



## 知識價值鏈應用實例 功學社集團 (中)

### 知識價值鏈應用實例 功學社集團 (上)

撰黃小欣 (功學社集團知識管理課課長)、黃鵬文：晏、林文斯、陳韻如、卓美涓 (功學社集團知識管理課專員)

指導顧陳永隆

問：

## 參、知識盤點

### 一、盤點目的

所謂「知識盤點」，是指透過有計劃的流程設計與檢視，針對功學社集團內部的專業知識或技術領域，進行系統式的問卷調查與分析。目的是希望藉由盤點結果明確得知功學社集團之知識來源管道、專業知識領域、知識專家、核心知識社群與競爭優勢關鍵因素，以了解知識的被使用情況，哪些知識正在流失，如何運用這些知識，作為知識管理課後續進行知識庫架構、知識社群經營、知識專家黃頁建檔及核心經驗學習傳承的參考依據。在知識庫架構、知識社群需求與知識專家名單確立後，知識管理課期望能以專業知識項目為主軸，彙製出同仁如何從「知識文件」種類(知識庫)、「專業諮詢」對象(知識專家)、「人的互動」空間(知識社群)中取得知識的高速公路「知識地圖」，提供同仁參考與激發自動學習，逐漸建立「知識分享」的氛圍。

### 二、盤點流程

功學社集團之盤點前置作業首先請集團之人力資源單位協助提供職能別專業標準，輔以訪談集團主要幹部及中高階主管，以獲取符合產業特性之知識項目，建立集團之「專業知識領域分類」與「知識來源管道」。「知識盤點問卷題目」之設計主要以能盤點出集團對知識文件與知識社群的需求程度，並找出集團的知識專家群與具核心競爭力的知識範圍為主。問卷回收後進行結果分析，利用統計學之組距選定、直方圖的頻率分布、資料群組分析，可獲得由知識庫、知識社群、知識專家所構成的知識地圖(圖-5)。

