

以知識管理為基礎的汽車業企業入口網站之研究

施純豪、宋明弘

E-mail: 9423688@mail.dyu.edu.tw

摘要

在面對同業激烈的競爭及消費者需求的多樣化/複雜化之際，知識管理可以協助汽車業更精準地判斷變化趨勢，並且增強其應變能力、保持其競爭優勢。本研究採用系統發展研究方法，藉由深入訪談的方式來瞭解系統功能的需求，進而利用UML (Unified Modeling Language) 作系統分析，分析設計知識庫及處理程序，而後建立一個汽車業知識管理的雛型系統。接著以該雛型系統為研究核心，針對汽車業服務部員工進行問卷調查，最後依據研究目的將問卷結果加以整理、分析，並且提出建議。本研究希望能提供汽車業在建置知識管理系統時的參考及依據，包括方法、步驟、流程等，以期減少系統開發所需的時間，並增加系統的適用性。研究結果發現，依本研究的方法、步驟、流程等所建置的知識管理雛型系統能受到使用者的好評。同時也發現汽車業知識管理系統的架構應涵蓋企業入口網站(Enterprise Information Portal)、知識庫、資訊搜尋、流程管理、協同運作、與權限控管功能。而讓員工體認知識的重要性、制定績效評估，更是導入知識管理系統重要條件。另外，在系統設計上應以滿足使用者的需求為出發點，重視個人化及資源整合，並強調使用者之間的互動溝通。關鍵字：汽車業、知識管理、UML、企業入口網站

關鍵詞：汽車業；知識管理；UML；企業入口網站

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 iii 中文摘要 iv ABSTRACT v 誌謝 vi 目錄 vii 圖目錄 ix 表目錄 x 第一章 緒論 1 1.1 研究背景 1 1.2 研究動機 3 1.3 研究目的 4 1.4 研究方法與研究流程 4 1.5 論文架構 6 第二章 文獻探討 7 2.1 汽車業介紹 7 2.2 知識管理 11 2.3 企業入口網站 22 2.4 UML (Unified Modeling Language) 26 2.5 平衡計分卡 28 第三章 系統塑模 37 3.1 系統需求分析 37 3.2 系統分析 40 3.3 雛型系統建置實作 48 3.4 知識管理的系統機制 61 第四章 系統驗證與評估 67 4.1 問卷調查 67 4.2 衡量尺度之信度與效度分析 68 4.3 問卷調查結果分析 72 4.4 交叉表分析 88 4.5 知識管理的績效 92 4.6 系統功能說明 93 第五章 結論與建議 99 5.1 研究結論 99 5.2 未來研究方向 102 參考文獻 103 附錄 108

參考文獻

- [1] 樂為良譯，比爾 蓋茲著。「數位神經系統:與思考等快的明日世界」。台北:商周，民88年。
- [2] 吳承芬譯，高梨智弘、森田松太郎著。「知識管理的基礎與實例」。小知堂，民89年6月。
- [3] 王美音譯，Ikujiro Nonaka & Hiroataka Takeuchi著。「創新求勝，智價企業論」。台北:遠流，1997。
- [4] 王美音譯，Leonard-Barton, Dorothy著。「知識創新之泉，智價企業的經營」。台北:遠流，1998。
- [5] 劉京偉譯，勤業管理顧問公司著。「知識管理的第一本書」。台北:商周，2000。
- [6] 許金史譯，勤業管理顧問公司著。「知識管理推行實務」。台北:商周，2001。
- [7] 胡瑋珊譯，Thomas H. Davenport & Laurence Prusak 著。「知識管理」。台北:中國生產力中心，1999。
- [8] 彼得 杜拉克著。「後資本主義社會」。台北:時報文化，1994。
- [9] 劉常勇，「技術資源管理能力對新產品開發績效之影響」，國科會專題研究計畫。1997。
- [10] 陳蓉衍著。「企業EIP速建指南」。台北:數位人資訊，2004。
- [11] 伍忠賢、王健彬著。「知識管理-策略與實務」。台北:聯經，2001。
- [12] 馮國扶譯，Applehans, Globe, Laugero著。「知識管理Any Time網上應用實作指南」。台北:跨世紀電子商務，1999。
- [13] 陳永隆、莊宜昌著。「知識價值鏈」。台北市:中國生產力中心，2003。
- [14] 吳仁和、林信惠著。「系統分析與設計:理論與實務應用」。台北市:智勝文化事業有限公司，2000。
- [15] 胡瑋珊譯，David J. Skyrme著。「知識商務」。台北市:中國生產力中心，2000。
- [16] 李明軒、高登第譯，波特著。「競爭論」。台北市:天下文化，2001。
- [17] 劉權瑩，資訊服務業知識管理之研究—以台灣HP與台灣IBM為例，政治大學企業管理學系未出版碩士論文，1999。
- [18] 林銓銀，「企業之知識管理應用架構-國內知識導向組織的個案研究」，中山大學資訊管理研究所碩士論文。2000。
- [19] 林尚平、謝榮禧。「人力資源管理輔助知識工作者核心競能建立之分析」。1999 中華民國科技管理論文集。1999。
- [20] 劉信志，「知識管理參考模式之研究」，台北科技大學商業自動化與管理研究所碩士論文，2000。
- [21] 陳世彬，「知識管理之探究—我國政府研考部門之分析」，國立中山大學政治學研究所碩士論文，2001。

