

致理技術學院

資訊管理系
專題期末報告書

流星花園

學生：吳翊萁(19710131)

鄭佩雯(19710139)

指導老師：張慧

中華民國 100 年 9 月

中文摘要

在網路發燒的時代，利用知識創造價值的知識管理（Knowledge Management; KM），已成為嶄新而重要的研究課題。組織必須不斷學習、分享知識、擴充知識、應用知識，才能適存於競爭激烈的現代經濟社會。如何讓大家在公開、公平、公正的基礎上，獲取資訊、創造經驗、累積知識，透過良性競爭，形成科系特色。

張忠謀指出以資訊技術為動力，網際網路為工具，配合創新與進取的精神，是新經濟蓬勃發展的主因。本研究知識管理(Knowledge Management; KM)的概念，加上職場分享的資訊技術，以創新與進取的精神，運用知識管理(Knowledge Management; KM)概念，讓知識資訊與研究成果能完整保存，本研究即針對流通服務業的演進過程與應用方法進行研究，希望從典範移轉的理解，發揮為有助於知識管理架構的建立，以提升知識管理的應有成果。做為日後研發的基石。

關鍵詞：知識管理、資訊技術、網際網路、流通服務業

目錄

摘要.....	1
目錄.....	2
表目錄.....	3
圖目錄.....	4
1. 序論	
1.1 系統發展背景.....	5
1.2 系統發展問題與動機.....	6
1.3 系統發展目的.....	6
1.4 系統範圍與架構.....	6
1.5 操作性定義.....	7
1.6 系統發展問題與動機章節結構.....	8
2. 文獻探討	
2.1 「流通服務業」的概述.....	9
2.2 我國圖書館界對知識管理之相關研究應用探討.....	10
2.3 知識管理與大學校園的關係之相關研究應用探討.....	11
2.4 知識管理在大學圖書館之相關研究應用探討.....	12
3. 系統研究方法	
3.1 研究流程.....	13
3.2 研究方法.....	14
3.3 SWOT 分析.....	15
4. 預期研究成果	
4.1 系統功能.....	16
4.2 系統特色.....	16
4.3 使用對象.....	17
4.4 系統開發工具與技術.....	17
4.5 系統使用環境.....	18
4.6 系統平台架構.....	18
5. 結果與討論	
5.1 預期研究效益.....	20
5.2 預期研究限制.....	20
6. 分工執掌和進度表	
6.1 分工執掌.....	21
6.2 進度表.....	22
參考文獻.....	22

表目錄

表 1、流通服務業定義表	8
表 2、流通服務業種類表	9
表 3、系統功能表	16
表 4、系統特色表	16
表 5、使用對象表	17
表 6、系統開發工具與技術表	17
表 7、系統使用環境表	18
表 8、系統平台架構	18
表 9、分工執掌	21
表 10、系統時程規劃	21

圖目錄

圖 1、流星花園之研究流程圖	14
圖 2、流星花園 SWOT 分析圖	15

1. 序論

1.1 系統發展背景

近年來不斷地就國家社會及各產業發展趨勢，及企業實務需求及學生學習所需，開設相關商管、資訊、觀餐課程，建置相關學習設備，進行對企業經營運作相關領域之研究，以期培育企業經營運作相關領域之專業資訊管理人才，配合推動產學合作研究計劃，提供企業界最新之經營應用資訊，及相關之諮詢顧問支援。本計畫將建立 Vitals/KM 知識管理平台，並落實技職本位的「從做中學」精神，係整合本校商管、資訊及校內原有之資源設備，成立適合當今國家社會所需之知識管理平台，開設配合地區產業特色，符合資訊化全球化趨勢之相關課程，除提供本校學生有關企業經營運作之商業學習環境外，同時加強學生的社會服務學習的精神，並實現「體驗服務與行銷」。

