

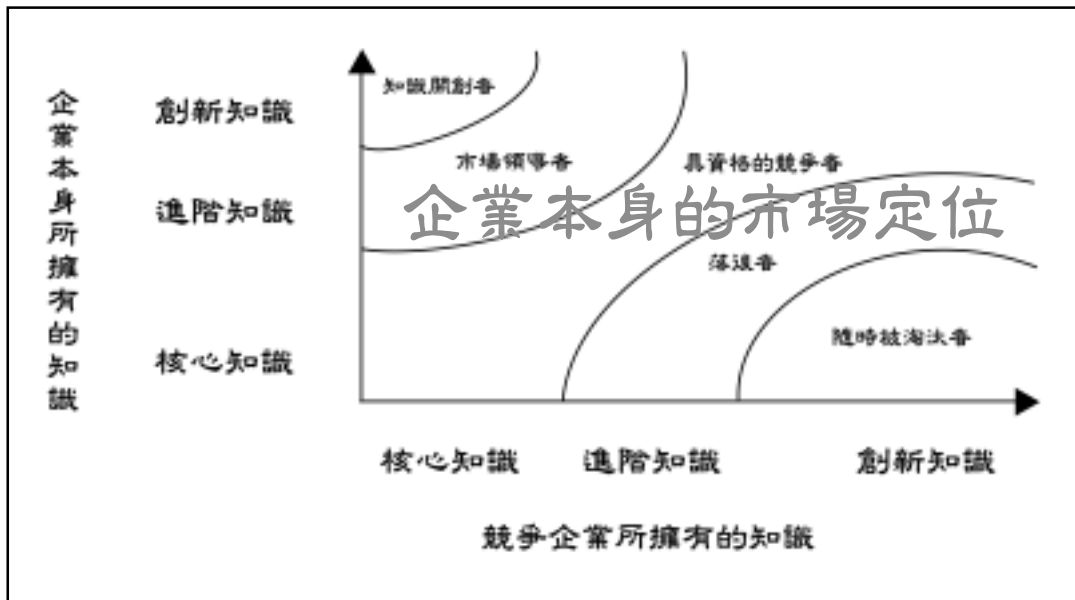
# 參加「企業學習地圖與員工學習策略--企業組織之知識管理」專題演講會後心得

黃華明

90年11月13日，行政院勞工委員會職業訓練局於臺大校友聯誼社舉辦的「企業學習地圖與員工學習策略--企業組織之知識管理」專題演講，主講人為國立中央大學人力資源管理研究所所長鄭晉昌教授，本人有幸前往聆聽該場專題演講，其講演內容豐富，見解精闢，茲將演講內容摘要如下，以饗讀者。

## 一、知識地圖

隨著資訊科技的發展，企業面對的是瞬息萬變的外在環境，因此，企業必須充分掌握資訊，以創造競爭優勢。(註1)企業首先要瞭解組織可運用的知識資產之競爭力為何？企業需先評估組織之知識資產，分析組織的企業文化、人力資源、產品與服務聲譽、客戶互動關係……等資產的競爭優勢，歸納出企業本身所擁有的核心知識、進階知識、創新知識，並運用「知識地圖」，(註2)與競爭企業評比雙方所擁有的核心、進階、創新知識之消長，尋找企業本身的市場定位，例如：當競爭企業擁有創新知識研發出新產品，組織雖擁有進階知識，維持相當水準的服務品質時，但相形之下，仍然是市場上的落後者，組織需要投注更多的心力創新知識，提升競爭力。



知識地圖

## 二、員工學習策略

為了提昇企業在競爭上的優勢，組織必需持續吸收外部資訊，並將組織的內隱知識、個人技術外顯化，並且將上述各種知識留存於組織之中。企業需為員工擬定有效的學習策略，以收事半功倍之效。可行的策略如下：(註3)

## 1. 學習外部資訊：

可建立標竿企業資料庫、建立專家目錄、進行繼續教育。

## 2. 內隱知識外顯：

可進行承續計畫(傳承業務實作經驗)、建立相關聯絡簿(如：同仁、廠商、客戶……等資料)、發展知識庫、製作工作流程、相關業務、設備實作手冊。

爲了使組織的知識管理達到最大的效益，應先建立組織成員共同的願景，使其能朝明確的方向前進，並培養學習型的企業文化，透過獎勵、考績的方式激勵員工主動學習，並配合資訊技術有效率地傳播、使用與保存資訊。(註 4)

綜上所述，建立學習型企業是知識經濟時代的趨勢與企業永續經營的不二法門。管理學大師彼得·杜拉克曾提及：「二十一世紀在管理上最需要達成的貢獻就是要提高知識工作和知識工作者的生產力」。(註 5)就本館內部組織而言，本館長久以來持續進行「館員繼續教育」培養組織的知識工作者，並透過新知交流會議、電子郵件論壇分享新知，適時地進行工作輪調、撰寫工作手冊……，使組織成員熟悉組織各部門的業務，不僅將隱性的資訊外顯化，更提昇了工作生產力；對醫學校區母機構而言，本館致力於充實館藏資源，組織資訊，提供學習資源、電腦網路軟硬體設備、優雅舒適的閱覽環境，並定期分析母機構之知識競爭力，更進一步推廣指導讀者利用本館館藏資源，使其不僅擁有知識，更能創造知識，以利提昇醫學校區知識工作者的生產力！

## 註釋

1. 林珊如，「企業環境、資訊使用與知識管理」，國立臺灣大學圖書資訊學刊 16 期(民國 90 年 11 月)，頁 102。
2. 改編自鄭晉昌，「企業學習地圖與員工學習策略-企業組織之知識管理」簡報資料(民國 90 年 11 月 13 日)，頁 11。
3. 同註 2，頁 14。
4. 楊其清，「組織內部知識移轉之探討」，能力雜誌 542 期(民國 90 年 4 月)，頁 103-104。
5. 杜拉克(P. Drucker)，張玉文譯，「知識工作者要懂得自己要做什麼」，遠見 163 期(民國 89 年 1 月)，頁 221。



企業學習地圖與員工  
學習策略——企業組  
織之知識管理