

企業策略、資訊長角色及資訊文化對企業實施知識管理之影響

劉漢卿、紀文章

E-mail: 9020103@mail.dyu.edu.tw

摘要

如果說企業流程再造是企業對流程最佳化的努力，那麼從企業流程再造發展到知識管理，企業終究會發現，必須將「人、流程、科技」三者完全密切的整合並發揮其價值，才能對企業產生實質的綜效。本研究針對這三個焦點整理提出三個企業實務上的重點企業策略、資訊長角色、資訊文化來討論。本研究從天下雜誌的「2000大特刊」中進行樣本的選取，針對企業之資訊長或知識長採問卷調查之實證性研究。問卷資料回收後，再進行變數之統計分析，主要運用的方法為相關分析。根據研究結果發現當企業採取愈積極創新的策略時，不但會使得企業組織更趨於彈性化、資訊文化更開放、積極，對於知識管理的實施成果也造成一定程度的正向影響。資訊長的人選不僅與企業之資訊文化相互影響，也左右了企業知識管理活動許多要素（如目的、工具、組織與成效等）。至於資訊文化的部份，則是研究結果中對知識管理活動影響最為深遠的一環，愈是正向開放的資訊文化結構，對企業在進行知識管理活動將有更正面的裨益。

關鍵詞：企業策略、資訊長、資訊導向、資訊文化、知識管理

目錄

第一章 緒論--P1 第一節 研究背景與研究動機--P1 一、研究背景--P1 二、研究動機--P2 第二節 研究目的與問題--P3 第三節 研究範圍與研究限制--P4 一、研究範圍--P4 二、研究限制--P4 第四節 研究流程與研究架構--P6 一、本研究流程的五個階段--P6 二、研究架構--P7 第二章 文獻探討--P9 第一節 知識管理--P9 一、知識管理的定義、目的與作用--P9 二、知識策略、組織與工具--P23 三、知識管理的關鍵性成功因素--P31 第二節 企業策略--P35 一、企業策略概述--P35 二、企業競爭優勢來源--P42 三、企業策略與競爭優勢--P44 四、企業競爭策略與知識管理--P44 第三節 資訊長角色--P47 一、資訊長功能--P47 第四節 資訊文化--P50 一、企業文化--P50 二、企業的資訊文化--P51 三、企業的資訊導向--P52 四、資訊文化與知識管理--P56 第三章 研究方法--P57 第一節 研究架構--P57 第二節 研究變數--P58 一、企業策略構面--P59 二、資訊文化構面--P60 三、資訊長角色構面--P61 四、知識管理相關變數--P62 第三節 研究假設--P62 第四節 研究對象、抽樣與工具--P65 一、研究對象--P65 二、問卷設計與工具--P65 三、信度與效度分析--P66 第五節 資料分析方法--P69 一、信度、效度分析--P69 二、敘述統計--P69 三、單因子變異數分析--P69 四、Pearson相關檢定與Spearman相關檢定--P70 第四章 資料分析與結果--P71 第一節 問卷回收--P71 第二節 基本資料分析--P73 一、成立年數--P73 二、員工人數--P74 三、資產總額--P75 第三節 知識管理實施構面--P76 一、實施知識管理的目的--P76 二、知識管理策略--P79 三、知識管理工具--P81 四、組織型態--P83 五、知識管理之關鍵成功因素--P86 六、知識管理成效--P89 七、企業策略與資訊文化之相關性--P93 八、資訊長角色與資訊文化間之相關性--P94 第四節 企業策略構面--P102 一、企業策略與知識管理--P102 第五節 資訊文化構面--P104 第六節 資訊長角色構面--P105 第五章 結論與建議--P109 第一節 研究結果--P109 一、企業策略方面--P109 二、資訊長角色方面--P110 三、資訊文化--P110 第二節 研究建議--P111 一、企業策略方面：--P111 二、資訊長角色：--P112 三、資訊文化--P112 第三節 未來研究方向--P113 參考文獻--P114 附錄--P121

