

# 考選部「知識管理系統」建置經驗分享

## 壹、前言

知識經濟時代的來臨及網絡社會之崛起，使知識成爲組織創新的根本要素，並提升國家競爭力。考選部希望藉由開展新視野、新思維及新作法，選拔國家優秀公務人力與專業人才，扮演國家競爭力之推進者。而知識資訊平台的建立，將有利於參與同仁知識的搜尋、交換，並透過各社群彼此智慧的激盪，創造、傳播更多的知識，直接對考選部業務的推展有所助益。

## 貳、建置目標

- 一、建構多元物件格式之考選知識庫，提供完善社群知識儲存區，藉由流通、轉換、創造、整合等知識活動過程，促進考選業務變革思考能力，並塑造組織知識分享、學習及創新之組織文化與習慣。
- 二、整合考選部行政網系統，輔以單一登入（Single Sign On）及權限管理機制，提供良善人機使用界面及自然語言處理工具軟體（自動進行文章分類、摘要萃取之技術），以模組化方式，建構即時性、易用性、互動性及擴充性之知識平台應用環境。
- 三、提供知識價值創新之運作分析模型，利用全文檢索(本文挖掘)及使用者行爲追蹤(數據挖掘)，自多維度既有資料中擷取出隱含性知識物件及製作內外部知識資源關連網，俾利提升知識管理活動之深層應用價值。
- 四、設置知識管理輔助運作機制，包括智慧型知識物件管理、知識架構管理及安控、社群運作與創新等作業機制。

## 參、系統功能架構

知識管理平台及應用系統架構，提供社群間協同運作、知識物件管理及資訊整合服務，並整合各項應用服務功能。整體作業流程，經由各種資料來源，如外部資料、社群討論區、一般使用者上傳及學習教材等知識蓄積，再透過專家或管理者第一階段初審及社群會議第二階段複審，接續上傳知識倉儲以轉化爲知識內涵，而後經由檢索功能、線上學習與分享機制，進而型塑組織分享文化，最後，透過貢獻度評量與回饋、社群競賽及成果發表等活動，進一步鼓勵知識創新。

考選部知識管理平台架構，區分爲首頁、知識社群、知識物件、學習專區、檢索服務、系統管理及權限控管等使用專區。

### 一、入口網首頁專區

所有資訊被適當的彙整到知識庫中，首頁專區讓使用者可簡易地瀏覽平台上所有共通資訊及個人所參與之社群的連結資訊，包括熱門知識物件、最新知識物件、檢索服務、行事曆、公務看板及社群基本資訊等功能，也由於資訊儀表板的呈現設計方式，幫助同

同仁們快速取得真正需要的資訊及知識，可以專注於重要的事情上，並避免大量資訊負荷超載的問題。

## 二、知識社群專區

知識管理首重分享應用，因此真正落實同仁間의分享、知識社群持續的推動，才是做好知識管理的重要基礎。系統的知識社群虛擬服務包括：社群管理、線上討論、行事曆及公務看板等交流專區；提供一個完善的分享、學習、散播知識及經驗的空間，並藉由社群間的訊息交流以及知識分享，讓橫向合作關係更為密切。

## 三、知識物件專區

專區主要管理所有的資訊及文章等知識物件，並提供知識管理、專家黃頁、統計資訊及管理報表，更結合自然語言技術、知識與資訊生命週期，兼顧分享及資訊安全概念，以期達到知識之創立、分類、儲存、利用之目的，並備有文件審核、版本修訂等控管機制，為知識及資訊品質把關，提升文件價值，進而建構知識地圖與專家地圖等功能。系統同時提供外部網站資料的擷取機制，並與知識管理平台進行關連性的結合，讓本部同仁可以透過多重途徑，快速蒐集到有用的資訊，以協助考選政策之研擬作業。

## 四、學習專區

彙集各種學習資訊，輔以影音、圖形、文字等多元化教材的整合管理機制，並支援便利搜尋的線上研習環境。同時，提供管理者可以對教材進行分類及學習權限管理，而學習者則提供閱讀學習資料研習時數、作者資訊等線上查詢功能，並支援寄發提問信件、發表學習心得或評論等輔助功能。

## 五、知識文件檢索服務專區

檢索範圍包括知識結構樹、行事曆、專家黃頁、討論區及公務看板，進行搜尋後分項列出搜尋結果，並透過權限控管機制來限制查閱權限。檢索服務主要提供各項資訊以及知識物件的詮釋資料查詢，以及全文檢索服務，另外更提供分類檢索相關文件檔案（含詮釋資料）等多面向功能，以取代單純的全文檢索機制。

## 六、系統管理

提供參數化的系統管理界面，管理者可透過設定系統的基本參數，啟動審核通知機制、訂閱通知、關鍵詞庫等功能，並可主動為不同社群指定其對知識分類、討論區、公務看板特定分類作訂閱，以促進各社群的知識交流。

## 七、權限控管

建立應用系統層之權限管制系統，依據使用者與使用者群組的資料存取要求，進行應用系統登錄認證、系統功能使用管制以及資料讀取權限管制等安全控管。對使用者而

言，只需以一組帳號及密碼，就可以通行於考選部行政網與知識管理系統間，並執行所賦予的權限功能。

#### 肆、推動效益

就在考選部林嘉誠部長的親自帶領及全體同仁的認真參與下，考選部以核心業務做為知識社群分組的依據，分成「e化組」、「國際事務組」、「政府改造組」、「試題分析建檔組」、「試務改革組」、「行銷及顧客服務組」等六組，並由推動工作小組扮演社群事務活動的促動角色。知識管理系統自94年4月上線至今，知識文件上傳數量已經超過3,400件，其中，由本部同仁撰擬並經由社群會議發表數量達1,200件。

