

# 行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

## 電子商務企業資訊服務模式之探討：一個知識管理取向之研究

計畫類別：個別型計畫

計畫編號：NSC91-2413-H-002-022-

執行期間：91年08月01日至92年07月31日

執行單位：國立臺灣大學圖書資訊學系暨研究所

計畫主持人：林珊如

報告類型：精簡報告

處理方式：本計畫可公開查詢

中 華 民 國 92 年 12 月 18 日

# 行政院國家科學委員會專題研究計劃成果報告

## 電子商務企業資訊服務模式之探討：一個知識管理取向之研究

### Modeling Business Information Services in E-Commerce: A Knowledge Management Approach

計劃編號：NSC 91-2413-H-002-022

執行期限：91年8月1日至92年7月31日

主持人：林珊如 博士  
研究助理：藍慧怡、柯明秀  
國立臺灣大學圖書資訊學系

#### 一、摘要

本計劃從組織資訊行為的角度探討網路電子商務公司的知識管理服務模式，就研究結果提出知識管理導向的資訊服務設計之原則。

本計劃採用個案研究方法，以國內知名的消費性電子商務公司為例，透過文獻分析、問卷調查與深度訪談交叉分析，探討其組織成員資訊需求與相關行為應如何影響組織的知識管理。

#### 關鍵詞：

知識管理、資訊需求、資訊搜尋、資訊服務、電子商務、網路公司

#### Abstract:

This research, based on an empirical case study of a well-known E-Commerce company, explores the practical issues of knowledge management from an information behavior research perspective. Using a questionnaire listed with open questions, a semi-structured in-depth interview and the documents analysis method, this study investigated the

organizational information behavior of the company's employees, particularly the managers.

The research questions for the case study include: what are the employees' needs for information to work efficiently? What information resources and channels they use in the work environment? How do they seek out information and knowledge they need? How do members in the organization deliver information and knowledge among them? The principles of designing a knowledge-based business information service model are suggested on the basis of these findings.

#### Keywords:

Electronic Commerce, Needs Assessment, Information Services, Information Seeking and Use, Knowledge Management.

#### 二、研究背景與目的

##### (一) 背景

隨著知識經濟時代的來臨，知識管

理成為現代企業重要的議題。然而，圖書資訊學文獻中對知識管理議題的討論多停留在觀念與理論之探討，對於企業營運實務中如何進行知識管理並未深入了解，特別是在工商圖書館或資訊服務模式上，針對知識管理應用導向的發展趨勢如何因應亟需有效的對策。另一方面，電子商務隨著網路科技的發展成為成長快速益形重要的產業，兩者均強調資訊通訊科技的運用。然而知識管理的應用除了科技面外，更有組織成員行為面的考量，特別是強調實務經驗知識的紀錄儲存取用創新與工作成員的資訊相關行為顯然有密切的關係。但目前的文獻對於資訊行為研究與知識管理應用的關連十分有限。

因此，本研究希望經由探究電子商務公司成員的資訊需求、搜尋策略與遭遇之困難等資訊行為相關議題，做為國內資訊服務業者在知識管理系統與服務設計之參考。

我們相信資訊行為和知識管理策略與企業資訊服務模式有顯著的關連。我們特別關心的是，資訊科技在支援知識工作者的資訊行為與工作任務上所扮演的角色。國內圖書資訊學領域中，此一方面的研究仍十分缺乏，加以大部分的知識管理文獻，來自於商學與資訊管理學，多從組織營運、財務及行銷策略探討，故極需從資訊使用者的角度進行探究。