參考文獻

- 1.王文彥（2000），「事業策略與人力資源策略對組織績效的影響-以金融業為例」，國立中央大學 企業管理研究所碩士論，民國89年。
- 2.方弘文（2000），「高科技產業知識創造與產品創新之研究」，國立中央大學人資源管理研究所 碩士論文，民國89年。
- 3.白景文（2000），「知識管理創造智價企業」，管理雜誌第三一五期P.66-68，民國89年。
- 4.伍忠賢、王建彬（2001），知識管理策略與實務，聯經出版社，民國90年4月。
- 5.吳仁裕（2000），「企業策略、資訊策略、人力資源管理策略對組織績效的影響」，國立中央大學資訊管理研究所碩士論文，民國89年。
- 6.吳思華（1996），策略九說，臉譜文化事業股份有限公司，民國85年9月。
- 7.林清山（1988），多變項分析統計法，東華書局，民國77年9月。
- 8.林佳慧（1999），「組織內部創新氣氛與知識管理機制關係之探討」，國立中央大學人資源管理研究所碩士論文，民國88年。
- 9.邱皓政（2000），社會與行為科學的量化研究與統計分析，五南圖書出版公司，民國89年8月。
- 10.高明智（2000），「CKO你在哪裡？」，管理雜誌第三一五期P.28-33，民國89年。
- 11.施振榮（2000），IO聯網組織，天下生活出版股份有限公司，民國89年7月。
- 12.張紹勳、張紹評、林秀娟（1994），SPSS FOR WINDOWS多變量統計分析，松崗電腦圖書公司，民國83年4月。
- 13.張紹勳、張紹評、林秀娟（1994），SPSS FOR WINDOWS統計分析 初等統計與高等統計（下冊），松崗電腦圖書公司，民國83年2月。
- 14.段翰文（2000），「知識管理與企業再造整合模型之研究」，國立交通大學第六屆資訊管理研究暨實務研討會論文集，民國89年11月。
- 15.段翰文（2000），「建立有效知識移轉之決策支援模式」，國立交通大學第六屆資訊管理研究暨實務