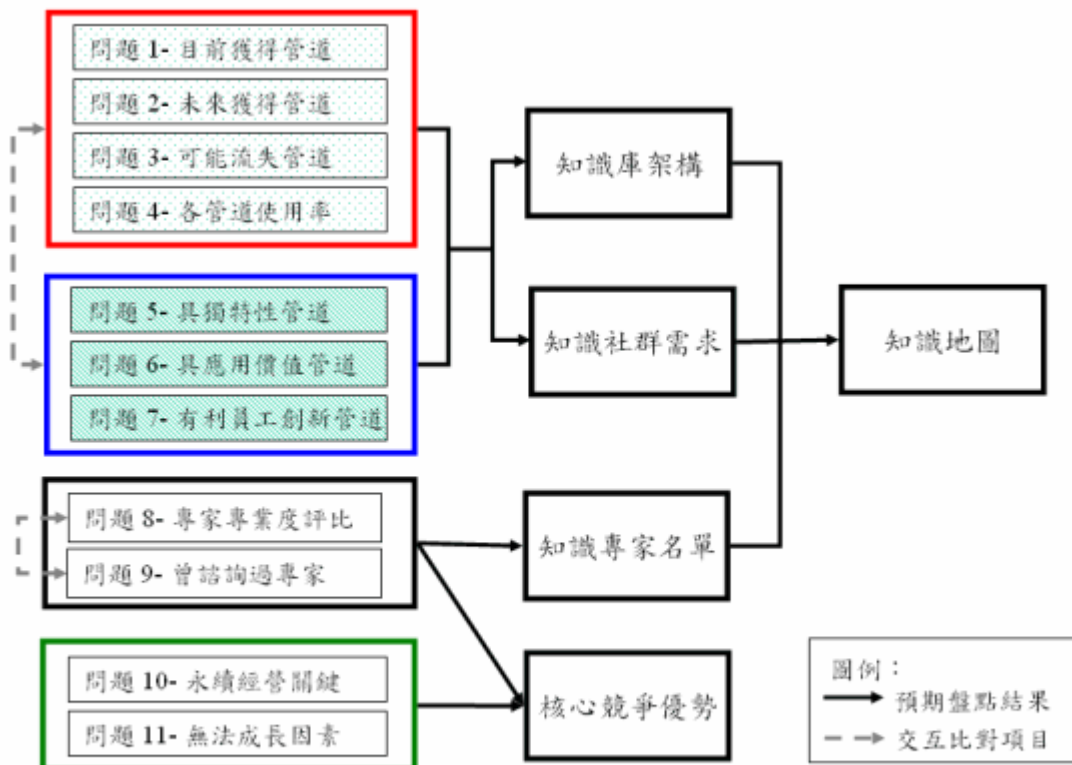


圖-5 知識盤點問卷題目與預期結果的關聯

### 三、盤點成果

功學社集團經過知識盤點後，得到以下四項重要成果：

- (一) 對知識文件需求程度呈現核心文件、常用文件、一般文件及低使用文件四大群組，並確立集團六大知識庫架構，分別為行銷知識庫、研發知識庫、全面品保知識庫、管理知識庫、音樂知識庫、專案知識庫。
- (二) 對知識社群的需求也呈現核心社群、常用社群、一般社群及待開發社群四大類，其中「核心社群」群組佔知識社群總需求的前15%，因此功學社集團將核心知識社群設定為優先規劃與經營的知識社群主題。
- (三) 知識專家盤點結果發現有許多專業領域呈現少數專家獲得多數員工專業認可的80/20法則現象。
- (四) 找出集團易流失或具競爭力的知識領域，鎖定該領域之知識專家，列為優先進行隱性知識傳承與學習的重點。

#### 四、知識地圖

功學社集團於知識庫架構、知識社群經營主題及知識專家名單確立後，遂以此三大元素繪製其知識地圖及知識流動之示意圖(圖-6)。

運用知識地圖，功學社集團同仁於執行任何專案前，如欲獲得相關專業知識或技術，可透過知識管理系統平台的檢索、搜尋功能，快速獲得儲存於「知識庫」的知識文件，可於「知識社群」與同仁互動討論、蒐集更多觀念及意見，亦可直接請教該專業知識領域中的「知識專家」，以快速提昇自我專業能力、達成工作目標。

「知識庫」、「知識社群」及「知識專家」三者間具有關聯性，閱讀「知識庫」文件後，可於「知識社群」延伸與其他同仁的互動；「知識社群」的討論精華及「知識專家」著作之文件可儲存於「知識庫」；「知識專家」可於「知識社群」指導討論重點或解答其他同仁對知識文件的疑惑等，呈現功學社集團的知識流動狀況。

