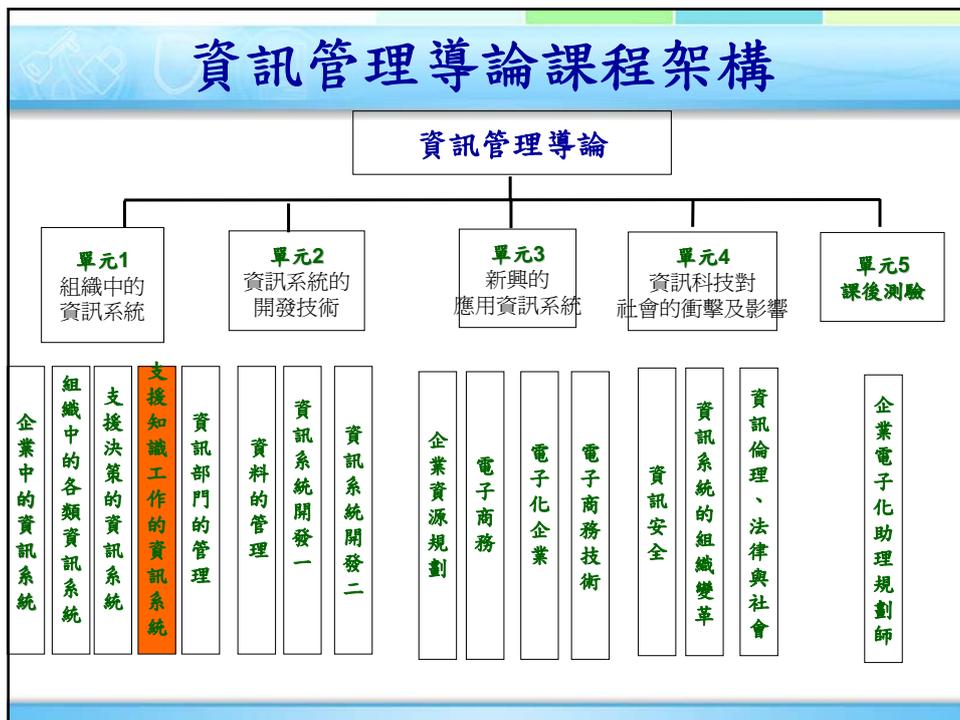


資訊管理導論(一)

支援知識工作的資訊系統

講師：陳明星 博士
建國科技大學 資管系副教授

資訊管理導論課程架構



課程簡介

□ 課程概述

- 歡迎大家進入《支援決策的資訊系統》課程，本課程為《資訊管理導論》課程的第四門課，將帶領各位認識企業中之支援知識工作的資訊系統。

□ 課程總目標

- 完成本課程後你將能夠學到：
 - ✓ 了解組織中的知識工作
 - ✓ 了解知識管理的活動
 - ✓ 了解知識管理的重要性
 - ✓ 了解辦公室系統
 - ✓ 了解創造、分享、管理知識的資訊系統

□ 課程時間：3小時

- 適學對象
 - ✓ 負責單位內部有關資訊技術之人員，包括：MIS人員、系統管理人員、系統維護人員、系統開發人員等。

□ 先備知識

- 具備計算機概論者尤佳

課程單元

□ 單元 1：了解組織中的知識工作

□ 單元 2：了解知識管理的活動

□ 單元 3：了解知識管理的重要性

□ 單元 4：了解辦公室系統

□ 單元 5：了解創造、分享、管理知識的資訊系統

單元 1：了解組織中的知識工作

知識

- 知識的分類 (Nonakac & Takeuchi, 1995)
 - 內隱知識 (Tacit Knowledge)
 - 外顯知識 (explicit knowledge)