流通服務業已成為台灣發展的主流在行政院經建會「服務業發展綱領及行動方案」中提及，回顧台灣經濟的發展過程，由於價廉質優的製造優勢及出口導向的貿易政策，使得我國走向以製造業為發展重心的經濟型態。即使早在民國 70 年代後期，我國服務業的產值及就業人口就已超過製造業，惟經濟發展的重心仍著重在製造業。如今，面對經濟全球化及專業分工日益多元化的發展趨勢下，後進國家挾其廉價勞力、土地、原物料及廣大市場的優勢，使得我國多年來以製造業為經濟重心的發展策略受到嚴重衝擊，再加上製造業部門全球佈局所產生的就業不足問題。因此，我國過去「重製造業、輕服務業」的產業政策，必須有所調

整。事實上，我國已是一個服務化的社會。根據行政院主計處統計，民國 96 年我國服務業產值占國內生產毛額（GDP）的比重為 71.06%(名目)，這顯示我國的經濟已轉型為以服務業為主體的經濟體系。雖然如此，我國服務業的創新密集度及就業創造效果卻較先進國家為低。因此，必須加速導入創新機制與培育人才，以創造高附加價值及提升就業效果。

1.2 系統發展問題與動機

本研究具有下列兩項動機：

動機一：

現今資訊管理系的學生族群，普遍對於流通服務業不熟悉其運作流程及所運用到的資訊技術等知識，導致在即將畢業或踏入社會時，不清楚未來目標與發展。

動機二：

學生於就學階段，能夠預先了解屬於流通服務產業的企業的經驗分享及各職位的甘苦談之機率是少之又少，希望藉此一平台讓資管生能更早吸收知識，提升競爭力。

1.3 系統發展目的

本研究具有下列兩項目的：

目的一：

藉由此平台向學生推廣流通服務產業的相關資訊，讓學生可以快速了解它的未來趨勢與重要性，並掌握自己的人生目標及方向。

目的二：

透過訪談流通服務產業之企業，彙整企業的精華資訊並分享予本校學生，供

其參考、分析並轉為自己的知識。

1.4 系統範圍與架構

本節內容為系統範圍與架構，其分為地區、時間及對象三項，如下。

- ★ 地區：專屬致理技術學院資管系學生的知識管理平台，因為此知識管理平台之伺服器架設於資管系系辦公室內，連線狀況穩定。使用者只需擁有基本的電腦設備，即可連線至平台並使用。
- ★ 時間：研究時間至專題研究結束，系統維持時間則是沒有限制，可一直延續下去，供資管系之行政人員、老師、教授、資管系所有學生及有意了解者交流資訊。
- ★ 對象：針對致理技術學院資管系學生，藉由參考產業簡介、資訊技術、商業現代化趨勢、未來發展及經營策略，深入了解流通服務業的奧妙。另外可以從利用活動資訊中的聯絡方式，與系上行政人員聯絡，積極參與系上所舉辦之活動，提早親身經歷流通服務業的運作流程。

1.5 操作性定義

本平台發展對於操作性定義分別為以下二類：

i. 知識管理平台

知識管理(Knowledge Management)就是「好東西要和大家分享」。但因為知識的一大特色就是可攜性極高，常見如因組調整、人員升遷或異動，所帶來的知識擴散，卻也容易導致知識與資訊的流失或中斷，這促使了組織必須積極做好有效之知識管理。因此，藉由有效工具的輔助，得以讓組織內寶貴的知識及資訊可以方便整理、保管與分享，讓組織內每一個人除了可以貢獻其知識或資訊給其他人外，也可以善用別人既有的知識與資訊，所以當組織發生人員變動時，我們仍

可以留住員工工作過程中所產出的無形資產，於組織中繼續傳承並持續創新價值。

所以，知識管理就是能協助企業組織或個人，透過資訊科技，將知識經由創造、分類、儲存、分享、更新，並為企業或個人產生實質價值的流程與策略，主要重點管理內容為文件管理、核心專長管理及知識社群管理。

ii. 流通服務業

流通服務業之定義與範圍亦分為下列三種：

表 1、流通服務業定義表

第一類	隨著平均所得增加而發展的行業	例如：醫療保健照顧業、觀光運動休閒業、物業管理服務、環保業等
第二類	可以支持生產活動而使其他產業順利經營和發展的服務業	例如：金融、研發、設計、資訊、通訊、流通業等
第三類	在國際市場上具有競爭力或可吸引外國人來購買的服務業	例如：人才培訓、文化創意、工程顧問業等

