

商管全華圖書
叢書 BUSINESS MANAGEMENT

知識管理

理論與實務 (第三版)

Knowledge Management

知識管理與創新是知識經濟時代人人必培養的能力，靠知識累積而達成創新，是新世紀最重要的競爭源泉。

黃廷合・吳思達 編著

全華

國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

知識管理理論與實務 / 黃廷合, 吳思達編著. -- 三版. --

臺北縣土城市 : 全華圖書, 民99.12

面 ; 公分

ISBN 978-957-21-7950-5(平裝)

1.知識管理

494.2

99026774

知識管理理論與實務(第三版)

作 者 / 黃廷合、吳思達

執行編輯 / 朱孝慈

發行人 / 陳本源

出版者 / 全華圖書股份有限公司

郵政帳號 / 0100836-1號

印刷者 / 宏懋打字印刷股份有限公司

圖書編號 / 0801002

三版一刷 / 2010年12月

定價 / 新台幣 450元

ISBN / 978-957-21-7950-5 (平裝)

全華圖書 / www.chwa.com.tw

全華網路書店 Open Tech / www.opentech.com.tw

若您對書籍內容、排版印刷有任何問題，歡迎來信指導 book@chwa.com.tw

臺北總公司（北區營業處）

地址：23671新北市土城區忠義路21號

電話：(02) 2262-5666

傳真：(02) 6637-3695、6637-3696

南區營業處

地址：80769高雄市三民區應安街12號

電話：(07) 862-9123

傳真：(07) 862-5562

中區營業處

地址：40256臺中市南區樹義一巷26號

電話：(04) 2261-8485

傳真：(04) 3600-9806

全省訂書專線 / 0800021551

有著作權·侵害必究

知識管理理論與實務(三版)

黃廷合、吳思達 編著

 全華圖書股份有限公司 印行

序

本書針對技專校院商管類學生研讀知識管理之基礎用書。全書內容適合開設二至三學分課程使用。

本書特色可分為兩大部份：第一部份為知識管理的理論，從知識發展的重要性再介紹知識管理的基本概念，引入知識管理系統的建構，同時針對知識管理的創造、整合及策略應用加以說明。第二部份是知識管理的實例，全書搜集國內各領域企業公司的個案，共有九大實例，包括：資訊、非營利組織、金控公司、IC產業、零售業、電子通訊、汽車等。每一個案皆從背景資料、導入知識管理計畫與策略、知識管理執行方法、步驟與預期目標、知識管理與競爭優勢等方面來加以闡述；此外，書中皆以圖表並列的方式來說明呈現。

本書在搜集資料、撰寫著作過程中，感謝所有參考引用相關文獻的專家學者們。若有疏漏之處，尚請各位專家學者及讀者不吝指教。

編著者謹識

知識管理-理論篇

第 1 章 知識發展的重要性

第一節 知識的意義	14
第二節 知識的分類	17
第三節 知識的特質	20
第四節 知識的整合與移轉	23
第五節 知識的創造	28
第六節 知識的發展	30

第 2 章 知識管理的基本概念

第一節 知識的經濟效益	36
第二節 知識經濟的重要內涵	40
第三節 知識管理對知識經濟發展的影響	45

第 3 章 知識管理的理論基礎

第一節 知識管理的學理	56
第二節 知識管理的模式	65

第 4 章 知識管理系統的建構

第一節 找出並獲得知識	76
第二節 發展與分享知識	84
第三節 知識管理的應用	93

第 5 章 知識管理的創新應用

第一節 知識管理的創造	102
第二節 知識管理的整合	107
第三節 知識管理的策略運用	119

第 6 章 創新的基本概念

第一節 創新的重要性	128
第二節 創新的意義	128
第三節 創新的能力	134
第四節 創新的類別	136

第 7 章 創新的種類

第一節 技術創新	140
第二節 組織創新	145
第三節 管理創新	154
第四節 教學創新	157

第 8 章 創新的策略

第一節 行動研究	166
第二節 團隊學習	172
第三節 組織學習	179

知識管理-個案篇

A 半導體製造業

世界級IC晶圓代工公司

第一節 推動知識管理動機與目的	203
第二節 導入知識管理計畫與策略	207
第三節 知識管理執行方法與預期目標	209
第四節 知識管理與競爭優勢	213
第五節 結論	215

