

知識管理系統介面設計與評估-以 T 公司為例

作者: 黃育修

指導老師: 柳永青教授

本研究目的為針對個案 T 公司現行已導入之知識管理系統，是否可正確將知識進行知識取得、知識存取、擴散分享、知識創造並進行應用。探討其系統介面設計完善後，是否可有效提升滿意度，進而改善整體運作效率。依據焦點團體法訪談內容結果歸納設計問卷，瞭解公司人員其個人感知，作為修正知識管理系統之需求來源，並搭配相關文獻所歸納介面設計原則，加以建構為改善後知識管理模擬系統。挑選個案 T 公司使用頻率較高之「研發」及「品保」單位人員，經實機測試後，使用 SPSS 統計軟體，利用成對樣本 T 檢定計算分析使用者比較前、後系統介面操作表現、使用觀感、滿意程度是否有顯著提升。

研究結果顯示，員工認為有必要導入知識管理，主要訴求為節省時間，以提升工作效率；但大部份員工因不甚瞭解及掌握既有系統功能，且導入初期紙本及電子化雙向運行，導致員工並無感受系統所帶來助益。既有設計介面其滿意度偏低，整體運作效率及成效並未彰顯。員工也希望將現有系統進行介面改善，將可提高其知識分享之意願。經檢定分析比較後，改善後知識管理模擬系統，操作介面，確實讓使用者於系統介面反應、介面呈現畫面、介面資料用詞與資訊、介面學習程度，相較於既有導入系統下有顯著之差異，讓使用者其操作感受上感到滿意。