1.6 章節結構

本節將一一進行章節介紹。

★ 第二章：相關研究應用探討，將介紹『「流通服務業」的概述』、『我國圖書館界對知識管理之相關研究應用探討』、『知識管理與大學校園的關係之相關研究應用探討』以及『知識管理在大學圖書館之相關研究應用探討』。

★ 第三章：系統研究方法，將介紹『研究流程』、『研究方法(說明問卷內容、問卷回收彙總、訪談法)』以及『SWOT 分析』。

- ★ 第四章：預期研究成果，將介紹『系統功能』、『系統特色』、『使用對象』、『使用環境』、『開發工具』、『系統平台架構』以及『系統雛型畫面（選擇性，可省略）』。
- ★ 第五章：結論，將介紹『預期研究效益』以及『預期研究限制』。
- ★ 第六章：分工執掌和進度表，將介紹『分工執掌』以及『進度表』。

2. 文獻探討

在本章節中，將介紹『流通服務業』的概述、『我國圖書館界對知識管理之相關研究應用探討』、『知識管理與大學校園的關係之相關研究應用探討』以及『知識管理在大學圖書館之相關研究應用探討』。

2.1 「流通服務業」的概述

2.1.1 何謂流通服務業

流通服務業之定義，可區分為狹義及廣義兩種，分別為：

1. 狹義的流通服務業：指生產者製造完成商品後，將最終產品及服務移轉至最終消費者過程之經濟連結活動。
2. 廣義的流通服務業：指生產者完成商品及服務所涉及之移轉、連結活動，以及將商品完成後移轉至最終使用者（包括生產者和消費者）之經濟活動皆屬之。

2.1.2 流通服務業的種類

表2、流通服務業種類表

名稱	名詞解釋
----	------

購物中心	有完善的道路交通系統與足量停車空間，有一致而整體的建築設施規劃。
百貨公司	販賣大量不同種類商品，含：服飾、家電用品、化妝品、文具、家具、日用品等。
量販店	擁有數千坪的大型賣場，附近可以停放數百輛汽車的停車場。
超市	食品至少須佔全店銷售品項的百分之五十以上，且一定要賣速食品，非食品則須是日常必需品，且提供服務性商品。
便利商店	營業時間：須是長時間營業或是二十四小時營業且全年無休。
雜貨店	給人的感覺是比較昏暗的；空間比較狹小，常座落在村里道路轉角。
街頭販賣	通常都存在於各大百貨公司、熱鬧商圈附近、人行道上或小巷弄之間。
電影購物	藉由主持人詳盡的商品介紹與深入實境般的商品呈現，外加多種外在因素刺激，促使消費者產生購買慾望。
網路販賣	消費者可透過網路廣告進行線上、直接或廠商在其他線上媒體的廣告後訂購。
直銷	以面對面的方式，將產品或服務介紹、銷售給消費者的銷售方式。

2.2 我國圖書館界對知識管理之相關研究應用探討

知識管理雖不是一個新概念，但在學術界引起廣泛討論卻只始 1990 年代中期，我國圖書資訊界自 2000 年起，也開始出現一些文章討論知識管理之理論以及其與圖書館的關係。其中鍾瑞國和鄭曜忠（2001）、劉春銀（2002）、葉永標（2003）、陳沛郎（2007）等人討論知識管理在學校圖書館的應用；林文睿（2001）、阮明淑（2002）、張文熙（2002）、陳泰明（2002）等人討論知識管理在公共圖書館的應用；劉欣蓓（2003）探討專門圖書館參與母機構知識管

