識管理，更應朝向如何讓企業變得更有智慧。

[<Top>](#)

4. 「內隱知識」與「外顯知識」的差別？

知識一般可以分成內隱知識(Tacit Knowledge)與外顯知識(Explicit Knowledge)。所謂內隱知識，即是指隱藏於腦內，對事情的方法、經驗、判斷、決策、創意等，因為這些特質平時並無外放出來，因此屬於內隱式的知識。但若將這些知識行諸於文字、聲音、影像等媒介，呈現為文件、技術論文、報告、操作手冊等等，分享給大家，以供他人觀察、學習，就稱為外顯式知識。

知識管理的重點之一，就是要將企業或個人的內隱知識轉換為外顯知識，因為只有將知識外顯化，才能透過資訊科技儲存於資料庫中，並經過適當地分類、儲存後，有助於知識的分享與再利用。

[<Top>](#)

5. 「知識管理」的定義為何？

知識管理(Knowledge Management)，能協助企業、組織或個人，透過資訊科技，將知識經由創造、分類、儲存、分享、更新，並為企業或個人產生實質價值的流程與策略，主要重點管理內容為文件管理、核心專長管理及知識社群管理。

[<Top>](#)

6. 何謂「平衡知識管理」？

所謂平衡知識管理 (Balanced Knowledge Management, BKM)，是提醒企業經營者與所有員工，導入知識管理時，應分別就知識來源(Input)、知識活動(Activity)、知識輸出(Output)三個構面進行平衡式的管理，以協助企業獲得知識的力量。

(1)知識來源面 (Input)

個人內隱/外顯知識之平衡管理

企業內部/外部知識之平衡管理

組織策略與個人專長之平衡管理

實體資源與虛擬資源之平衡管理

(2)知識活動面 (Activity)

經營管理方式、資訊科技應用、企業自有文化之平衡管理

跨專業領域平衡訓練

(3)知識輸出面 (Output)

財務、顧客、學習、流程兼顧之目標平衡管理

[<Top>](#)

7. 成功導入知識管理的關鍵？

高階主管的支持、卓越的知識審核小組、量化預期達成的目標、發展及培養員工的核心能力、員工全心的投入與參與、建立激勵制度、建立企業知識分享的文化、知識管理與企業商業模式結合、持續的溝通與促銷、持續追蹤和評估推行的成果、堅信成功的信念。

[<Top>](#)

8. 企業導入知識管理失敗的主要因素？

缺乏使用者參與、系統未融入工作流程、系統過於複雜、使用者缺乏訓練、使用者看不到利益、高階主管未能參與、技術問題。

[<Top>](#)

9. 學習型組織的五項要素為何？

(1) 建立共同願景

共同願景為學習型組織的基石。擁有共同願景的企業，可以凝聚公司上下的意志與共識，使企業與個人發展方向一致。

(2) 團隊學習

團隊的智慧通常高於個人的智慧。而成熟的學習型組織，乃是透過集體的思考跟分析，利用同儕學習(Peer Review)、同儕協助(Peer Assist)，找出個人的弱點，並強化團隊的向心力跟競爭力。

(3) 改變心智模式

許多組織之所以出現發展障礙，多半是因為經營者或員工的舊思維，阻礙了新思潮與新觀念的接受，並窄化了多元的想像與思考空間。因此，唯有建立團隊學習的激勵，並透過團隊的互動與創新思維，讓個人實際參與、體驗，改變其心智運作模式。

(4) 自我超越

學習型組織的每位成員必須要有強大的工作意願，才能專精於工作技巧的超越，並出現所謂的「創造性張力」。這種自我超越的精神與前述的企業、個人願景非常有關，因為唯有當個人的願景與公司的願景一致時，個人才會認定公司的價值就是個人的價值，認同公司的成長就是個人的成長，而不斷地督促自己自我突破與超越。

(5) 系統思考

現今的資訊科技讓我們可以非常完整地掌控企業經營的全貌，而資訊來源已經不再侷限於單一來源，例如單一部門、單一企業。因此，企業唯有將資訊來源全球化，同時兼顧公司內外部資訊，才能讓團隊、個人或專家的內外部知識都納入企業，並有更寬廣的視野、更高層次的思考。

[<Top>](#)

10. 什麼是「企業智慧」？

企業智慧或商業智慧，是指藉由商業社群運作和大量資料庫系統分析，再透過數學、統計學、人工智慧、資料採礦(Data mining)與線上即時分析(OLAP)系統，以提供企業在商情決策、行銷分析、顧客需求、產品偏好等方面之自動決策分析機制。

