

資訊管理的運用

淡江大學資管系 蕭瑞祥

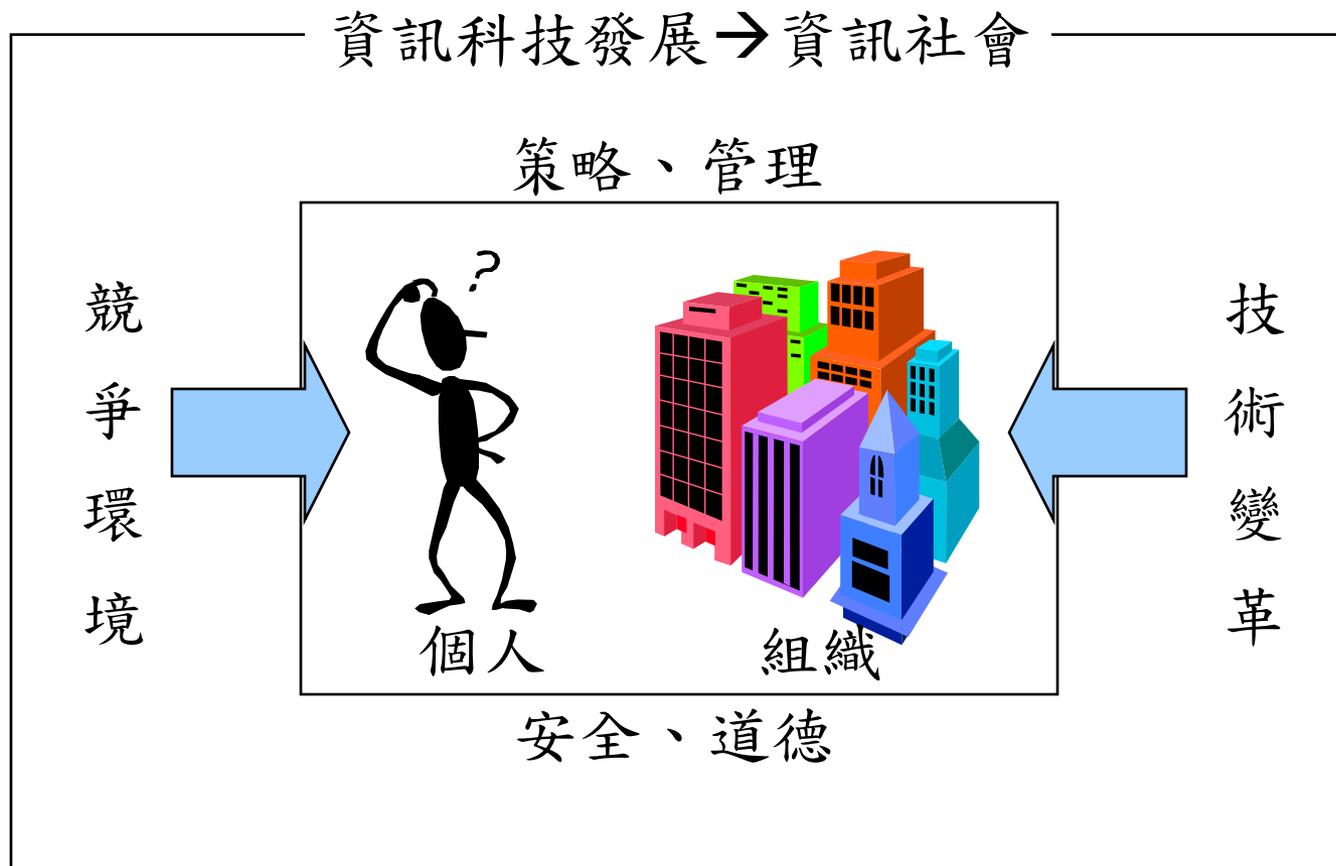
rsshaw@mail.tlu.edu.tw

2009.01.06

內容概述

- 從資訊科技發展開始... 資訊社會對生活、個人與組織的衝擊與影響...
- 再從組織與個人談資訊管理之意涵... 先談組織資訊管理、再談個人資訊管理...
- 由資訊管理延伸至知識管理、鼓勵參與知識共享...

資訊科技發展



新的生活方式

- 使用線上服務及電腦將如同打電話一樣方便。
- 多數的採購可在家中線上以螢光幕上的彩色目錄的選購。
- 可在家透過線上工作。
- 大型公司會由小型公司取代，小型公司可直接上網廣告、訂貨及銷售。
- 人們可使用電腦獲得法律、醫學及其他資訊與服務。
- 電視上脫口秀會變成互動式。
- ...