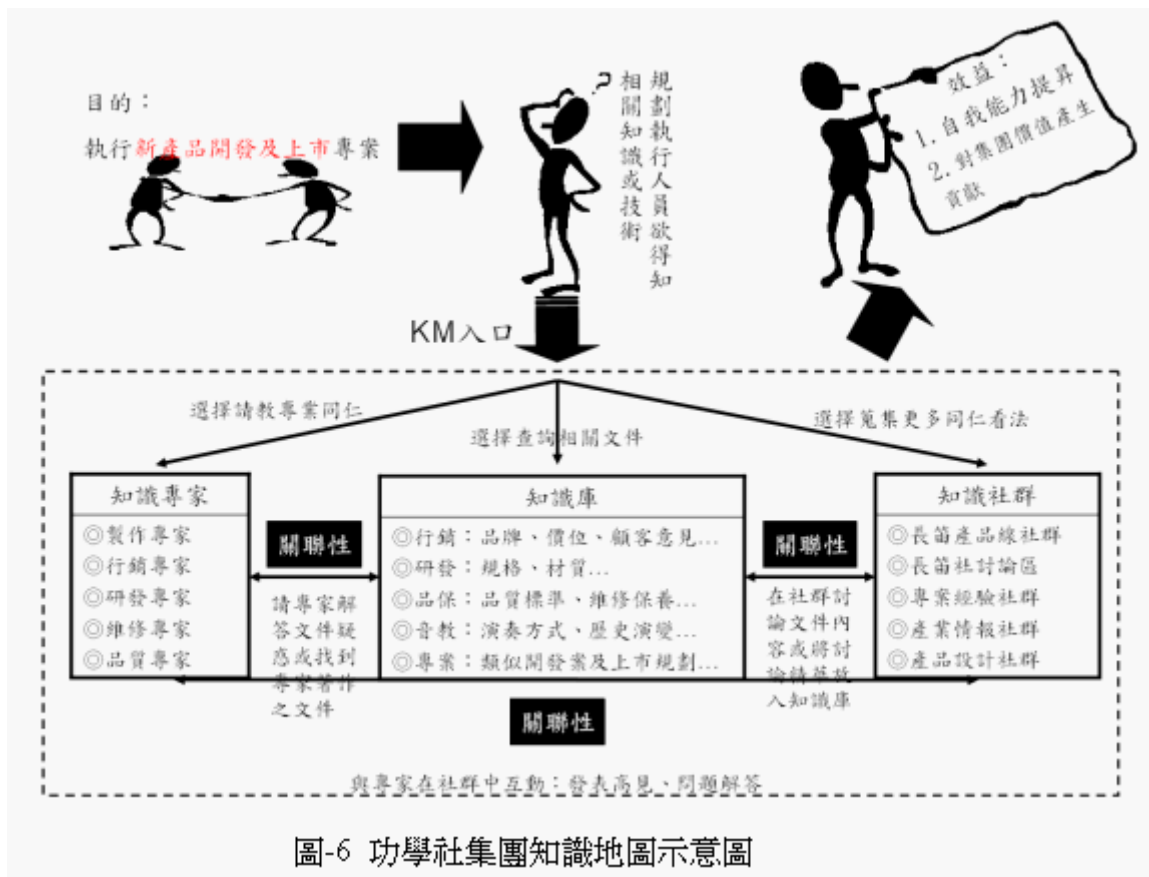


圖-6 功學社集團知識地圖示意圖

### 肆、知識管理系統平台建置

#### 一、建置功能

建立知識管理系統平台係知識管理規劃白皮書第一階段應執行的項目之一，預定完成的主要功能包括：

##### (一) 知識中心

部門文件與集團知識的存放區，提供上傳、搜尋、瀏覽、使用狀況統計等功能。

## (二) 社群廣場

以「討論區」作為社群廣場設立初期的優先建立功能，協助知識管理專案同階段另一執行重點「知識社群成立」的推動。

## (三) 全文檢索

輔助同仁搜尋部門文件、集團知識及討論區內的文章。

## (四) 網站連結

提供直接連結集團關係企業網站及外部具參考價值網站的介面。

## 二、執行方法

知識管理課執行知識管理系統平台建立的時程可分為三階段：

### (一) 第一階段：系統廠商評選期

由知識管理課設計「評選表」，提供評選主管為評分依據，並根據評選項目重要性設定權重。

評選項目包括系統規劃架構符合度、跨平台整合能力、軟硬體建置、維護費用、開發技術能力、導入時間與方式與技術移轉。

### (二) 第二階段：系統規格確認期

此階段工作執行重點為系統需求功能與購買價格確認、系統測試與驗收。

### (三) 第三階段：系統上線準備期

知識管理課的上線準備工作分為二部分：

#### 1. 系統內容建立

包括使用者帳號設定、集團知識的文件上傳、討論區分類、登入畫面製作等，讓系統正式上線時能有基本的內容呈現。

#### 2. 平台開幕與教育訓練

設計實體海報及電子報形式之系統開幕通知，期望締造首日登入人次高峰；種子教師訓練目的在於培養各部門知識管理系統的種子教師，使其協助知識管理課訓練部門內同仁的系統使用與操作。