- [22] 康永村, 「政府機關知識管理系統建置之研究 - 以內政部為例」, 淡江大學資訊管理學系碩士班碩士論文, 2002。
- [23] 陳健龍, 「導入知識管理系統與組織文化變遷相關性之探討」, 國立臺灣大學資訊管理研究所碩士論文。
- [24] 謝育勳, 「員工知識管理資訊系統之設計與發展—資料採擷技術之應用」, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- [25] 朱道凱譯, 「Kaplan & Norton 平衡計分卡資訊時代的策略管理工具」。台北:臉譜文化出版社。二、英文部分 [26] Arthur Andersen and The American Productivity and Quality Center. The Knowledge Management Assessment Tool:External Benchmarking Version, Winter, 1996.
- [27] Badaracco, J.(1991).The Knowledge Link:How Firms Compete through strategic alliances.Havard Business School Press.
- [28] Coates, J.F.(1999).The Inevitability of Knowledge Management.Research Technology Management.V42,pp. 6-7.
- [29] Davenport, T.H., and L. Prusak. (1998) Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know. Boston: Harvard Business School Press.
- [30] De Long, D. W. & Fahey, L.(2000). Diabnosing Cultural Barriers to Knowledge Management. The Academy of Magagement Executive. Vol. 14,pp.113-127 [31] Natarajan G. and Shekhar S., McGrawHill, (2000).Knowledge Management: Enabling Business Growth.
- [32] Noaka, I. & Takeuchi, H. (1995).The Knowledge Creating Company:How Japanese Companies Create the Dymamics of Innovation. New York: Oxford University Press.
- [33] Varun Grover and Thomas H. Davenport,General Perspectives on Knoeledge Management :Fostering a Research Agenda,Journal of Management System,Vol1.18,No.1, 2001.pp.5-21.
- [34] Wiig, K. M. (1993), Knowledge management foundations : thinking about thinking : how people and organizations create, represent, and use knowledge, Arlington, Tex. : Schema Press.
- [35] Thomas M. Koulopoulos & Carl Frappaolo : Smart Things to Know about Knowledge Management [36] Nunamaker, J. F., Jr, Chen, M. and Prudin, D. M. " Systems Development in Information Systems Research, " Journal of Management Information Systems, Vol. 7, No. 3, Winter 1990-1991, pp.89-106.
- [37] Churchill, G. A., 1979. A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs, Journal of Marketing Research, pp.64-73.
- [38] Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C., "Multivariate Data Analysis (5th ed.) ", New Jersey: Prentice-Hall, 1998.
- [39] Kleinbaum, D. G., L. L. Kupper and K. E.Muller (1988) Applied regression analysis and other multivariable methods. PWSKENT Publ. Co, Boston, pp.718.
- [40] Kaplan & Norton D (2000) The strategy-Focused organization : How Balanced . Score card Companies Thrive in the New Business Environment Harvard Business School Press [41] Tiwana, A., " The Knowledge Management Toolkit. " Prentice Hall PTR, 2000.
- [42] Epstein, M. J. and J. F. Manzoni , 1997, Translating Strategy IntoAction :The Balanced Scorecard and Tableau de Bond, Management Accounting , London,75(7),pp.28-36.
- [43] Liberatore , M .,and T. Miller, A Framework for Integrating Activity Based Costing and the Balanced Scorecard Into The Logistics Strategy Development and Monitoring Process, Journal of Business Logistics, 19(2),pp.131-154.
- [44] Malmi, T., 2001, Balanced Scorecards in Finnish Companies, Management Accounting Research, 12,pp. 207-220.