研討會論文集，民國89年11月。16.陳瑞惇（1999），「以知識特性、知識角色與智慧資本建構雙取向之知識管理研究」，國立東華大學國際企業研究所碩士論文，民國88年。17.陳兵兵（2000），「企業管理的重大革命-知識管理」，管理雜誌第三一五期P.60-32，民國89年。18.蔡采芳（2000），「顧問業知識管理系統架構之研究」，私立大葉大學資訊管理研究所碩士論文，民國89年。19.廖純綺（1999），「人力資源管理系統與組織績效之關係」，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文，民國88年。20.廖肇弘（2000），「知識管理系統的6WH法則」，管理雜誌第三一三期P.110-113，民國89年。21.廖肇弘（2000），「避免引發知識管理的大災難」，管理雜誌第三一四期P.34-36，民國89年。22.廖肇弘（2000），「揭開知識管理的DNA密碼」，管理雜誌第三一六期P.112-113，民國89年。23.潘品昇（2000），「企業實施知識管理與電子商務關聯性之研究」，私立大葉大學資訊管理研究所碩士論文，民國89年。24.龔詩哲（1999），「組織文化及經營策略與企業進行電子商務應用關係之研究」，私立大葉大學資訊管理研究所碩士論文，民國88年。25.ARTHUR ANDERSEN BUSINESS CONSULTING（2000），知識管理的第一本書（劉京偉譯），商周出版，民國89年。26.COLES, MARGARET, "KNOWING IS SUCCEEDING", BUSINESS SOURCE PREMIER, MAR 1999, P.60-63. 27.DAVENPORT, THOMAS H.等著（2000），哈佛商業評論「資訊科技的商業價值」（高文麒、蔡淑娟譯），天下遠見出版股份有限公司。28.DAVENPORT, THOMAS H. & PRUSAK, LAURENCE (1999), 知識管理(胡瑋珊譯)，中國生產力中心。29.DAVENPORT, THOMAS H., INFORMATION ECOLOGY - MASTERING THE INFORMATION AND KNOWLEDGE ENVIRONMENT, OXFORD UNIVERSITY PRESS, 1996. 30.DAVENPORT, THOMAS H., "SAVING IT'S SOUL: HUMAN-CENTERED INFORMATION MANAGEMENT", HARVARD BUSINESS REVIEW, MAR/APR 1994, P.119-131. 31.DRUCKER, PETER F.等著（2000），哈佛商業評論「知識管理」（張玉文譯），天下遠見出版股份有限公司。32.DRUCKER, PETER F., "THE COMING OF THE NEW ORGANIZATION", HARVARD BUSINESS REVIEW, JAN/FEB 1988, P.45 33.DUFFY, JAN, "KNOWLEDGE MANAGEMENT: TO BE OR NOT TO BE?", INFORMATION MANAGEMENT, JAN 2000, P.64-67. 34.EARL, MICHAEL J. & SCOTT, IAN A., "WHAT IS A CHIEF KNOWLEDGE OFFICER?", SLOAN MANAGEMENT REVIEW, WINTER 1999, P.29-37. 35.EDVINSSON, LEIF & MALONE, MICHAEL S. (1999)，智慧資本（林大容譯），麥田出版股份有限公司。36.EGELHOFF, WILLIAM G, "GREAT STRATEGY IMPLEMENTATION - TWO WAYS OF COMPETING IN GLOBAL MARKETS", SLOAN MANAGEMENT REVIEW, WINTER 1993, P.37-54. 37.FARKAS, CHARLES M. & WETLAUFER, SUZY, "THE WAYS CHIEF EXECUTIVE OFFICERS LEAD", HARVARD BUSINESS REVIEW, MAY/JUN 1996, P.110-121. 38.FERGUSON, CHRISTINE & PEMBERTON, J MICHAEL, "KNOWLEDGE MANAGEMENT: A SELECTIVE GUIDE TO RESOURCES", INFORMATION MANAGEMENT, JOURNAL, JUL 2000, P.42. 39.GATES, BILL (1999)，數位神經網路(樂為良譯)，商周出版。40.JOHNSON, GERRY (1998)，「策略性改變:管理文化程序」，企業策略第十五章（LIAM FAHEY & ROBERT M. RANDALL編著，陳秀里譯），商周出版。41.KLEIN, MARK, "MANAGING KNOWLEDGE DRIVES KEY DECISIONS", NATIONAL UNDERWRITER, MAR 1999, P.17-19. 42.LASKER, HARRY M. & NORTON, DAVID P., "THE NEW CIO/CEO PARTNERSHIP", COMPUTERWORLD, JAN 1996, P.SS1. 43.LEONARD, DOROTHY & SENSIPER, SYLVIA, "THE ROLE OF TACIT KNOWLEDGE IN GROUP INNOVATION", CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, SPRING 1998, P.112-132. 44.LIEBOWITZ, JAY & BECKMAN, THOMAS J., KNOWLEDGE ORGANIZATIONS - WHAT EVERY MANAGER SHOULD KNOW, CRC PRESS LLC, 1998. 45.MARCHAND, DONALD A. & KETTINGER, WILLIAM J. & ROLLINS, JOHN D., "INFORMATION ORIENTATION: PEOPLE, TECHNOLOGY AND THE BOTTOM LINE", SLOAN MANAGEMENT REVIEW, SUMMER 2000, P.69-80. 