

知識管理中資料倉儲建構之研究---以K公司為例

陳怡全、潘振雄、邴傑民

E-mail: 9021999@mail.dyu.edu.tw

摘要

過去的「核心競爭力」多指為技術上的領先優勢，而未來的競爭只依靠技術已無法確保領先地位，取而代之的是以知識成為企業維持競爭優勢的基礎。策略的目的在求勝，要勝過競爭對手，關鍵因素為差異化，以往如品質、成本、經濟規模、顧客服務...等，在最佳實務的擴散下，逐漸被其他競爭者模仿，企業意識到差異化不再以有形資產為基礎，而應以無形資產作為差異的本錢。本研究首先針對學者、業界與個案的相關人員進行訪談，以完成初級資料的蒐集。再針對個案所處的產業，依知識管理系統中的知識建構、擴散、儲存、管理制度與企業文化，進行文獻探討、個案分析與命題發展。本研究發現知識管理的建構過程中，應結合策略規劃，依組織的營運目標與任務的優先順序，建立目標導向的知識管理策略與評估方式，可以提高資料倉儲建構過程中的效益。並且知識管理的目的必需為企業解決問題並且創造財富，所以企業的知識管理，應著重於創造企業經營績效的核心知識，檢視並改善系統間的能力，達成以能力為基礎的競爭。其次，不同的產業有其不同的核心知識，而不同的知識特質與分類，有著不同的建構、擴散與儲存方式，必需透過系統性的規劃與運作，才得以將其展現，以創造知識的效益。最後，企業文化於知識管理的塑造上，應體認文化與制度是一體的兩面，一如所有的管理循環，將是永無止息的改善過程。 關鍵字：知識管理、行銷資訊、學習型組織

關鍵詞：知識管理、行銷資訊、學習型組織

目錄

第一章 緒論 第一節 研究背景--P1 第二節 研究問題--P2 第三節 研究目的--P2 第四節 研究流程--P3 第二章 相關文獻探討 第一節 知識的特質與分類--P5 第二節 知識名詞解釋與知識管理綜論--P13 第三節 知識建構--P18 第四節 知識儲存--P20 第五節 知識擴散--P25 第三章 研究方法與研究架構 第一節 研究方法--P37 第二節 研究架構--P40 第四章 個案研究與分析 第一節 個案簡介--P40 第二節 個案產業的核心知識特質與分類--P40 第三節 個案知識管理範例介紹--P42 第四節 個案分析與命題發展--P72 第五章 結論與建議 第一節 結論--P77 第二節 研究貢獻--P77 第三節 研究限制--P78 第四節 未來研究建議--P79 參考文獻 中文部份--P80 英文部份--P81

參考文獻

一、中文部份: 1.何耀宗(2000),「知識產業中知識管理系統之研究 工業技術研究院產業資訊服務知識管理系統先導專案之個案研究」,私立中原大學企業管理學系未出版碩士論文。 2.林聖岳(1997),「知識資訊的跨地域移轉與積蓄策略」,國立政治大學科技管理研究所未出版碩士論文。 3.林韋如(1998),「高科技產業知識管理之研究 以百略企業為例」,國立師範大學工業科技教育學系未出版碩士論文。 4.吳思華(1996),「策略九說」,麥田出版股份有限公司。 5.侯勝宗(1995),「連鎖服務業合作網路中知識移轉與擴散模式之研究」,國立政治大學管理研究所未出版碩士論文。 6.張玉文,(2000),「知識管理」,天下文化出版。 7.潘振雄,(1999),「管理學:理論與實務」,高立圖書。 8.陳標山(1999),「台灣DIY市場消費者行為之研究 以國森公司小包裝產品為例」,私立大葉大學事業經營研究所未出版碩士論文。 9.譚大純、劉廷揚、蔡明洲(1999),「知識管理文獻之回顧與分類」,中華民國科技管理論文研討會論文集。 10.顧宜錚,(2001),「知識管理不是夢」,商業現代化,第45期。 二、英文部份: 1.ACKOFF, R., 1994.NOV., "DEMOOCRATIC CORPORATION", GAL/QPC. 2.COOPER, D.R. & EMORY C.W., 1995, "BUSINESS RESEARCH METHODS", 華泰出版, 5TH EDITION.. 3.FRANGUEMONT, S., 1997, "YOU ALREADY KNOW WHAT TO DO", TARCHER PRESS. 4.GARDNER, H., 1983A, FRAMS OF MIND:THE THEORY OF MULTIPLE INTELLIGENCE, HARPER COLLINS PRESS. 5.GARDNER, H., 1983B, MULTIPLE INTELLIGENCE :THE THEORY IN PRACTICE, HARPER COLLINS PRESS. 6.HOWELLS, J., 1996, "TACIT KNOWLEDGE. INNOVATION, AND TECHNOLOGY TRANSFER", TECHNOLOGY ANALYSIS & STRATEGIC MANAGEMENT, VOL.8. 7.KOESTENBAUM, P., 1987,HEART OF BUSINESS: POWER AND PHILOSOPHY, SAYBROOK PRESS. 8.LEIF EDVINSSON & MICHAEL S., 1997, "INTELLECTUAL CAPITAL", HARPER COLLINS PRESS. 9.LEONARD, D. & SENSIPER, S., 1998, "THE ROLE OF TACIT KNOWLEDGE IN GROUP INNOVATION" ,CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, VOL. 40, NO.3,SPRING.. 10.LEONARD-BARTON, D., 1995, WELLSPRINGS OF KNOWLEDGE, HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS, MASSACHUSETTS. 11.LEONARD-BARTON, D.,1995, WELLSPRINGS OF KNOWLEDGE: BUILDING AND SUSTAINING THE SOURCES OF INNOVATION, HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS, PP.3-28. 12.MORGAN, G., 1986, IMAGES OF THE ORGANIZATION, NEWBURY PARK PRESS. 13.NONAKA, I, 1994,"A DYNAMIC THEORY OF ORGANIZATION KNOWLEDGE

CREATION", ORGANIZATION SCIENCE, VOL. 15, NO. 1, PP. 14-17. 14. SENGE, P., 1990, "THE FIFTH DISCIPLINE-THE ART AND PRACTICE OF THE LEARNING ORGANIZATION", 台北, 天下文化出版。 15. QUINN, J. B., 1992, INTELLIGENT ENTERPRISE. A KNOWLEDGE AND SERVICE BASED PARADIGM FOR INDUSTRY, NEW YORK: THE FREE PRESS. 16. SAVAGE, C., 1996, 5TH GENERATION MANAGEMENT : CO-CREATING THROUGH VIRTUAL ENTERPRISE, DYNAMIC TEAMING, AND KNOWLEDGE-NETWORKING, BUTTERWORTH HEINEMANN PRESS. 17. SCHERKENBACK, W. W., 1991, DEMING'S ROAD TO CONTINUOUS IMPROVEMENT, KNOXVILLE PRESS. 18. VALLE ROLF, R.S. & ECKHARTSBERRY, V., 1981, THE METAPHORS OF CONSCIOUSNESS, PLENUM PRESS.