資訊社會對『個人』的衝擊

- 電腦文盲與電腦白痴？
- 不懂 Internet, Web2.0就是文盲？
- 資訊過載(Information Overloading)
- 您擔心什麼？
 - 什麼是Blogs？RSS？Social Network？
 - 什麼是WiKis？Web 2.0？
 - 什麼是Flickr？Podcast？SEO？...
- 要如何因應？
 - 忍它，讓它，不管它，看它如何？

資訊社會對「組織」的衝擊

- 經營策略的挑戰
 - How can business use information technology to design organizations that are competitive and effective?
- 全球化經濟的挑戰
 - How can firms understand the business and system requirements of a global economic environment?
- 資訊運用策略的挑戰
 - How can organizations develop an information architecture that supports their business goals?
- 資訊系統投資效益的挑戰
- 資訊系統責任及控制的挑戰

資訊社會的影響

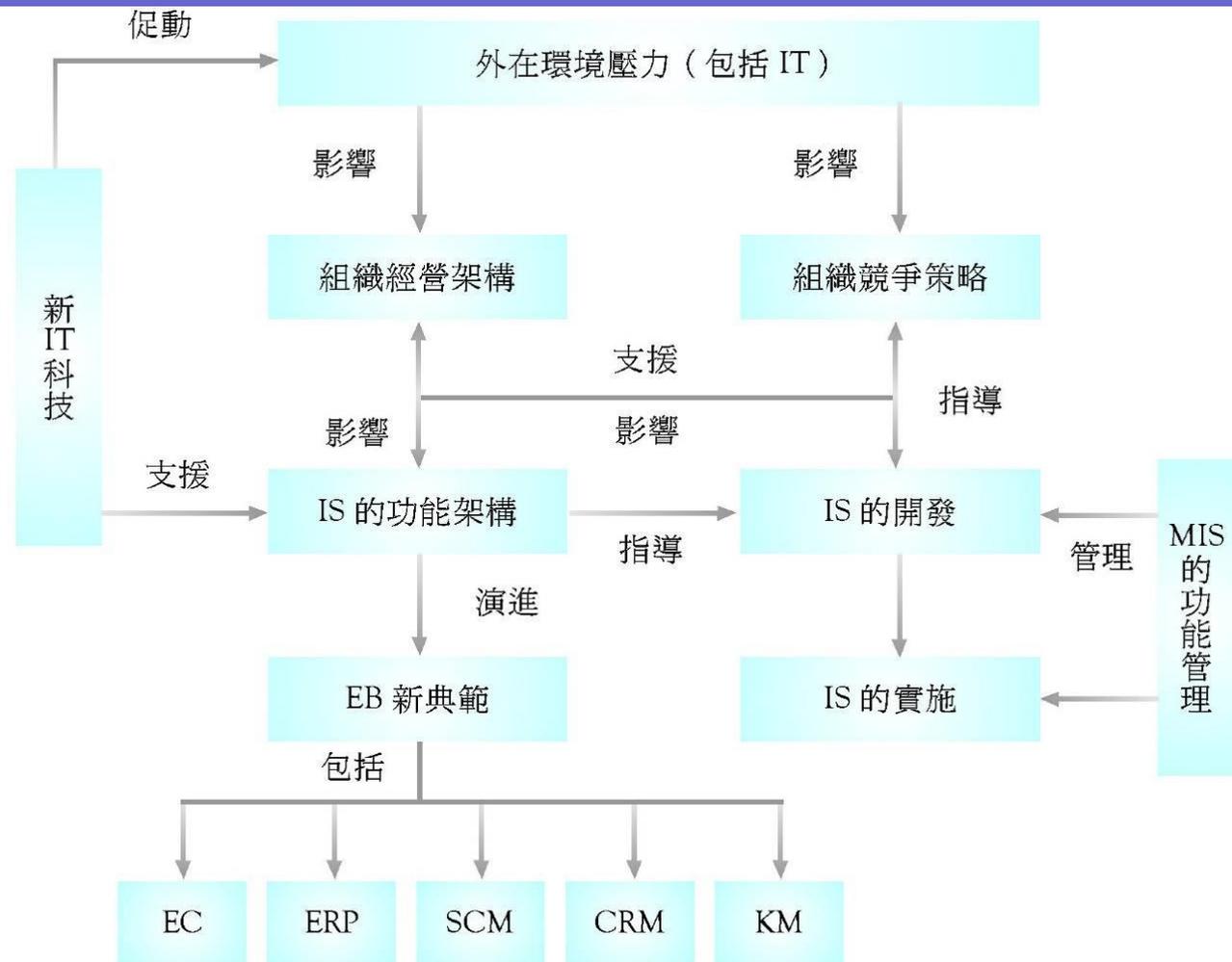
- 資訊戰爭(個人、社會及國家)
- 資訊倫理與道德(Information Ethics)
 - Privacy
 - What information should one be required to divulge about one's self to others? Under what conditions? What information should one be able to keep strictly to one's self?
 - Accuracy
 - Who is responsible for the authenticity, fidelity and accuracy of information? Similarly, who is to be held accountable for errors in information and how is the injured party to be made whole?
 - Property
 - Who Owns information? What are the just and fair prices for its exchange? Who owns the channels, especially the airways, through which information is transmitted? How should access to this scarce resource be allocated?
 - Accessibility
 - Information does a person or an organization have a right or a privilege to obtain, under what conditions and with what safeguards?