知識 VS. 資訊

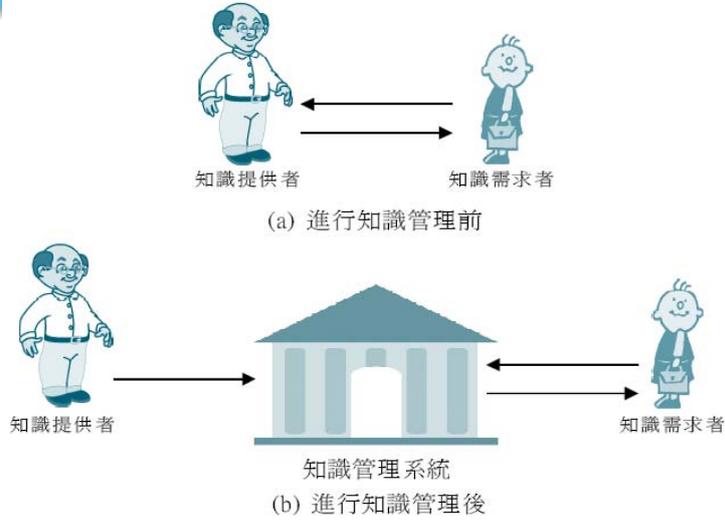
特性	資訊	知識
來源	經過處理的資料	透過人的心智模式思考處理過的資訊
結構性	結構性、外顯的型態	非結構性、內隱的型態
變動性	相對靜態	隨時變動調整、較為動態
資訊科技支援性	較易	較不容易

資料來源：資訊管理導論 (旗標出版股份有限公司)

知識管理

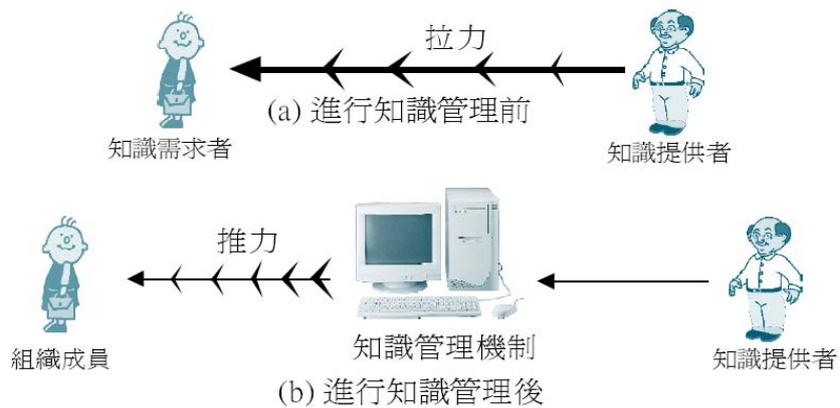
- 知識管理：組織或個人為了提昇績效，有系統地**創造、蒐集、儲存、分享及應用**知識的整套程序。
- 知識管理的目的
 - － 發揮知識的效益、創造企業價值 (Business Value)
 - － 長久保有競爭優勢

進行知識管理前後之差異_1



資料來源：資訊管理導論 (旗標出版股份有限公司)

進行知識管理前後之差異_2



資料來源：資訊管理導論 (旗標出版股份有限公司)