理團隊之狀況；只有四篇文章探討知識管理與大學圖書館的關係，茲簡述如下：

林志鳳（2001）認為在知識經濟時代裡，把資訊轉化成知識，運用知識指導決策付諸行動，把資訊、知識和專業技術彼此系統化與邏輯化的運作，就是圖書館的知識管理；並探討如何將知識管理的概念與學術圖書館的服務行銷整合。陳光華、潘榕森（2003）探討知識管理系統應用於學術圖書館的可行性，文中整理知識管理系統的定義、列舉知識管理系統應有的功能，並介紹 Rutgers 大學 New Brunswick 校區圖書館建立的知識管理系統，文末提到光是導入系統不會改善圖書館分享知識與資訊的能力，關鍵在於組織文化的改造。林亮吟（2003）認為圖書館是對知識進行蒐集、組織分析、利用分享的機構，因此知識管理與圖書館關係密切；該文章從「內隱知識外顯化」、「知識分享」、「知識創新」等三個角度，審視其所服務的大學圖書館在資訊組織方面的表現，並對該館在此方面的發展提出改善建議。陳冠年（2003）從「資料—資訊—知識」循環的觀點，探討學術圖書館在此一知識產生與公共化的過程中之任務，並論述圖書館在館藏、服務、讀者、館員與外部環境上應有作為。

2.3 知識管理與大學校園的關係之相關研究應用探討

在西方的相關文獻方面，Rooney（2000）認為大學最主要的產品是「知識」，強調大學是一個複雜的知識系統，因此要以策略性的角度管理其知識，該文所提議的模型(model)包括關係脈絡(relational context，指社會層面)、詮釋脈絡(interpretive context，指社會認知層面)、狀況(situation，指程序層面)和知曉者(knower，即個人)等四個元素及彼此之間的互動。

文末總結，雖然知識具無形的、社會的、短暫的等特質，無法直接管理它，但是卻可以由管理知識環境與流程來間接管理它。

Piccoli、Ahmad 和 Ives（2000）認為組織學習與知識管理在業界很受重視，但少有人致力於將這種概念應用到高等教育的環境中。因此他們以知識管理

的原則設計了「知識創造與傳遞模型」(model of knowledge creation and delivery)，其中包括知識蒐集與創造、知識編碼與儲存、知識分享與應用等三個階段，依序稱為研究引擎(research engine，由教授、研究者、博士生組成)、生產引擎(production engine，由碩士生和大學部高年級生組成)和學習引擎(learning engine，由低年級大學生組成)；並描述他們如何應用此一模式，在自己所開設的商學院大學部的資訊科技導論課中，建立起網路虛擬學習環境(web-based virtual learning environment)，以促成師生的知識創造與知識傳遞。

2.4 知識管理在大學圖書館之相關研究應用探討

關於將知識管理概念應用到大學圖書館的相關文獻也不多，Townley(2001)認為學術圖書館員可以運用其知識管理的技巧，在校園中擴展圖書館的角色，可與電腦人員、教育科技專家、企劃人員、與人資人員合作，成為大學知識管理團隊的一員。他提到University of New Mexico Health Sciences Center 成立了校級的「知識管理與資訊科技諮詢委員會(Advisory Council for Knowledge Management and Information Technology)」，該委員會每月開會一次，並對圖書館、電腦中心及教育科技單位的主管提出建議。

Gandhi(2004)探討知識管理概念應用在學術圖書館參考服務之潛力，並指出成功的知識管理計畫可協助組織機構內部標竿學習、辨識並記錄最佳實務、創造持續學習的環境，除使圖書館員更順利地執行日常工作之外，更能提高其在母機構中的能見度。而Ohio State University的相關作為在文獻中報導最多：OSU-Columbus 的圖書館館長Branin(2003)提到在該校的「知識銀行計畫(Knowledge Bank Project)」中，他們圖書館所扮演的角色。

此外，該校的醫學校區(包括醫學院、生物醫學相關系所、五個附屬醫院、以及病患照護中心)在2003年時，整合了圖書館專業人員、資訊科技人員以及

教育科技專家，在圖書館內成立了「知識管理中心 (Center for Knowledge Management)」(Cain et al., 2005)。而這一個團隊後來受到校方的指派，進一步發展出全校性的知識管理系統「OSU: pro」，2006 年秋天在該校正式啟用，成為記錄與管理該校全體教職員相關知識資產的工具 (Cain et al., 2008)。