IC封裝公司

第一節 知識管理導入計畫之動機與目的	218
第二節 知識管理執行方法與預期目標	219
第三節 推動知識管理宜注意之相關因素	222
第四節 結論	223

IC測試公司

第一節 導入知識管理計畫與策略	227
第二節 知識管理執行方法與預期目標	230
第三節 知識管理與競爭優勢	232
第四節 提供穩定與安全無虞的資訊平台	234
第五節 結論	238

B 交通運輸製造業

汽車產業模範級公司

第一節 推動知識管理動機與目的	241
第二節 導入知識管理計畫與策略、執行方法及步驟	242
第三節 知識管理預期目標與建立學習型組織	251
第四節 知識管理導入及推動的成功關鍵	253
第五節 結論	254

機車產業公司

第一節 導入知識管理計畫與策略	258
第二節 知識管理執行方法與步驟	260
第三節 知識管理預期目標與競爭優勢	262
第四節 製造業與金融服務業在知識管理上做法之差異	264
第五節 結論	265

C 中小型新興光電科技產業

光電元件公司

第一節 推動知識管理動機與目的	270
第二節 導入知識管理計畫與策略、執行方法與步驟	271
第三節 知識管理預期目標、建立學習型組織與回饋機制	275
第四節 結論	276

光學產品公司

第一節 推動知識管理動機與目的	284
第二節 導入知識管理計畫與策略	285
第三節 知識管理執行方法與預期目標	287
第四節 知識管理與競爭優勢	288
第五節 結論	289

D 現代資訊服務產業

以資訊服務成為世界級公司

第一節 推動知識管理的動機與目的	292
第二節 導入知識管理計畫與策略	294
第三節 知識管理執行方法、步驟與預期目標	296
第四節 知識管理與競爭優勢	297
第五節 結論	303

專業防毒軟體應用世界級公司

第一節 導入知識管理計畫、策略與方法	307
第二節 知識管理實施步驟與作法	308
第三節 結論	310

E 資訊與通訊產品產業

努力建立品牌資訊與通訊公司

第一節 推動知識管理動機與目的	315
第二節 導入知識管理計畫與策略	316
第三節 知識管理執行方法、步驟與預期目標.....	319
第四節 知識管理與競爭優勢	324
第五節 結論	329

資訊與通訊產品的專業通路商

第一節 推動知識管理動機與目的	337
第二節 導入知識管理計畫與策略	340
第三節 知識管理的執行方法、步驟與預期目標.....	344
第四節 知識管理與競爭優勢	350
第五節 結論	354

F 金融與壽險服務產業

爭取服務第一的新興金融公司

第一節 甲公司之SWOT分析.....	361
第二節 知識管理企業目標與命題驗證	362
第三節 知識管理系統建置.....	366
第四節 結論－由知識管理到創新策略	370

以「人」為本的人壽公司

第一節 推動知識管理動機與目的	379
第二節 知識管理系統及導入過程	379
第三節 知識管理的執行流程與成效.....	381
第四節 知識管理與競爭優勢	383
第五節 結論	384

G 其他服務產業

打造台灣便利商店優質品牌

第一節 變革歷程.....	387
---------------	-----

第二節	推動知識管理動機與目的	395
第三節	知識管理導入與整合	396
第四節	甲超商知識管理的流程	398
第五節	甲超商知識管理的實施	401
第六節	實施知識管理之成果及可能產生的問題	403
第七節	結論	404

創造房仲介模範級公司

第一節	乙公司知識管理緣起	409
第二節	導入知識管理計畫與策略	412
第三節	知識管理預期目標與建立學習型組織	414
第四節	知識管理與競爭優勢	415
第五節	結論	417

二個國際級民生用品公司在知識管理的比較

第一節	推動知識管理動機與目的	421
第二節	導入知識管理計畫與策略	422
第三節	知識管理執行方法、步驟與預期目標	425
第四節	知識管理與競爭優勢	427
第五節	結論	429

非營利組織典範機構

第一節	推動知識管理動機與目的	434
第二節	導入知識管理計畫與策略	435
第三節	知識管理之預期目標與建立學習型組織	441
第四節	知識管理與競爭優勢	443
第五節	結論	446

知識管理

理論篇

- 第一章 知識發展的重要性
- 第二章 知識管理的基本概念
- 第三章 知識管理的理論基礎
- 第四章 知識管理系統的建構
- 第五章 知識管理的創新應用
- 第六章 創新的基本概念
- 第七章 創新的種類
- 第八章 創新的策略



Knowledge 理論 Management

1

知識發展的重要性

在人類文明發展過程中，知識始終是一不可或缺的要素。知識無論是在創造、擴散、累積等方面的特性均不同於傳統的有形資源，所以當知識一旦取代物質或資本，成為人類經濟活動中追求價值的基礎時，將使得社會的價值體系、組織結構、生活方式等產生重大的改變。