考選部推動知識管理以來，對部內的同仁而言，最主要的效益就是讓所有同仁們都開始瞭解知識管理，並能認真參與，而且透過網路可以找到很多工作時需要的SOP文件，以進行知識分享，讓工作更有創意及效率。

同時，由於考選部是一個執行單位，每年都要舉辦很多大小不同的考試，每年全國有50萬人次以上的應考人，每年多達8,000多科的考試科目，除考試科目多外，命題委員、考場安排等特殊需求更是繁雜，在試務執行面都是很大的考驗。因此，考選部在知識管理推動上，是知識文件庫及知識社群並行推動，也期望藉著知識管理的推動，能夠讓考選部的業務經驗傳承，並透過分享活動再達創新成效。

#### 伍、結語

- 一、型塑為學習型組織，是政府機關推動知識管理的重點工作，如能擴大至橫向機關間、國際組織的參與貢獻及互動學習，並訂定長期合作質性的推動策略與整合為電子化政府知識管理入口網，俾能發揮政府施政綜效。
- 二、公部門的知識管理活動，實有賴機關首長與高階主管層的共同認知與支持，甚或實際參與社群運作，並能將這種思惟與行動力貫穿到各階層同仁的心智模式之上，這對於機關知識管理的推展，是非常重要的行動步驟。
- 三、知識管理需要知識社群的恆常經營、知識庫物件的積極產出、專家黃頁的知識專家協助，這鐵三角的有效施作，始能發揮互動分享的成效，及創新核心業務的能量。
- 四、不斷運行知識核心議題的構思、激勵方案的執行、成果發表及評量等行政面輔助措施，有助於落實知識管理績效，導為組織文化與認同價值，並讓政府各部門成為提升國家競爭力的推手。
- 五、妥適的知識資訊平台建立，將更能有利於知識物件的搜尋與交換應用。

考選部 知識管理系統  
Ministry of Examination

0185-陳建華

知識倉儲 分類檢索 個人資訊 系統管理 進階搜尋 績效評量 專家首頁 學習專區 KM線上手冊

本部公告

- 12/28將召開第5次社群會議
- e化社群榮獲優質社群第1名,感謝大家的支持與肯定
- 試務改革組參與社群知識物件創意十足獎評比票選結果出爐了
- 試務改革組參與社群知識物件優質研究獎評比票選結果出爐了
- e化社群會議活動精彩照片出爐了,請上平台點選社群活動剪影

會員專區

- 申請新社群
- 加入社群
- 個人資料
- 使用說明
- 設定社群
- 回社群平台首頁
- 進入知識管理系統

熱門閱讀 年排行

標題	修改日期	閱讀
國家考試試務手冊網頁版	2006/10/25	122
KM-941130如何強化新聞議題及提昇新聞稿能力...	2005/12/24	79
KM-950713服國防役人員參加國家考試能否保留...	2006/07/31	68
電腦化測驗題庫供題作業手冊(以航海人員特考...	2006/06/13	66
閱讀世界經濟論壇(達沃斯論壇)網站心得報告	2006/07/27	64
KM-950824如何提升報名審查效率-95年優等創意...	2006/10/25	61
KM-國家考試宣導簡報-通用版-94年特優創意獎	2006/09/01	57
建置電腦化線上測驗題庫試題工作流程及建置電...	2005/12/19	56

最佳推薦 季排行

標題	修改日期	評分
專門職業及技術人員高等考試技師考試改進案...	2006/11/07	8
KM-950713專技考試行政爭議類型與如何降低爭...	2006/07/14	8
KM-941130強化新聞議題,提昇新聞稿撰寫能力-9...	2006/09/01	8
KM-950824如何提升各項報名審查工作效率以利...	2006/08/30	8
KM-950713如何落實監場人員遴選機制-95年特優...	2006/10/24	8
KM-國家考試宣導簡報-通用版-94年特優創意獎	2006/09/01	8

我的社群

- e化組
- 推動工作小組
- 試題分析建檔組

社群列表

- 知識長
- 推動工作小組
- 國際事務組
- 政府改進組
- 試題分析建檔組
- 試務改革組
- 行銷及顧客服務組
- e化組

最新文件 季排行

標題	修改日期	人次
運用心智圖法構思數位化題庫	2006/12/21	2
美國退伍軍人事務部 (United States Departme...	2006/12/19	2
美國退伍軍人事務部簡介	2006/12/19	2
國家考試電腦化測驗機房人員作業手冊	2006/12/06	8
試務改革組知識社群第四次社群會議紀錄	2006/12/05	1
電腦化測驗考試中場間隔時間研究案	2006/11/21	5
電腦化測驗系統管理員標準作業程序	2006/11/21	11
數位隱藏之應用-公文檢調添加浮水印	2006/11/21	5

訂閱文件

標題	文件夾	修改日期
美國退伍軍人事務部簡介	參考文件外...	2006/12/19
分工名單.doc	參考文件外...	2006/11/16
活動一覽表	參考文件外...	2006/11/16
日本律師(司法)考試制度簡介	參考文件外...	2006/11/15
日本消防設備士考試制度	參考文件外...	2006/11/15
日本殘障人士之應考問題	參考文件外...	2006/11/15
日本醫師、會計師考試制度簡介	參考文件外...	2006/11/15

## 考選部知識管理系統平台首頁

(本文由考選部資訊管理處科長陳建華 提供)