3. 系統研究方法

在本章節中，我們將介紹『研究流程』、『研究方法』以及『SWOT分析』。

3.1 研究流程

本系統之研究流程圖，如圖1所示。

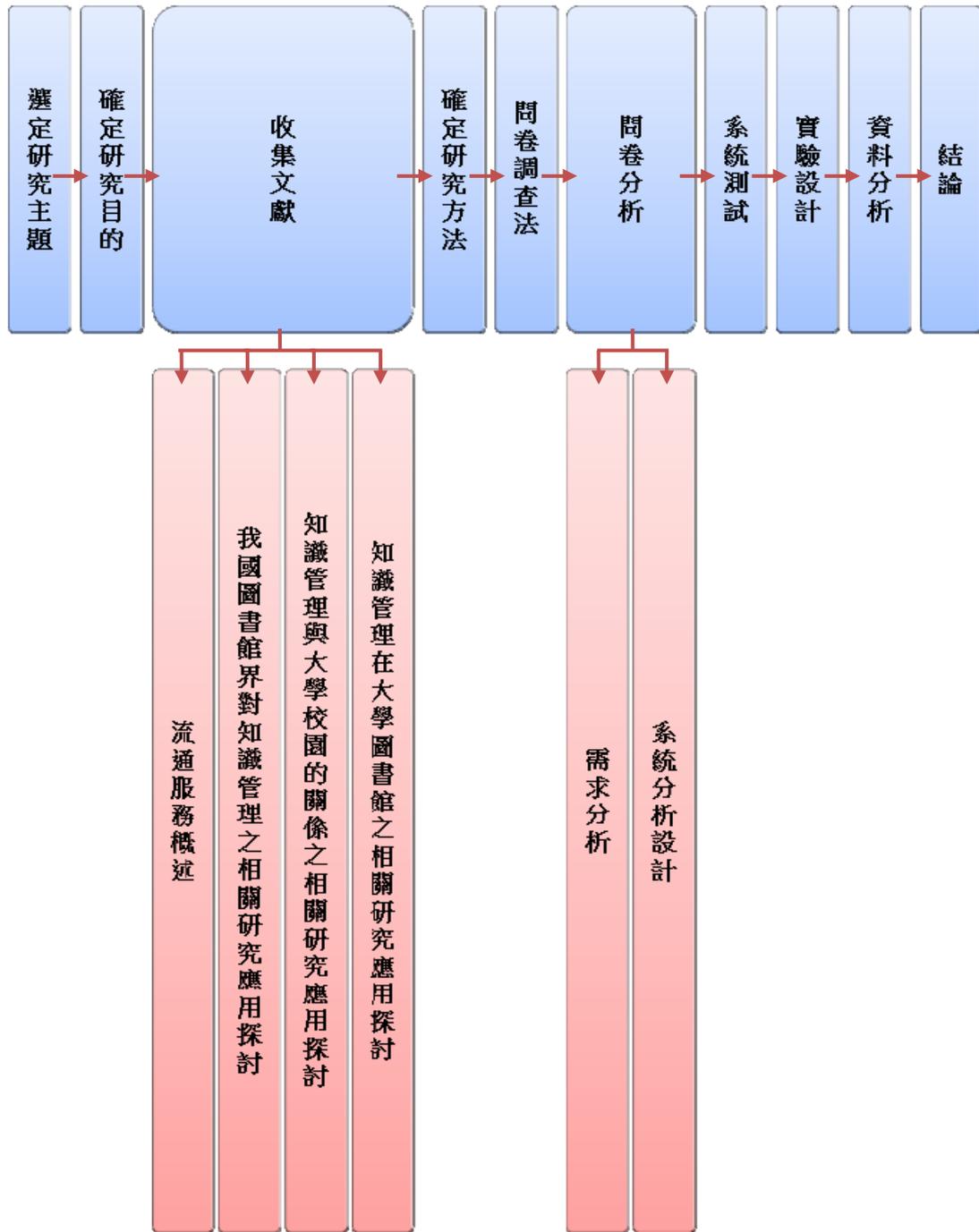


圖 1、流星花園之研究流程圖

3.2 研究方法

在本研究中，我們將採用『問卷調查法』作為主要研究方法，問卷填寫者為

本校師生，問卷是針對本研究之系統是否能夠幫助學生了解流通服務業，並找到對自己未來相關就業方面問題，其問卷內容如附錄一所示。

3.3 SWOT分析

本系統開發之SWOT分析圖如下圖2所示。



圖 2、流星花園 SWOT 分析圖

4. 預期研究成果

本計畫所提出之流通服務業與知識管理之研究結果，將可改善目前依賴搜尋的資訊使用方式，開發新的使用方法，吸引更多人運用Web上的廣大資源。就實際應用觀點而言，未來網路資訊管理模式可依據本研究成果建構具備知識管理功能的軟體，甚至對目前的瀏覽環境及搜尋引擎的運作方式產生重大改變。

本計畫所研究的流通服務業與知識管理，具體的貢獻將包括下列幾項：

- ★ 分享流通服務業的初步塑造。
- ★ 推廣知識管理系統導入經驗。

★ 讓學生了解流通服務業概念。

★ 實際運作知識累積最佳做法。

4.1 系統功能

表3、系統功能表

使用者	功能名稱	功能說明
專家	資管系作業	可以精準管理會員資料，分配每位學生的權限。
	活動資訊	發佈活動訊息，告知大家活動的參與時間地點。
	關於我們	可以了解專家的基本資料、擅長領域以便連絡。
老師	成果管理	學生做好的作業，經過整理歸納後放置資料夾。
學生	會議記錄管理	記錄每一次的開會，以方便後續作查看會議表。
	流通服務業	蒐集各大廠商的資訊，方便了解使用資訊技術。
	表單範例	可以下載要使用的空白表單格式，方便填資料。
	相關連結	利用有相關的網站，做連結，方便學生做查詢。

