

建築物室內裝修專案知識管理系統之初步研究

王曉仙、黃俊熹

E-mail: 9418511@mail.dyu.edu.tw

摘要

建築物室內裝修業人員以其獨特之特殊技能活躍於業界中，從事設計相關工作人員之關鍵知識為不易被組織儲存、傳遞的內?知識。現行雖有部分利用實施專案管理系統來整合案件的企業，但對於專案中所得到的資訊，仍缺乏將資訊資料化或創新之系統架構。重要的專業知識通常保留於特定員工的腦中，一旦員工離職，無法交接及傳承的知識流失，對企業便造成無法估計的莫大損失。知識除了創造、分類、儲存、及分享外還需要不斷的創新，才能協助組織產生價值。本研究期能透過專案知識管理系統之建構，藉由專案知識管理系統，讓從業人員的專業知識能延續保留於組織之中，除能讓員工藉此系統相互學習成長，也能讓企業在員工因職務調動或是離職時保留永續經營的能量，並提升組織的競爭優勢。本研究以專案的管理流程模式將知識管理導入建築物室內裝修業，員工個人與企業內?的專業知識外部化，以利企業將外顯的知識系統整合。期望透過此一系統可將企業流程標準化、檔案規格化以建構專案知識管理系統，並產生知識的螺旋，幫助員工及企業在知識的創新與分享中持續成長。

關鍵詞：建築物室內裝修業，知識管理，專案管理

目錄

第一章 緒論	1.1 研究背景與動機	1.2 研究目的	3.1.3 研究流程	4 第二章 文獻探討	5.2.1 專案管理	5.2.1.1 專案管理定義																															
6.2.1.2 專案管理概述	6.2.1.3 專案管理循環	8.2.1.4 專案管理現況	9.2.1.5 建築物室內裝修業專案管理系統	12.2.2 知識管理	14.2.2.1 知識管理的定義	14.2.2.2 知識管理概述	22.2.2.3 知識管理策略	23.2.2.4 核心工作流程	26.2.2.5 知識管理系統	27.2.3 建築物室內裝修業	29.2.3.1 建築物室內裝修業的定義與相關機構	29.2.3.2 產業現況分析	31 第三章 研究設計與方法	35.3.1 研究設計	35.3.2 理論架構	35.3.3 研究架構	36.3.4 研究方法	37.3.4.1 個案研究方法	37.3.4.2 深度訪談	39.3.5 個案研究流程與目的	40.3.5.1 研究限制與範圍	42 第四章 建築物室內裝修知識管理系統	44.4.1 深度訪談議題與結果分析	44.4.1.1 知識的搜集與分類	45.4.1.2 知識的儲存	46.4.1.3 知識的分享	48.4.1.4 知識的創新	51.4.2 建築物室內裝修業工作流程與知識需求分析	54.4.2.1 建築物室內裝修業工作流程	54.4.2.2 建築物室內裝修業知識需求	55.4.2.3 建築物室內裝修業知識管理系統之建構	60.4.2.4 建築物室內裝修專案知識管理之執行	67 第五章 結論與建議	69.4.3 研究結論	69.4.4 研究建議	72 參考文獻	73

