

建置台船新 KM 平台專家黃頁

企劃處 鄭素珍

壹、起源

- 政策：依據公司「精進躍升五年方案」(168 方案)，106 年度執行計畫之一【優化 KM 平台內容，提高使用率】，提出具體做法、所需資源與資金，以及計畫目標。
- 目標：基於知識管理地圖架構中，最重要的三個元素__◎知識庫、◎知識社群及◎知識專家，其中知識庫本公司 KM 平台已導入多年，為因應公司正面臨之人力老化、技術斷層之窘迫，建置完整的專家黃頁，提供使用者遇到問題時，可直接於系統上搜尋相關的解決專家，並保留專家經驗，乃當務之急。

貳、定義

- 專家黃頁(Yellow Page)：透過 KM 平台將專家資料庫建立，以便使用者能夠針對其需求找到合適的專家，並加以詢問或進行意見交流，由於其功能類似舊式電話簿分類目錄(以黃色紙張列印)，故謂之「專家黃頁」。
- 專家(Expert)：在某一特定領域具有專業知識/技能、執行經驗的組織內部或外部人員，可以憑藉其專業知識/技能與經驗順利達成任務需求，並依組織規定步驟認可者。

參、計劃

Time	規劃目標
第一季	制度建立、專家調查
第二季	專家訪談(特殊專家 10 位)、產出訪談電子報
第三季	內隱知識外顯(知識文字化、影像化)
第四季	薪火相傳(專家成果發表)

肆、執行

Time	實施內容	產出
第一季	➤ 製作知識管理程序書於 2017. 3. 14 發行 ➤ 於 106. 3. 22 進行核心技術專家調查	知識管理程序書
第二季	➤ 彙整各單位推薦核心技術領域計 25 項、專家人選計 60 位 ➤ 簽請擇取優先傳承之專家領域 10 項及 10 位專家 ➤ 106. 5 與叡揚資訊公司簽訂輔導契約、106. 6 進行 10 位專家訪談	➤ 10 位核心技術專家 ➤ 產出訪談紀錄
第三季	➤ X MIND 電腦操作課程	➤ 產出專家作業流

	➤ 分組<10 個專題流程檢視與建議>輔導課程	程心智圖 ➤ 專家文件上傳 KM
第四季	➤ 專家成果發表辦法簡報說明 ➤ 問題分析與解決 KT 理性思考 ➤ 舉辦 10 組核心技術專家成果發表會	➤ 10 組核心技術專家成果發表簡報 ➤ 10 組核心技術專家成果發表錄影檔

伍、分享

課程主題：10 位核心技術專家訪談

日期：106.6.27~28 09:30~16:50

地點：專家辦公室



活動主題：X MIND 電腦操作課程



時間：106.8.16 10:00~12:00

地點：台船學院電腦教室

活動主題：<10 個專題流程檢視與建議>分組討論

地點：台船學院第一討論室



日期：106.8.16~17 09:30~16:50



活動主題：專家成果發表辦法簡報說明/問題分析與解決 KT 理性思考分組討論
時間：106.10.18~19 09:30~16:50
地點：台船學院第一討論室

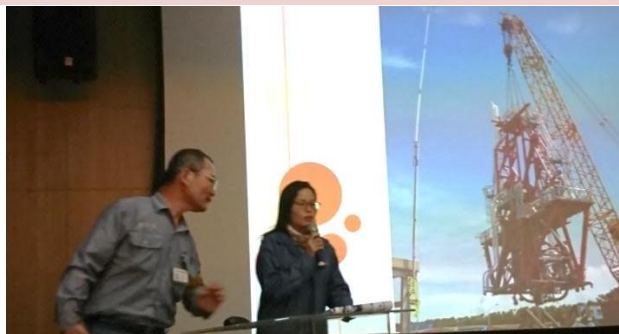
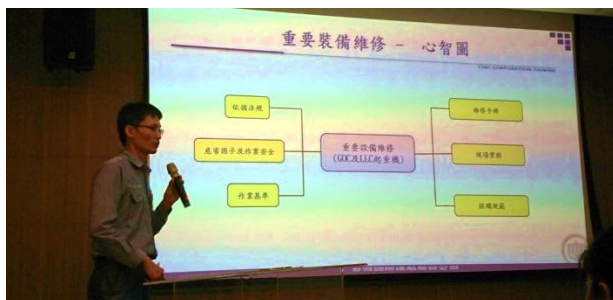




活動主題：10 組核心技術專家成果發表會預演

時間：106.12.19 09:30~17:00

地點：行政大樓 1F 階梯簡報室



活動主題：10 組核心技術專家成果發表會

時間：106.12.20 10:00~16:00

地點：行政大樓 1F 階梯簡報室





陸、結論

- 知識管理並不代表是文件管理，文件管理也不是知識管理的全部，必須從知識地圖的角度來規劃 KM 三寶，才能讓公司的知識管理真正落實並發揮預期效益。
- 知識管理的架構中，最重要的三個元素為知識庫(Knowledge Repository)、知識社群(Knowledge Community)與知識專家(Knowledge Expert)，稱之為「KM 三寶」，三者之間並非彼此獨立，其間必須藉由環環相扣且緊密的關聯，才能產生知識的力量。
- 知識技能傳承的有效方法，莫過於「師徒制」(Mentoring)了，本次專案目標為建立 10 位核心技術專家黃頁，透過顧問輔導、分組討論，帶動資深者與資淺者「師徒制」的氛圍，最後以競賽式激勵 10 組團隊成果發表一分高下，相當緊張、精彩可期。
- 15:30 發表成績揭曉，艤裝工廠船裝工場許文俊領班【舵系安裝與測試】團隊勇奪冠軍(獎金壹萬元)、機械工廠陸機工場楊慶德主任【鋼構製造】團隊獲得亞軍(獎金柒仟元)、艤裝工廠電裝工場洪榮謙工程師【發電機負載測試】團隊屈居季軍(獎金伍仟元)，在場約 90 位參與同仁大力鼓掌為得獎者喝采，冀望專家持續開枝散葉、茁壯成長，進而建構完整的 KM 平台專家黃頁。
- 本次發表會全程錄影，發表簡報資料及影片將上傳 KM 平台，並提供台船學院做為訓練教材。

後記：

- 發表表會來賓：叡揚資訊公司陳世安執行長、方小欣輔導顧問
- 發表表會評審：團長新創研發中心劉執行長、董事會王主秘、管理處江經理、勞安處顏經理、企劃處歐副理、修船工廠詹副廠長
- 發表表會協辦：錄影機械工廠蕭博智工程師、司儀范筱薇、攝影林世發