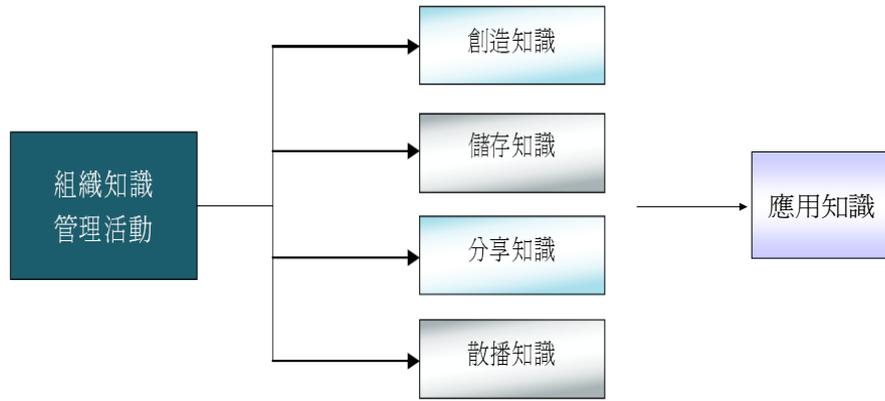
單元 2：了解知識管理的活動

知識管理活動

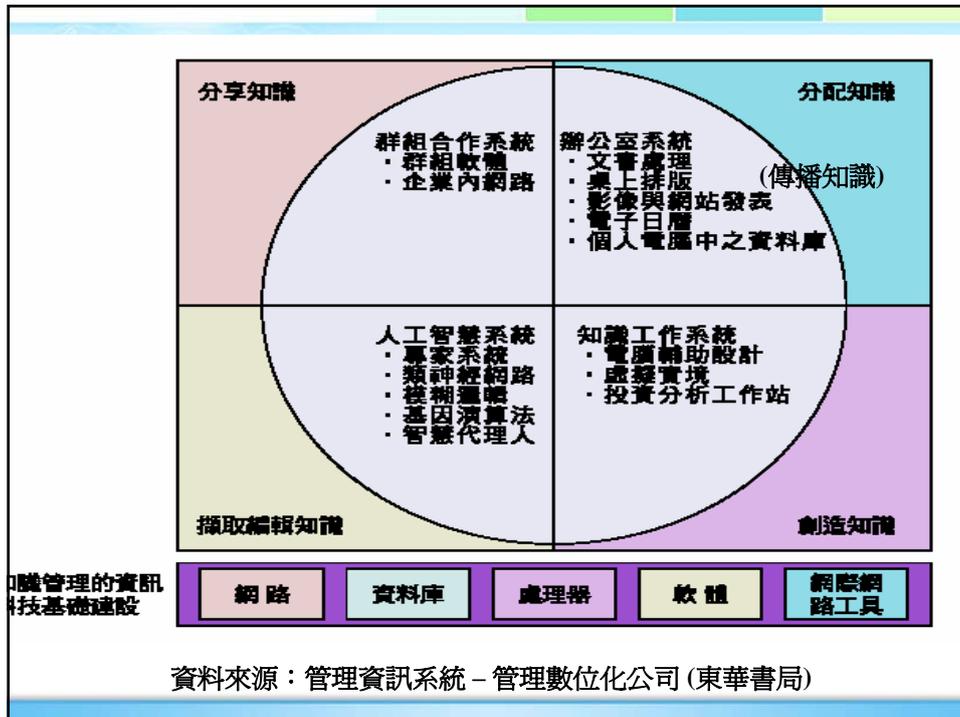
活動	執行者	功能
創造知識 儲存知識 辨識知識 擷取知識	組織成員	產生與收集
知識編碼 知識儲存 知識分享	知識工程師	組織與管理
知識應用	組織成員	創造價值

資料來源：資訊管理導論 (旗標出版股份有限公司)

知識管理活動



資料來源：資訊管理導論 (旗標出版股份有限公司)



資料來源：管理資訊系統 - 管理數位化公司 (東華書局)

單元 3：了解知識管理的重要性

知識管理的重要性

1. 資訊經濟、知識經濟的來臨
 - 統計資料顯示美國有百分之五十五的勞力從事資訊或知識相關產業工作，而資訊或知識相關產業產值貢獻百分之六十的國內生產毛額。
2. 組織資源的有效應用
 - 全球競爭的經營環境中，組織更需要有效地應用組織中各項稀少的資源來創造競爭優勢。怎麼用資源變成一項重要的課題。
3. 核心競爭能力的優勢基礎
 - 組織所提供的產品或服務可能很快被複製，但是組織如何以低廉成本、利用有限資源來生產高品質產品的**知識則較不易被複製**，可以幫助組織持續留住已經創造出來的競爭優勢。