[<Top>](#)

11. 如何讓企業優勢與個人專長接軌？

(1) 讓企業的策略目標與競爭優勢接軌

(2) 讓企業競爭優勢與個人核心專長接軌

(3) 讓企業的核心優勢與個人核心專長隨時更新

(4) 建立可隨時機動修正企業競爭優勢的機制

(5) 建立可隨時增/補個人核心專長方向的機制

[<Top>](#)

12. 何謂「知識盤點」？

所謂「知識盤點」(Knowledge Audit)，是指經由有計畫的流程設計與檢視，針對企業內部的專業領域與企業外部的顧客需求，進行系統式的調查與分析，以了解企業本身擁有什麼知識？取得管道為何？正在流失什麼知識？誰需要這些知識？如何應用這些知識？

知識盤點的目的，是希望藉由知識盤點的結果，完成知識文件分類與核心競爭優勢調查，有系統地挖掘企業與個人的競爭優勢，提供企業在組織變革、流程改造、策略規劃與任務指派時的引導與方向，並達成優勢轉型的目的。

[<Top>](#)

13. 「網路社群」是什麼？有哪些優勢和特色？

所謂「網路社群」(Virtual community 或Internet community)是指「在網路上因為共同興趣、喜好、目標或利益，而組成的一群互動團體」。

網路社群通常是透過討論區、留言版、聊天室、投票、問卷等資訊科技的機制，提供社群成員互動的平台。網路社群可以讓一群志同道合的人很快地產生信任感，因為他們擁有相同話題、相同嗜好；另一方面，也可讓這一群互動頻繁的人，擁有極高的忠誠度，因為他們可以隨時互相支援、快速分享資料。

[<Top>](#)

14. 「知識社群」是什麼？有哪些優勢和特色？

所謂「知識社群」是指「透過網路社群的互動與分眾特色，輔以實務社群的搭配運作，建立以專業技術與知識領域為主的討論區、專欄區、留言版、聊天室、讀書會、研討會等，讓企業內部的知識工作者能夠經由選擇特定的專業領域，與其他具有相同專業領域或對該專業領域有興趣的跨部門員工，進行互動並創造知識、分享知識的平台。」

知識社群的優勢與特色如下：(1)知識社群是開發員工內隱知識最好的一個機制；(2)透過知識社群，可以逐漸養成員工開放思考與創新知識的訓練；(3)知識社群可透過討論區、聊天室、留言版、專欄區等功能服務，讓員工彼此的知識在網路上相互分享、激盪；(4)知識社群可把成員所學的最新知識，立刻在討論區呈現、引起討論；(5)知識社群可以讓組織培養團隊學習的文化，並透過團隊學習，讓員工彼此不斷地強化知識分享的流通管道；(6)知識社群可以在最短時間累積出充沛的知識能量，透過知識社群的經營，可以將其他非文件式的知識具體呈現。

[<Top>](#)

15. 「實體/虛擬知識社群」要如何來經營？

完整的知識社群應該要包括實體知識社群跟虛擬知識社群兩部分。

實體的知識社群，通常是藉由公司的人力資源活動、定期舉辦的讀書會、知識講座、知識評鑑、專家演講、教育訓練等，以實際運作的過程來進行知識分享。而成員更可以藉由面對面的接觸、直接的交談或交流，在第一時間得到實質的回饋、回應。而在實體社群互動的過程中，建議企業善用今日科技工具，藉由錄音、錄影、會議精華(或紀錄)電子化後，為來可以使得實體社群的經驗不僅得以長久保存，更可以不斷地重複再使用，並與虛擬知識社群的搭配，而發揮整知識的傳遞價值。

而虛擬的知識社群則是透過網路社群互動平臺，及個人化的使用介面，讓成員彼此能在討論區、專欄區、留言版、文件區等，提供文件與想法，並和志同道合的同伴，針對共同的興趣或主題，無遠弗屆地進行交流。特別在未來全球化、國際化的潮流中，不論是分布在世界各角落的成員，只要拋出些許之意見，就能匯集並轉化對企業、組織有所貢獻之知識，同時也滿足員工知識加值的自我求知慾望。因此，虛擬的知識社群可讓內隱知識具體呈現、徹底發揮其效用。

[<Top>](#)

[>> 企業知識管理導入實務FAQ 16-35則](#)

[>> 企業知識管理導入實務FAQ 36-50則](#)

