

職能單元代碼	IDC4R1489v2
職能單元名稱	監控與改善知識管理系統
領域類別	資訊科技/數位內容與傳播
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、研究知識管理系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討現有知識管理系統結構，並瞭解運作情形。 2. 訪談客戶【註1】及工作人員以判定<u>資訊需求</u>【註2】。 3. 鑑別頻繁需要資訊項目。 4. 建立組織<u>資訊</u>【註3】結構。 5. 製作文件結構並與適當人員進行確認。 <p>二、建立知識管理系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立資料架構及檢索規則。 2. 組織資訊以符合知識管理架構。 3. 以文件記錄資訊結構。 <p>三、分發並監控知識管理系統文件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 將知識管理系統文件分發給客戶與工作人員。 2. 向客戶與工作人員蒐集回饋資料，並整合到改善<u>系統與流程</u>【註4】中。 3. 監控知識管理系統的使用以確認其成效。 4. 進行知識管理系統的修正。 5. 提供知識管理系統文件。 6. 執行並監控<u>流程改善</u>【註5】。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生相關規範</p> <p>二、組織及工作場域相關作業標準、政策與程序</p> <p>三、知識管理概論</p> <p>四、知識管理系統內涵與結構</p> <p>五、建構知識管理系統之方法</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、評估客戶資訊需求</p> <p>三、組織資訊結構分析能力</p> <p>四、建立、監控與改善知識管理系統之能力</p> <p>五、知識管理系統之專案管理能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能建立知識管理系統。

	<p>2. 能監控知識管理系統的使用以確認其效果。</p> <p>3. 能具備本單元所應具備之職能內涵。</p> <p>4. 能遵循職業安全衛生相關法規規範。</p> <p>二、評量情境與資源</p> <p>1. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。</p> <p>2. 符合職業安全衛生相關規範及作業程序。</p> <p>3. 相關軟硬體設備。</p> <p>4. 相關系統規格書等。</p> <p>三、評量方法</p> <p>1. 直接觀察受評者進行知識管理系統的研究、建立、監控、改善等任務之過程。</p> <p>2. 書面評量，確認受評者對本單元職能內涵之了解。</p> <p>3. 評量者設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】客戶：包含社團、外部組織、個人、內部部門及員工。</p> <p>【註2】資訊需求：包含應用程式、業務、資料庫、網路、組織內人員、平台、系統。</p> <p>【註3】資訊：包含文件、其他產出、測試頁面、網頁。</p> <p>【註4】系統與流程：包含電腦系統之軟硬體；網路，如當地、國家或國際；與例行作業及作業程序相關的工作流程。</p> <p>【註5】流程改善：包含客戶關係提升、國際或國內競爭力提升、增值提升、新的或改善過的業務程序、新產品、生產成本降低。</p>

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。