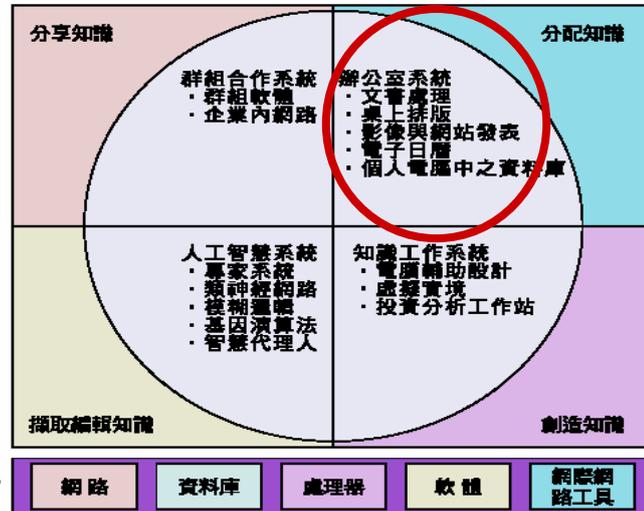
知識管理的預期應用成效

- 增加組織的業務活動績效
- 對組織環境變遷的應變能力
- 組織業務績效及應變能力產生正向的影響
- 進行知識管理的組織可以在新環境中遊刃有餘

單元 4：了解辦公室系統

(辦公室??)

辦公室系統



資料來源：管理資訊系統 - 管理數位化公司 (東華書局)

辦公室活動項目

- 文件管理
- 時程安排
- 溝通協調
- 資料管理

辦公室活動項目

文件管理	主要是處理辦公室內各式各樣的文件及原始憑證。
時程安排	將組織內部的會議行程及活動時間作妥善的設計安排，讓公司內部的所有會議與活動都能如期順暢地進行。
溝通協調	主要是讓辦公室內的訊息或是組織的重要訊息能夠在最快的時間內知會所有相關人員，並將所有相關人員的意見與建議一併傳送給大家。
資料管理	將企業的各种交易活動資料、客戶資料、以及供應廠商資料蒐集存放起來，以方便組織各階層的成員針對本身工作的資訊需求，來擷取所需要的資訊。

支援文件管理之資訊技術

- 文書處理軟體 (word Processing)
- 桌上型排版系統 (desktop publishing)
- 數位影像處理 (document imaging)
- Web 超文件系統
- 工作流程管理系統(work flow managements)

支援時程安排之資訊技術

- 電子日曆系統 (Electronic calendars)
- 群組軟體 (groupware)
- 企業內網路 (Intranet)

支援溝通協調之資訊技術

- 電子郵件 (Email)
- 語音郵件 (voice mail)
- 數位答錄系統 (digital answering system)
- 群組軟體 (groupware)
- 企業內網路 (Intranet)

支援資料管理之資訊技術

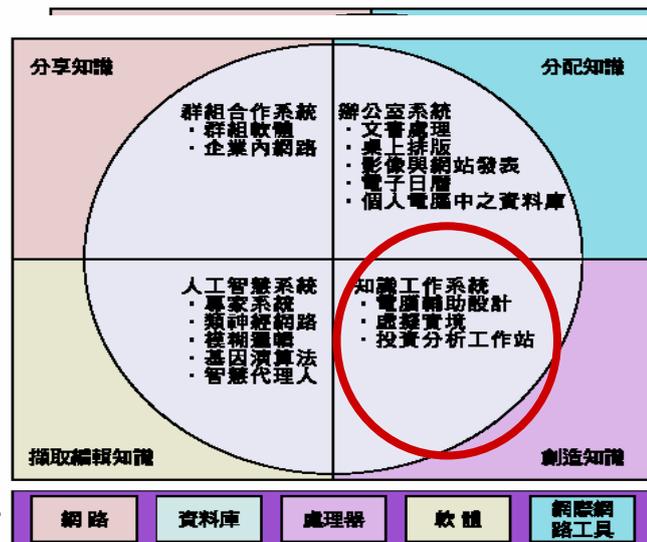
- 資料庫系統 (Database)
- 電子試算表 (Spreadsheets)

最常見的辦公室應用系統

- 文件管理系統 (Scanner, OCR, COM)
- 訊息溝通系統 (Mail, Fax, MSN....)
- 群組工作支援系統
 - ✓ 訊息溝通功能、電子會議功能、資訊分享功能、文件編寫功能、排定行程功能、專案管理功能
- 視訊會議系統