## (二)目的

基於上述之研究動機，本研究旨在有系統地分析並描述以知識為基礎的資訊服務模式設計之原則。從實務面了解知識型組織成員進行工作任務的情境特

色、資訊需求與資訊環境的認知；從理論面描述並檢驗知識型組織成員資訊搜尋、取得、評估與使用特徵；建立推展組織知識管理之資訊服務模式。

## 三、研究方法

本研究採用個案研究法，在資料來源與分析項目包括：1. 文獻回顧：蒐集整理電子商務及知識管理研究之期刊論文、書籍、網路資源之文獻，並了解國內外有關組織資訊行為之理論與實證調查研究成果形成本研究問卷與訪談大綱之參考架構。2. 問卷調查：針對組織內的員工，以書面之開放性問卷進行工作相關知識的需求、搜尋、使用、分享之經驗調查並瞭解其中遭遇之困難與解決問題模式等面向；3. 深度訪談：實際採訪該公司主管之工作內容、涉及的知識與資源的運用、知識的獲取與傳承方式等相關議題，探討各個面向之特徵。最後本研究亦輔以文件分析：蒐集有關所選企業個案的第一手資料，包括內部所產出之公司簡介、產品及資訊系統說明、網頁等。資料分析先將訪談轉譯為文字檔案，連同問卷文字資料進行主題與內容分析，最後歸納研究所得，探討對資訊服務模式的意涵。

## 四、研究結果與討論

企業資訊服務模式必須建基於對組織所在的內部與外部環境，組織成員之任務、問題、與資訊行為之瞭解。同時，知識管理導向之資訊服務設計強調如何在成員工作流程中融入知識的紀錄、儲存、分類、檢索與分享。以下根據本研究之分析，就電子商務公司的環境特色、成員的資訊需求、搜尋知能與行為、遭遇之困難、及資訊傳遞與分享之特徵分述研究結果，最

後建議以知識管理為導向的資訊服務模式。

#### (一) 資訊環境特徵：

複雜、多變、且變化快速。

#### (二) 資訊需求

主要有三大類：日常工作所需的資訊、管理性工所需的資訊、監控瞭解外在環境的資訊。

#### (三) 資訊搜尋行為與知識來源管道

企業成員蒐集的資訊及所需的知識來自企業內外，包括人際與非人際的來源。企業內部非人際性的資訊來源包括數據資料與文字資料兩大類。前者以管理指標及營運品質管理數據為主；後者包括各式組織公告、操作手冊、商品資訊、廠商、產業與競爭者資訊。

企業外部非人際資源以網站與電子報等電子資源最重要。內部人際資源依職務角色各個成員產出特定的資訊也需要特定的資訊，既是資訊生產者也是使用者。外部人際資源主要有五類包括供應商、策略聯盟者、客戶、顧問、親朋好友。

#### (四) 困難與障礙

取用上述所需的資訊或知識時最常遭遇之困難包括：資訊零碎分散且不完整、不知應請教誰或如何有效搜尋網路資源、內部網路資訊分析功能不夠完整、資訊存在的形式無法直接應用、語言不同的障礙。

#### (五) 資訊傳遞與分享

電子郵件為最重要的媒介。經由面對面溝通與頻繁的會議。不同地點的員工之間經常以電話與 ICQ 聯繫業務。

建議：研究結果顯示，個案資訊基礎結構完整但資料庫有待整合，電子郵件為記錄、溝通與分享的重要媒介，但企業成

員的資訊素養有待提升。本研究建議資訊服務應朝向加強電子資訊資源的規劃與管理、整合內部網路系統及功能、提供數位學習課程以強化資訊素養技能、創造人際與非人際資源互動的機制等四大模式發展。

## 五、成果自評

經多元方法之資料搜集與分析，本研究深入探究知識型組織有效的資訊服務模式。就系統設計上，對知識管理系統之內容與功能提供務實的建議及使用者導向的資訊服務策略。本研究結果將發表於國際期刊上。

---

#### 參考文獻選列：

- Blair, D. C. (2002). Knowledge management: Hype, hope, or help? Journal of the American Society for Information Science and Technology, 53(12), 1019-1028.
- Choo, C. W. (1998). The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions. New York: Oxford University Press.
- Davenport, E. & Cronin, B. (2000). Knowledge management: Semantic drift or conceptual shift. In Proceedings of the Annual Meeting of the Association for Library and Information Science Education, San Antonio, January 2000.
- Johnson, J. D. (1996). Information Seeking: An Organizational Dilemma. Westport, CT: Quorum Books.
- Southon, F.C.G., Todd, R.J., & Seneque, M. (2002). Knowledge management in three organizations: An exploratory study. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 53(12), 1047-1059.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. Journal of Documentation 55(3), 249-270.