參考文獻

中文文獻 1 天下雜誌編輯部 (2001)，WTO 對台灣的四大衝擊，天下雜誌，247 期，p.106 2 文崇一、楊國樞 (2000)。訪問調查法。社會及行為科學研究法下冊。台北:東華。 3 何明錦、李威儀 (1998)，「從都市防災系統檢討實質空間之防災功能--- (一) 防災交通動線系統及防救據點」，內政部建築研究所，pp.4-17 4 李昆林 (2001)，「關鍵與整合之知識管理 - TKL 整合實務與應用」，財團法人中衛發展中心 5 吳琮璠 (1997)，「資訊管理個案研究方法」，資訊管理學報，第4 卷，第1期，pp.7-17。 6 李祥豪 (2002)，企業知識管理策略與其績效評估 - 以顧問業為例，國立臺灣大學資訊管理研究所碩士論文 7 吳震明 (2002)，淺談專案管理架構，經營決策論壇，第29 期 8 宋鑑、范錚強、郭鴻志、陳明德、季延平 (1997)，「管理資訊系統」，華泰書局 9 林文政 (1994)。「獨步古今的大師 紀念戴明博士」，品質管制月刊，30 (4)，pp.24-27。 10 彼得 杜拉克等 (2000)，「知識管理」，張玉文譯，天下出版，哈佛商業評論 11 陳永隆 莊宜昌 (2003)，「知識價值鏈」，中國生產力中心出版 12 國際專案管理協會 (Project Management Institute, PMI) (2002)，PMBOK Guide「專案管理知識體系導讀指南」，熊培霖、蘇佳慧譯，博詒策略顧問股份有限公司 13 馮心蕾 (2003)，室內設計專案管理系統之研究，私立中原大學室內設計學系碩士學位論文 14 程英斌 (2001)，室內設計公司經營成功關鍵因素與外在環境關係之研究，彰化師範大學工業教育學系碩士論文 15 楊南南 (2003)，室內設計業管理資訊系統功能需求分析，國立政治大學資訊管理研究所碩士學位論文 16 勤業管理顧問公司 (Arthur Andersen Business Consulting) (2000)，「知識管理的第一本書」，劉京偉譯，商周出版 17 蔡采芳 (1999)，顧問業知識管理系統架構之研究，大葉大學資訊管理研究所碩士論文 18 謝宜倩 (2004)，以知識管理流程觀點建構知識管理成熟度模型之研究，國立臺灣大學資訊管理研究所碩士論文 19 劉常勇 (1999)，「科技管理的發展方向與省思-專訪中山大學企業管理學系劉常勇教授」，中山管理評論，第7卷第2期，pp.269-277 20 Davenport & Prusak, (1999)，Working Knowledge，「知識管理」，胡瑋珊譯 中國生產力中心 21 Morita (森田松太郎) & Takanashi (高梨智宏) (1999)。Knowledge Management Practice，「知識管理的基礎與實例」，吳承芬譯，小知堂 (2000) 英文文獻 22 Adams, J. R., & Barndt, S. E., (1988)。Behavioral Implications of the Project Life Cycle, Project Management Handbook, D. I. Cleland and W.R King (Eds.)。Van Nostrand Reinhold, New York, 23 Barringer, B. B., & Greening, D. W. (1998)。Small business growth through geographic expansion: A comparative case study. Journal