單元 5：了解創造、分享、管理知識的資訊系統

知識工作系統 (KWS)



資料來源：管理資訊系統 - 管理數位化公司 (東華書局)

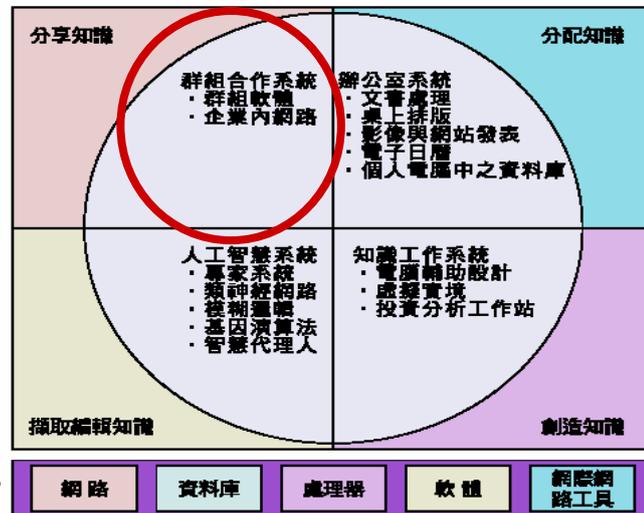
知識工作系統之特色

- 提供適合創造知識的工具
- 提供友善親和的使用者介面
- 提供連結外界知識庫的通路
- 提供適當的硬體配備

常見之知識工作系統

- CAD
- CAM
- Virtual Reality System
- Java, C++, PHP, JSP, ASP....

群組合作系統



資料來源：管理資訊系統 - 管理數位化公司 (東華書局)

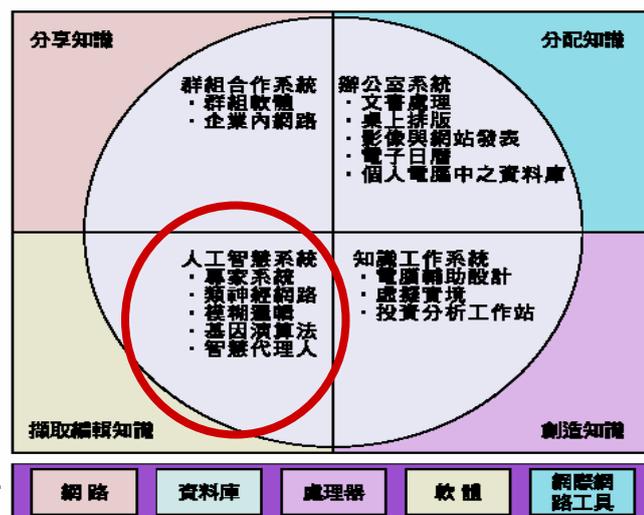
常見之群組合作系統

- Lotus Notes, OpenText Livelink, Teamware (Web-based)
- 提供3C環境給使用者
 - 溝通 (Communication)
 - 合作 (Collaboration)
 - 協調 (Coordination)

群組合作系統之相關議題

- 鼓勵機制以收集知識， 分享知識
- 合理的權限管理機制及安全保障

人工智慧系統



資料來源：管理資訊系統－管理數位化公司(東華書局)

人工智慧系統的特性

- 可以處理符號
- 能做非演算法處理 (思考?)
- 允許使用者輸入片段資訊

人工智慧系統帶給組織的效益

- 將組織知識以持久的方式儲存
- 以積極的方式儲存 (不受情緒影響)
- 易被複製及移轉
- 以低成本推廣專業知識之應用
- 可將決策過程文件化
- 取代人進行委顯困難之工作
- 提昇組織績效

知識工程活動

1. 知識取得
2. 知識驗證
3. 知識表達
4. 知識推論
5. 知識移轉

知識管理對管理者的衝擊

- 如何尋找組織的核心知識 (發現內隱知識)
- 建構知識系統
- 應用知識管理系統創造企業價值 (案例說明、SMART-KMS)