資訊管理意涵

- 組織：
 - 組織如何有效的利用內、外部的資訊資源，來開發資訊系統，提供與傳遞有價值的資訊與知識，以提升員工的工作效率、組織內外部的經營績效與競爭優勢，而達成組織目標的一門學問。
- 個人：
 - 運用資訊科技提昇個人工作效率、生活品質的一門學問。

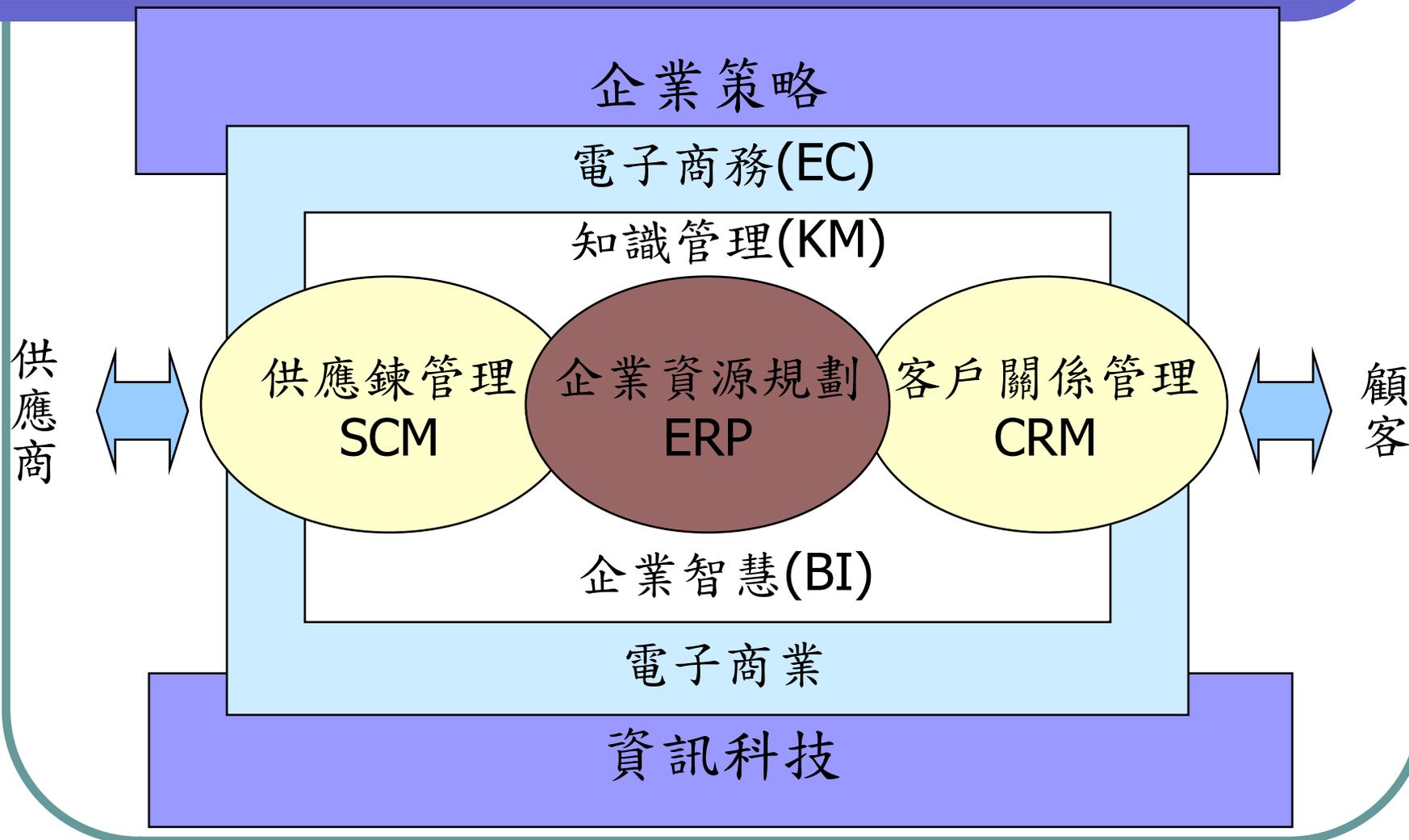
組織資訊管理議題

組織資訊管理重點架構

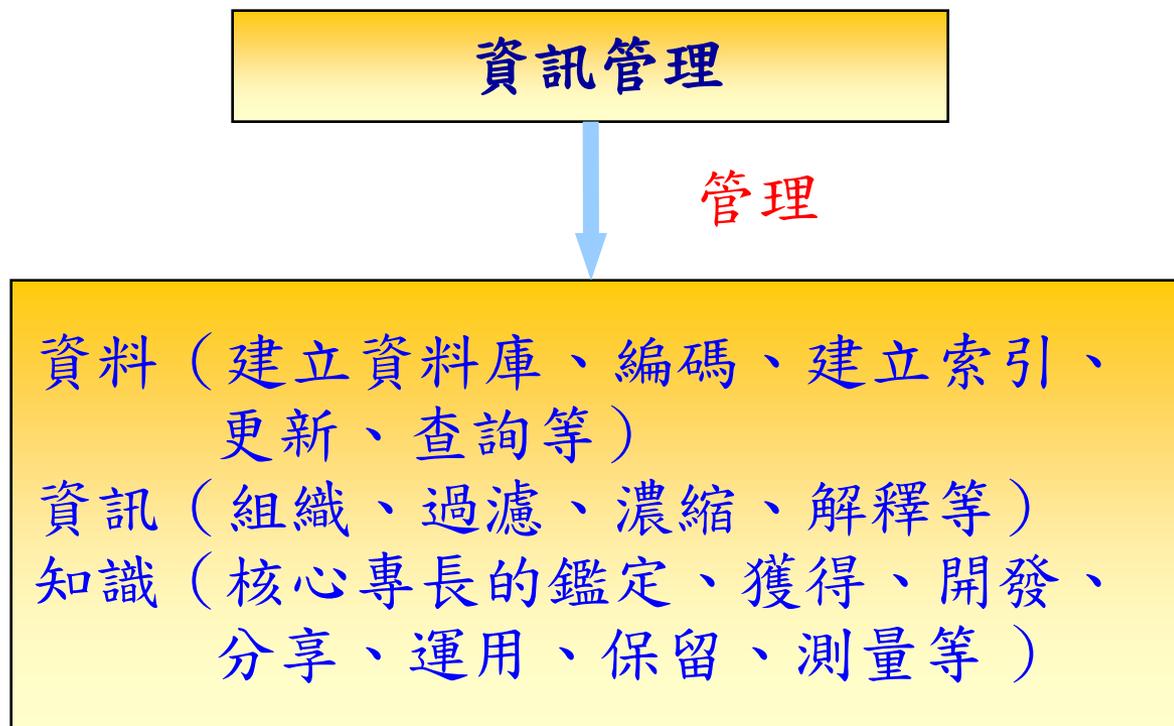


學習如何運用資訊系統：新的挑戰

-- 從組織運用資訊系統架構...



資訊管理概念示意圖



DIK觀點

- 資料
 - 資料是「對一些與組織交易相關的人、事、時、地、物等最基本單位的描述、記錄與儲存」。
- 資訊
 - 資訊是「經過組織、整理、分析過的資料，可能會改變使用者的看法、判斷、決策或行動，因此，對於某些特定的使用者而言，其具有意義與價值」。
- 知識
 - 知識是「人類對於一些現象的知曉、瞭解，它要經過人類學習與思考的過程才可獲得，它本身是有行動力的，可以直接促成人類的行動，因此，它是主動的」。

智慧的形成

知識

分析資訊，增加實踐力及累積經驗知識，掌握先機解決問題。O'Dell et al (1998)定義知識為“information in action”即具實踐力的資訊