4.2 系統特色

表4、系統特色表

特色	說明
----	----

提高工作效率	可指定儲存、分類類別及對應檔的屬性欄位，讓使用者對於流通服務業相關工作可以更快上手。
解決分類困擾	一份檔可被多重關聯分類，方便找尋到資料。
有精確的檢索	快速找到明確適用的檔案，增加檔案正確性。
凝聚集體智慧	通過標籤，使用者快速聚焦所應關注的議題，將各流通服務業相關職位的工作經驗與其他使用者分享。
推薦相關知識	彈性多樣的檔類型，建立具豐富性與可讀性。

4.3 使用對象

本專案所設定的使用對象如下表 5 所示。

表5、使用對象表

對象	說明
專家	廠商能夠提供現有狀況的資訊技術，做經驗分享，讓學生了解。
老師	使用知識管理平台做為上課教材，讓學生能對產業有初步認知。
學生	讓學生了解有關於流通服務業的知識，透過實際操作加強觀念。

4.4 系統開發工具與技術

表6、系統開發工具與技術表

開發類型	開發軟體工具名稱	使用功能與原因
作業系統	Windows 7	開發系統時所使用之作業環境。

影像處理	PhotoShop CS4	利用影像處理系統畫商標圖片。
辦公軟體應用	Word 2007	使用文書處理可方便整理資料。
	Excel 2007	將回收的問卷用數據呈現出來。
	Powerpoint 2007	以完成的企畫書呈現亮麗成果。
知識管理系統	叡揚 Vitals/KM	互動的精神在校園內落實應用。

4.5 系統使用環境

表7、系統使用環境表

系統使用環境	系統使用環境需求說明
伺服器端 硬體設備	CPU：Pentium 4 - 1.8GHz 以上 Memory：2GB(或以上) HD：40GB(視文件量大小而定)
伺服器端 作業平台	Microsoft 操作平臺 任何 Relational 資料庫管理系統
用戶端 作業平台	Microsoft IE5.5 SP2(或以上) Firefox 2(或以上) 等主流瀏覽器