of Business Venturing, 13, pp.468-492. 24 Beckman, T. (1997) . Implementing the Knowledge Organization in Government, presented in the 10th National Conference on Federal Quality. 25 Brandstetter, H. (1997) . Becoming an entrepreneur: A question of personality structure? Journal of Economic Psychology, 18, pp.157-177. 26 Carland, J., & Carland, J. (1990) . Small business management: Tools for success. Boston: PWS-KENT. 27 Clow, J. E. (1997) . Entrepreneur-ship education. In C. P. Bramtley, & Davis B. J. (Ed.) , The changing dimensions of business education. Virginia, USA: National Business Education Association, pp.148-159 28 Davenport, T. & Pursak, L. (1998) Working Knowledge: How Organizations Manage What they Know. Harvard Business School Press. 29 Deming, W. E. (1986) . Out of the crisis. Melbourne Sydney: Cambridge University Press. 30 Dyer, W. G. Jr. (1997) . Organization development in the entrepreneurial firm. The Journal of Applied Behavioral Science, 33 (2) , pp.190-208. 31 Grant, R. M. (1996) , Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm, Strategic Management Journal, 17, Winter Special Issue. 32 Hedlund, G. (1994) A model of knowledge management and the N-Form corporation, Strategic Management Journal.15, Summer Special Issue, pp.73-90. 33 Heffes, E. (1999) . Five critical success factors that drive growth. Accounting Today, 13 (16) , pp.8-9. 34 Hartenian, L. S., & Gudmundson, D. E. (2000) Cultural diversity in small business: Implications for firm performance. Journal of Developmental Entrepreneurship, 5 (3) , pp.209-219. 35 Hansen, M. T., Nohria, N., & Tierney, T. (1999) What ' s Your Strategy for Managing Knowledge? Harvard Business Review, March-April, pp.106-116. 36 Lam, A. (2000) Tacit knowledge, organizational learning and societal institutions: an integrated framework, Organization Studies, 21, 3: pp.487-513. 37 Laurie, J. B. (1997) Harnessing the power of intellectual capital. Training & Development, 51 (12) , pp.25-30. 38 Might, R. J., & Fischer, W. A., The Role of Structural Factors in Determining Project 39 Miller, M. B. & Crabtree, B. F., (1992) Primary Care Research: A Multimethod Typology and Qualitative Road Map Doing Qualitative Research, Newbury Park CA: Sage, pp. 3-28. 40 Nonaka, I., (1994) A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. Organization Science, 5 (1) , pp.14-37, Feb. 41 Nonaka, I. & H. Takeuchi, (1995) The knowledge-creating company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford University Press. 42 O ' Dell, C. & Grayson, G. J., (1998) . If Only We Knew What We Know: Identification And Transfer of Internal Best Practices California Management Review, Spring, Vol. 40, No.3, pp. 154-174 43 Pinto J. K., & D. P. Slevin, (1987) . Critical Factors in Successful Project Management IEEE Transactions on Engineering Management, February. 44 Pinto, J. K. & Slevin, D. P. (1988) . Project success: definitions and measurement techniques, Project Management Journal, 19 (1) , pp.67 - 72. 45 Pinto, J. K., & Covin, J. G., (1989) Critical Factors in Project Implementation: A Comparison of Construction and R & D Projects, Technovation, Vol.9, pp.49-62, 46 Pinto, J. K., & Prescott, J. E., (1990) . Planning and Tactical Factors in the Project Implementation Process, Journal of Management Studies, Vol.27, No.3, May, pp51-54 47 Polanyi, M. (1958) . Personal Knowledge. University of Chicago Press 48 Purser, R. E., & Pasmore, W. A., (1992) . Organizing for learning. In Pasmore, William A., and Woodman, Richard W. (Ed) Research in Organizational Change and Development, London: JAI Press Inc, pp.37-114. 49 Rubeling, A. W. Jr. (1994) . How to start and operate your own design firm. USA McGraw-Hill, Inc. 50 Stewart, T. A. (1997) . Intellectual Capital the New Wealth of Organizations, New York: Bantam Doubleday Dell Publishing Group Inc. 51 Soldressen, L. S., Fiorito, S. S. & He, Y. (1998) . An exploration into home-based businesses Data from textile artists. Journal of Small Business Management, 36 (2) , pp33-44. 52 Winograd, T. & Flores, F. (1994) . Understanding computers and cognition. Addison-Wesley Publishing Company A New Foundation for design, Ninth Printing, Dec. 53 Wiig, K. M., (1993) Knowledge management Foundations, Arlington: Schema Press 54 Yusuf, A. (1995) . Critical success factors for small business : Perceptions of south pacific entrepreneurs. Journal of Small Business Management, 33 (2) , pp.68-74. 網路資料 55 涂明哲 (2003) 室內裝修工程工期管理。取自 http://www.in-door.net/main_new.htm 56 劉常勇 (2000) 知識管理與企業發展。取自 <http://cm.nsysu.edu.tw/~cylu/paper/paper23.doc> 57 劉淑芬 (2003) 企業員工隱性知識分享之省思。取自 <http://www.if.itri.org.tw/content05/02if23a.htm>