資料

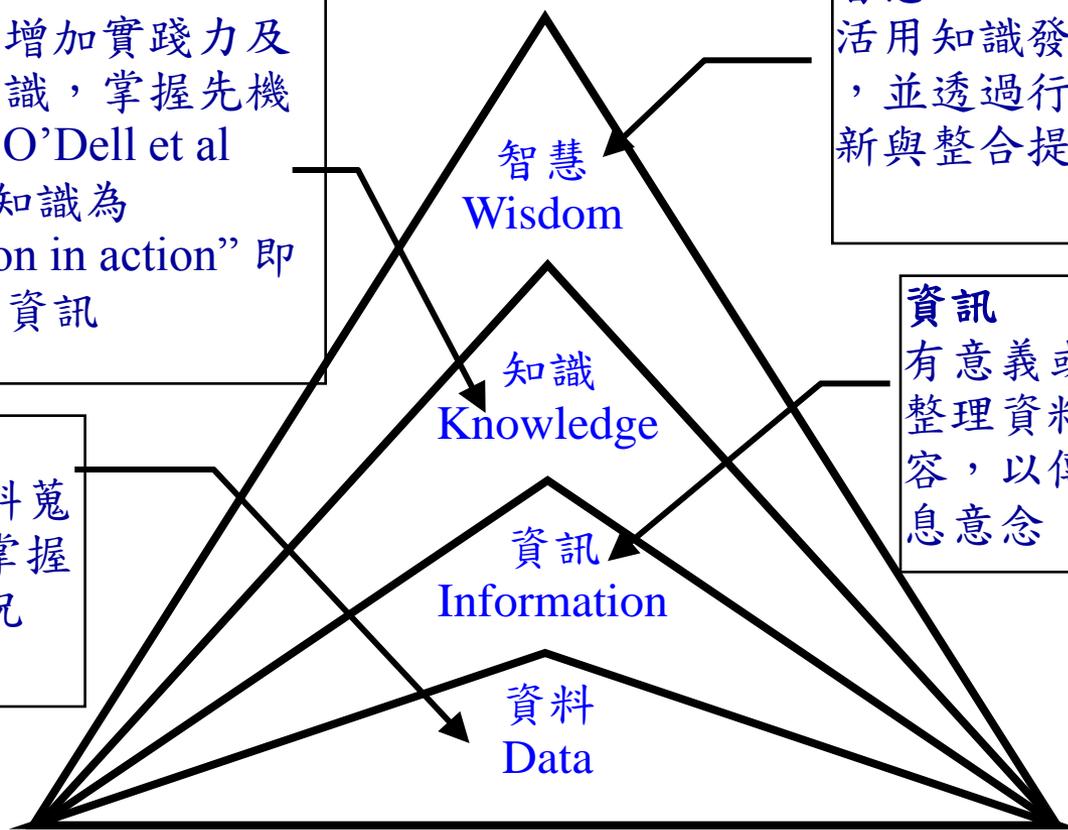
事實的資料蒐集，協助掌握某時點狀況

智慧

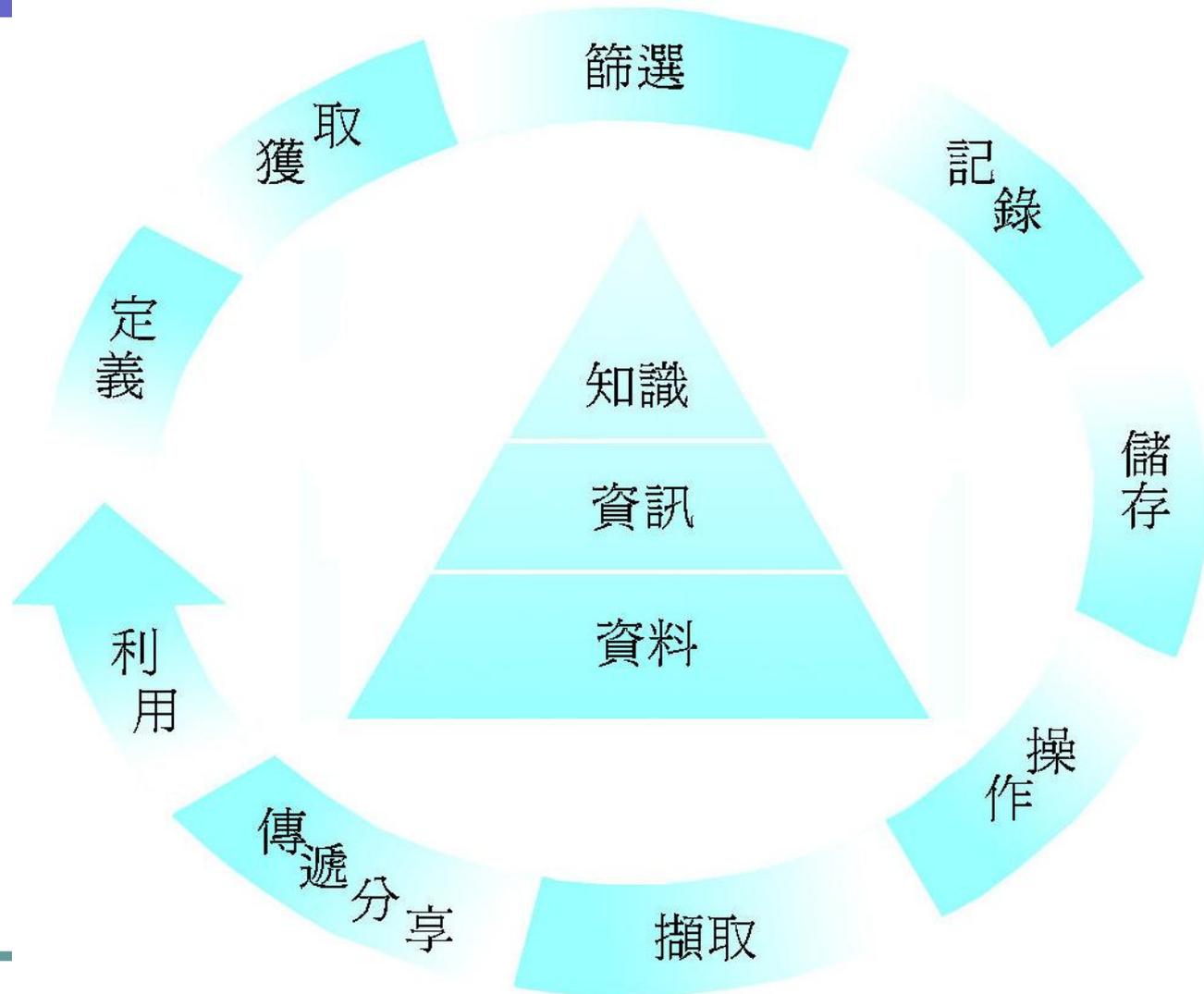
活用知識發展異象願景，並透過行動、應用創新與整合提升價值

資訊

有意義或有目的地整理資料及呈現內容，以傳達某種訊息意念



資訊管理架構



當代組織應用資訊系統的模式...

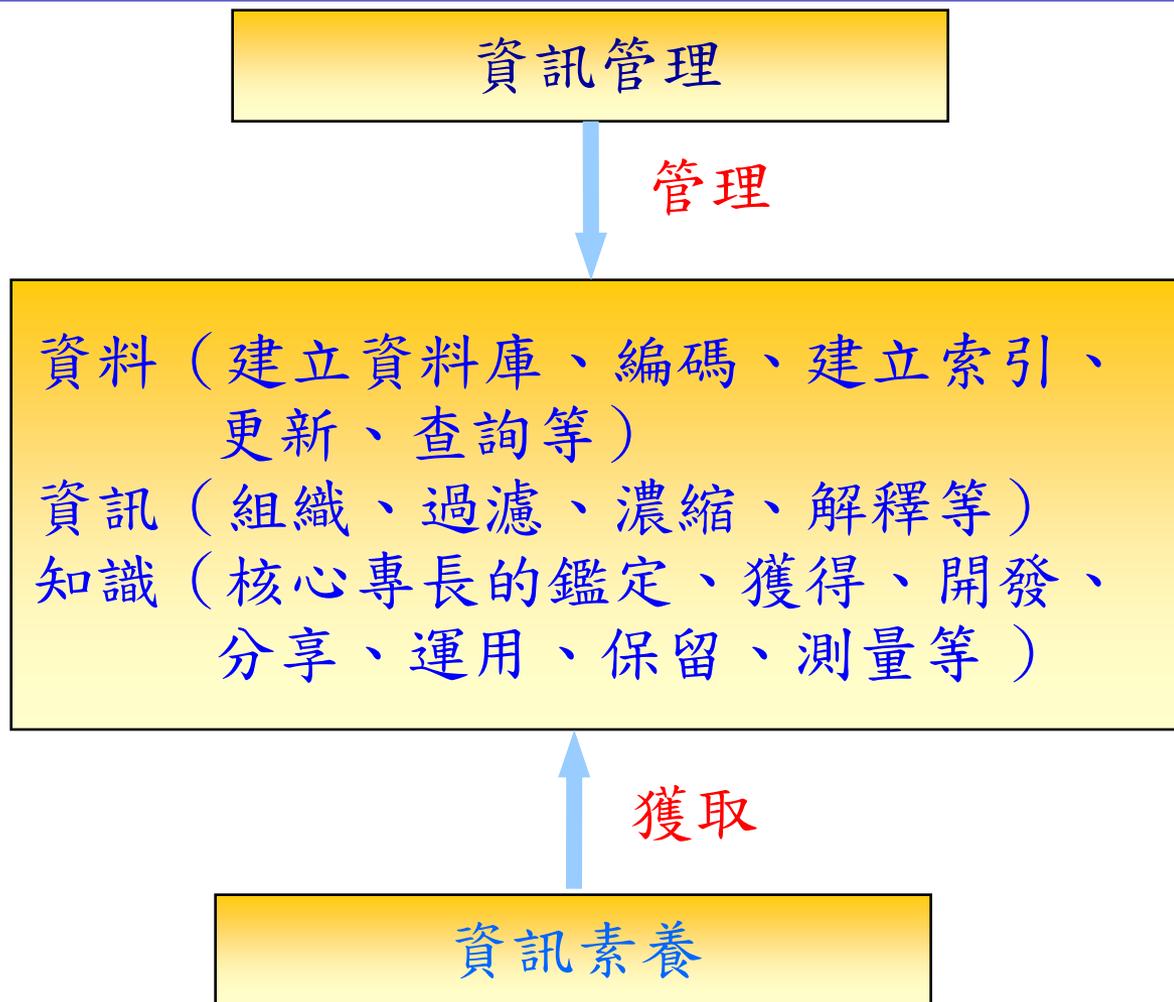
- 銀行業者而言，資訊技術可以協助銀行瞭解客戶信用卡發放與使用所可以產生之弊端，協助找出對銀行而言最有利潤以及忠誠度最佳之顧客群。
- 電信業者則可利用資訊技術分析瞭解顧客拒絕續約之原因，並藉以提供消費誘因以留住消費者。
- 保險業者則利用資訊技術來分析保戶通常要求理賠之模式，除了可以調整作業流程外，並可加強稽核，以防止詐財之可能性發生。
- 製造業者則可針對不同標的作成本分析，瞭解產業及產品之特性，以提高獲益率。
- ...
- ... 新科技應用模式