4.6 系統平台架構

表8、系統平台架構

知識庫架構表				
第一階	第二階	第三階	第四階	知識類型
流通服務業	公司名稱	產業簡介		產業

		資訊技術		資訊技術
		商業現代化	商業機能	現代化的商業機能
			經營策略	現代化的經營策略
		商業自動化		商業自動化
		工作甘苦談		工作甘苦談
		未來發展		
		電子商務		電子商務
工作說明書		工作說明書		
專案管理	會員管理	工作說明書		工作說明書
		會員資料		會員資料
	成果管理	成果報告		成果報告
		訪談心得		心得分享表
	相關連結	相關連結		相關連結
		相關報導		相關報導
	會議記錄	籌備會		會議記錄
		行前會		會議記錄
		檢討會		會議記錄
	表單範例	籌備會		表單範例
		行前會		表單範例
		檢討會		表單範例
		報名表		表單範例
		簡報母片		表單範例
工作甘苦談			表單範例	
心得分享表			表單範例	

		會議紀錄表		表單範例
	活動資訊	100 年度		活動資訊
		101 年度		活動資訊
關於我們				專業團隊

5. 結果與討論

在本次專題研究中，我們將結果歸類成『預期研究效益』與『預期研究限制』。

5.1 預期研究效益

藉由參考文獻之相關研究應用探討、職場實務經驗分享及知識管理平台的善加運用，希望能讓致理技術學院的資訊管理系歷屆以來的學生，甚至是全校的學生，深入了解在企業運作的過程中，所需要使用到的資訊科技及相關技術、企業同仁的經驗分享、職場甘苦談…等內隱知識對外透明化。如此一來，讓使用者可以非常迅速的、方便的了解在未來的生涯目標中，並順利的比其他競爭者更輕鬆的踏入資訊統治的時代，佔有一席之地。

5.2 預期研究限制

在本節中，我們將針對『知識管理平台』與『資訊管理系之學生』之研究限制進行分析。

★ 知識管理平台：

系統管理方面，需有固定之專業人員，定期管理平台內知識。

知識文件方面，需要大量知識探勘人員協助，對企業進行訪談，蒐集珍貴的經驗分享、職場甘苦談等內隱知識。

★ 資訊管理系之學生：

需要老師在課堂中輔導同學進入平台，以便獲取想要的知識，亦需要學生的配合使用。

6. 分工執掌和進度表

本章節中，將介紹『分工執掌』及『進度表』。

6.1 分工執掌

本節之分工執掌，如表 8 所示。

表 9、分工執掌

吳翊萁	專案推廣規劃、專案計畫管理、需求分析、資料匯整、上台報告
鄭佩雯	系統開發設計、專案文書管理、需求問卷、資料分析、
共同負責	系統規劃書管理、知識文件蒐集、文書書面、系統測試、製作 PPT

6.2 進度表

在本節中，將會規劃時程以便系統開發之進行，系統之時程規劃如表 9 所示。

表 10、系統時程規劃

工作名稱	99年		100年											
	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
系統規劃	■	■												
系統分析		■	■	■										
系統設計				■	■	■	■	■	■	■				
系統實作										■	■	■	■	■
測試維護						■			■			■	■	■
專題會議	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

參考文獻

- [1] 張崇賢(2010), “應用資料探勘於流通業智慧型行動電話銷售預測”, 大同大學, 114
- [2] 詹雯宜(2010), “從流通環境探討零售商業空間的組合—以高雄市玉竹商圈為例”, 國立成功大學, 81
- [3] 藍士政(2010), “知識存量與知識之垂直與水平流通—集團企業之實證”, 大葉大學, 46
- [4] 蔡文旭(2009), “藥廠知識流通管理”, 大仁科技大學, 147
- [5] 柯佳伶(2009), “網絡結構、知識流通與績效關係之研究 —以台灣中衛體系廠商為例”, 中興大學, 75
- [6] 饒植奇(2009), “日本流通業之研究-以伊勢丹和丸井為中心”, 淡江大學, 52
- [7] 歐素雅(2008), “流通連鎖產業核心競爭力之建立--以巨匠電腦為例”, 國立臺灣科技大學, 77
- [8] 康忠倫(2007), “流通業 ERP 架構模式之研究”, 國立中山大學, 95
- [9] 吳琇絹(2007), “資訊流通對國際股市暨其關聯影響”, 世新大學, 93