第一節 知識的意義

Knowledge的中文意思是知識，然而在商業領域中卻有特定的涵義。知識在字典上的解釋是「客觀明確的認識內容」或「對於某件事務有明確的理解與認知」。也就是說，知識是技術和經驗的印證，任何人都可以取用。在知識管理領域中，知識的內涵有別於一般的知識，是指「具有資產價值的知識」，即是限定在「有助於組織經營的知識」範圍，所以並非是任何技術和經驗都算是有益的知識。

Davenport與Prusak (1998) 認為，知識是一種流動性質的綜合體：包括結構化的經驗、價值、以及經過文字化的資訊，也包含專家獨特的見解，及為新經驗提出的評估、整合與資訊提供的思考架構。知識起源於智者的思想，在組織中，知識不僅存在文件與儲存系統中，也蘊含在日常例行工作、過程、執行與規範中。

Davenport與Prusak (1998) 進一步運用「過程」(process) 與存量 (stock) 的觀點來解釋資料 (data)、資訊 (information)、知識 (knowledge)、和智慧 (wisdom) 的不同。圖1-1為Sena與Shani (1999) 根據Davenport與Prusak的觀點解釋所繪製的知識演化過程圖，可供參考。

資料，通常是指一系列的組織活動與外部環境所呈現的事實。資料來源則包括了高度結構化資料庫中的資料、競爭者相關資訊、人口統計資料及其他市場資訊等。組織若欲提高這些資料的價值，必須靠分析、綜合、以及將資料化為資訊和知識的能力。

資訊，是將經驗及構思加以整理的成果。資訊通常被儲存在半結構化的內容中，例如文件、電子郵件、多媒體等。組織若欲提高資訊的價值，則應要求使資訊易於搜尋和重複使用，使組織不至於重蹈覆轍，工作也不會重複而無效率。

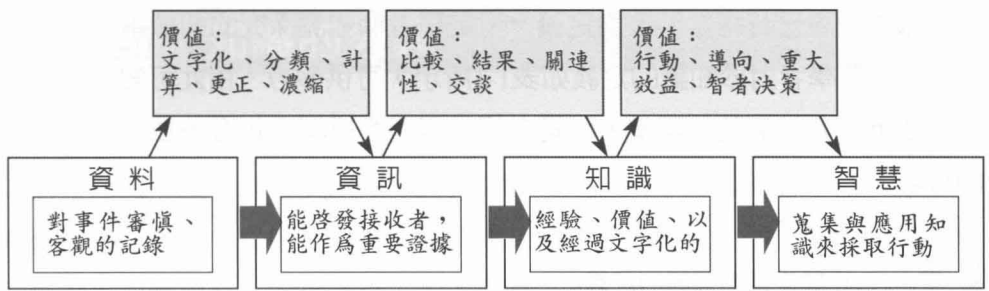
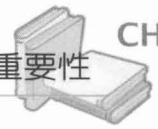


圖1-1 知識演化過程

資料來源：Sena, J.A., & Shani, A.B. (1999) Intellectual Capital and Knowledge Creation: Towards an Alternative Framework. Knowledge Management Handbook, New York.

知識，來自於資訊，就如同資訊是從資料來的一樣。資訊轉變成知識的過程中，幾乎所有的環節都需要人們的親自參與，包括了比較 (Comparison)、結果 (Consequence)、關連 (Connections)、以及交談 (Conversation) 等過程。知識可貴的原因之一，就在知識比資料或資訊都更接近行動，因為知識的評估應該以知識對決策或是行動所造成的影響為基準。

根據Nonaka與Takeuchi (1995) 的歸納，知識與資訊雖然經常被交替互用，但是知識與資訊兩者間其實存在著明顯的差異。知識和資訊有三個主要的差異：第一個差異是，「知識牽涉到信仰與承諾」，也就是說知識關係著某一特定立場、看法或是意圖；第二點差異是「知識牽涉到行動」，因此知識通常含有某種目的；第三點差異是「知識牽涉到意義」，亦即它和特殊情境互相呼應。

O'Dell (1998) 主張知識比資訊重要，通常組織裡到處充斥著資訊，但是直到這些資訊被人應用前，這些資訊都不算是知識。就這點來看，資料和資訊都不算是知識，唯有分析資料，了解資訊後採取行動，所獲得的認知結果才是真正的知識。