## 三、建置成果

知識管理系統平台以「知識中心」及「社群廣場」為主，其模組架構來自知識盤點結果(圖-7)，功學社集團現階段知識管理系統平台已完成六大功能模組，如圖-8所示。

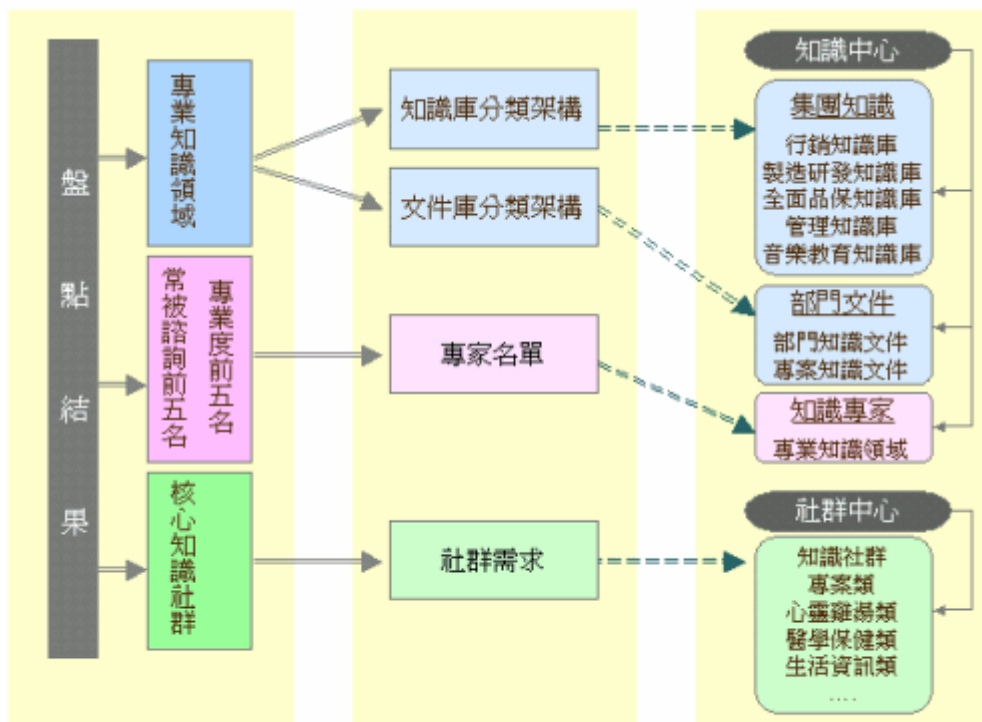


圖-7 「知識中心」及「社群廣場」架構來源圖

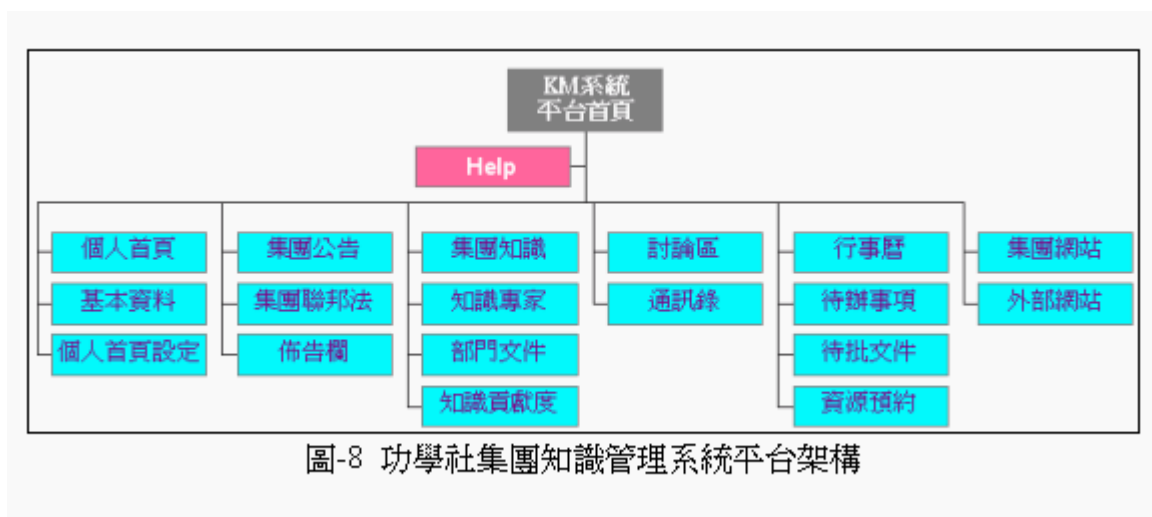


圖-8 功學社集團知識管理系統平台架構

[↑ 回上頁](#)