46.MCDERMOTT, RICHARD, "WHY INFORMATION TECHNOLOGY INSPIRED BUT CANNOT DELIVER KNOWLEDGE MANAGEMENT", CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, SUMMER 1999, P.103-117. 47.MCEVILY, SUSAN K. & DAS SHOBHA & MCCABE KEVIN, "AVOIDING COMPETENCE SUBSTITUTION THROUGH KNOWLEDGE SHARING", ACADEMY OF MANAGEMENT REVIEW, APRIL 2000, P.294-311. 48.MCKENNEY, JAMES L., COPELAND, DUNCAN & MASON, RICHARD (1998)，資訊科技競爭優勢（許舜青、陳曉開譯），遠流出版公司。49.MINTZBERG, HENRY等著（2000），哈佛商業評論「領導」（鄭懷超譯），天下遠見出版股份有限公司。50.MORONE, JOSEPH, "STRATEGIC USE OF TECHNOLOGY", CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, SUMMER 1989, P.91-110. 51.NONAKA, IKUJIRO & TAKEUCHI, HIROTAKA (1997)，創新求勝(王美音、楊子江譯)，遠流出版公司。52.PAPOWS, JEFF (1999)，16定位(李振昌譯)，大塊出版文化股份有限公司。53.PASTERNAK, BRUCE A. & VISCIO, ALBERT J. (2000)，E紀元組織（萬同軒、吳坤暉、李慕芸譯），中國生產力中心。54.PFEFFER, JEFFREY & SUTTON, ROBERT I., "KNOWING "WHAT" TO DO IS NOT ENOUGH: TURNING KNOWLEDGE INTO ACTION", CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, FALL 1999, P.83-108. 55.QUINN, JAMES BRAIN, BARUCH, JORDAN J. & ZIEN, KAREN ANNE (2000)，知識管理與創新（洪明洲譯），商周出版。56.REICH, BLAIZE HORNER & BENBASAT, IZAK, "FACTORS THAT INFLUENCE THE SOCIAL DIMENSION OF ALIGNMENT BETWEEN BUSINESS AND INFORMATION TECHNOLOGY OBJECTIVES", MIS QUARTERLY, MAR 2000, P.81-106. 57.RIVETTE, KEVIN G. & KLINE DAVID, "DISCOVERING NEW VALUE IN INTELLECTUAL PROPERTY", HARVARD BUSINESS REVIEW, JAN/FEB 2000, P.54-56. 58.RUGGLES, RUDY, "THE STATE OF THE NOTION: KNOWLEDGE MANAGEMENT IN PRACTICE", CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, SPRING 1998, P.80-89. 59.TALLON, PAUL P. & KRAEMER, KENNETH L. & GURBAXANI, VIJAY, "EXECUTIVES' PERCEPTIONS OF THE BUSINESS VALUE OF INFORMATION TECHNOLOGY: A PROCESS-ORIENTED APPROACH", JOURNAL OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS, SPRING 2000, P.145-173. 60.TEECE, DAVID J., "RESEARCH DIRECTIONS FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT", CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, SPRING 1998, P.289-292. 61.THUROW, LETER C. (2000)，知識經濟時代（齊思賢譯），時報文化出版企業股份有限公司。62.TIDD, JOE &

BESSANT, JOHN & PAVITT, KEITH, MANAGING INNOVATION-INTEGRATING TECHNOLOGICAL, MARKET AND ORGANIZATIONAL CHANGE, JOHN WILEY & SONS LTD, 1997. 63.TIWANA, AMRIT, THE KNOWLEDGE MANAGEMENT TOOLKIT, PRENTICE HALL, INC, 2000. 64.WIIG, KARL M., KNOWLEDGE MANAGEMENT: THE CENTRAL MANAGEMENT FOCUS FOR INTELLIGENT-AC-TING ORGANIZATIONS, VOL.2, 1994. 65.WOLDRING, ROELF, "CHOOSING THE RIGHT CIO", BUSINESS QUARTERLY, SPRING 1996, P.73-82. 66.YETTON, PHILIP W. & JOHNSTON, KIM D. & CRAIG, JANE F., "COMPUTER-AIDED ARCHITECTS: A CASE STUDY OF IT AND STRATEGIC CHANGE", SLOAN MANAGEMENT REVIEW, SUMMER 1994, P.57-71. 67.ZACK, MICHAEL H., "DEVELOPING A KNOWLEDGE STRATEGY", CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, SPRING 1999, P.125-145.