組織新資訊科技應用

- **RFID (Radio Frequency Identification)**
無線射頻辨識系統
- **Web 2.0**
- **WiMax**無線寬頻
- **Data Mining**資料探勘
- ...

個人資訊管理議題

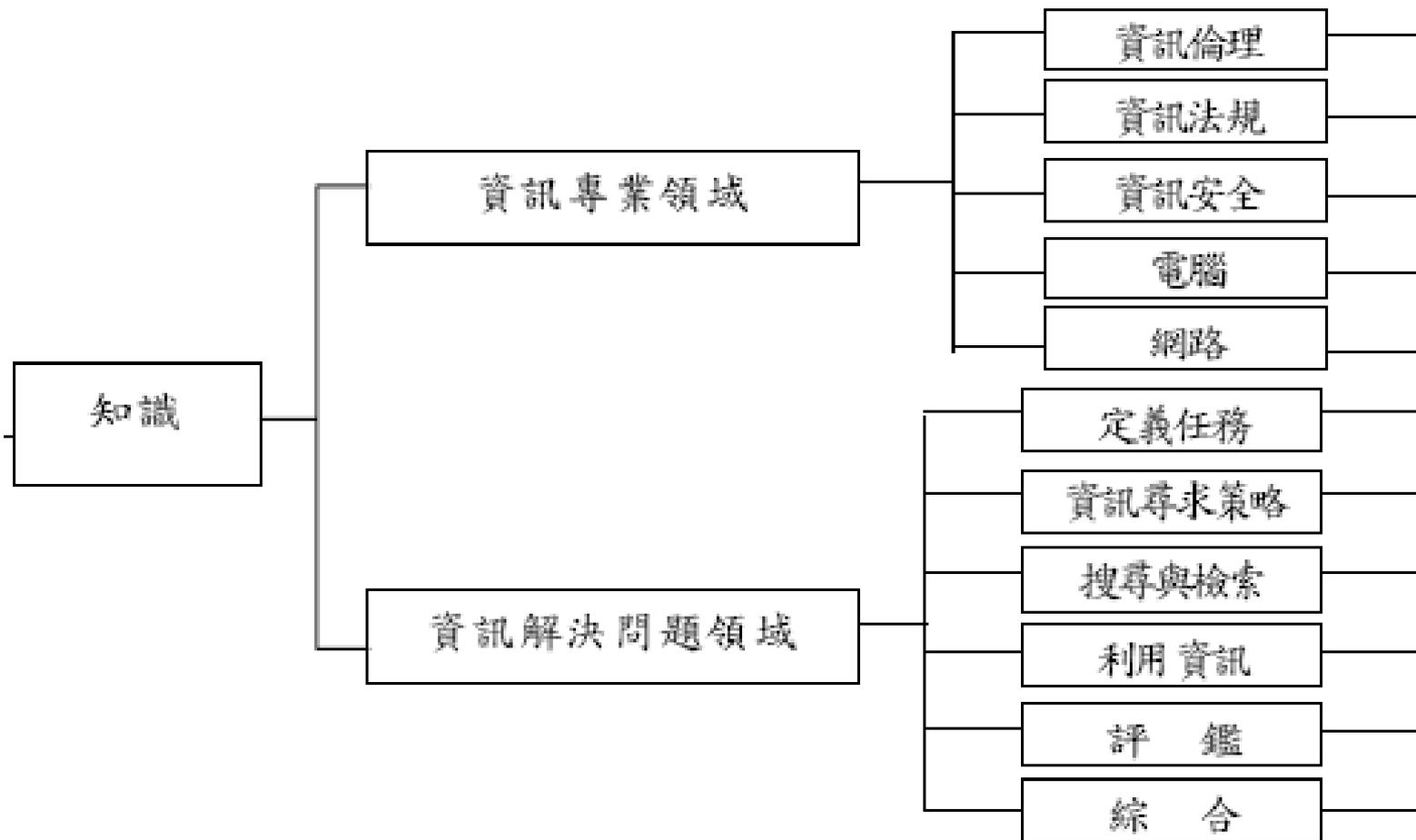
資訊管理與資訊素養



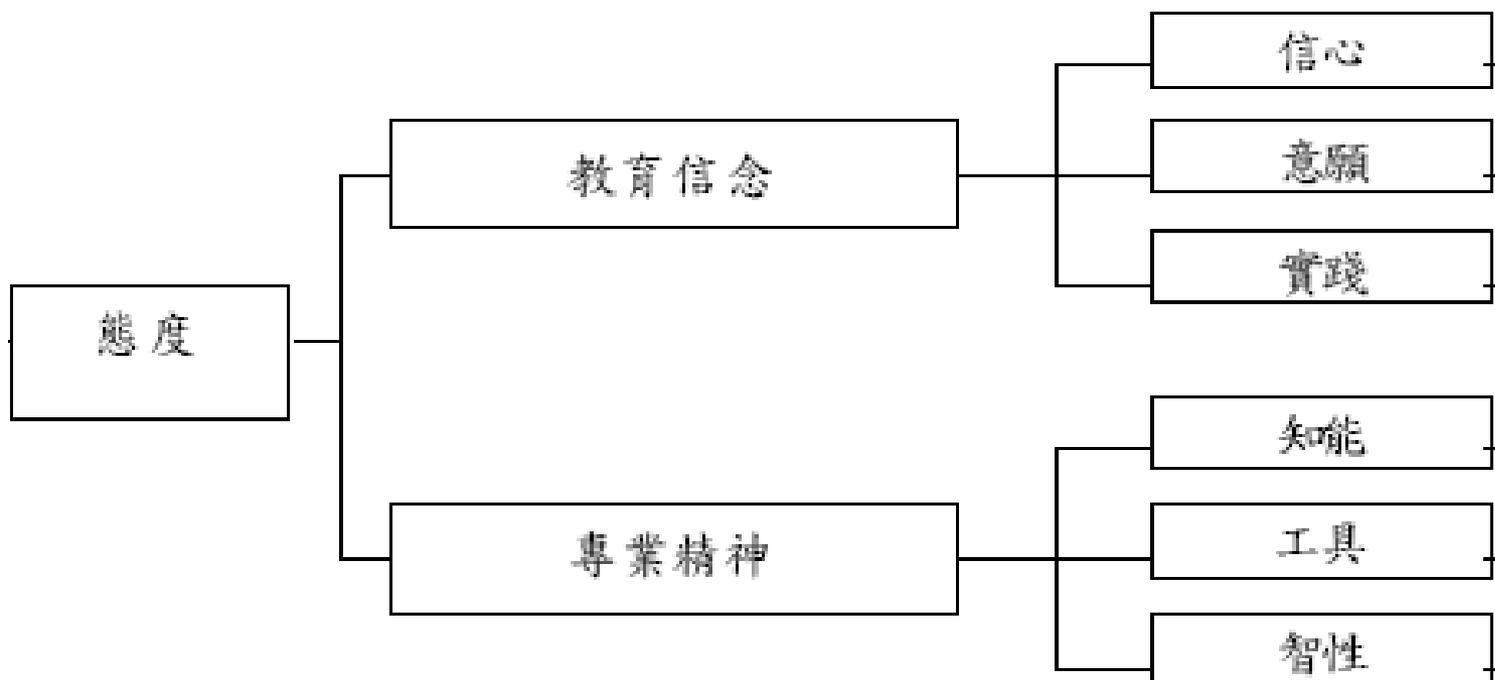
資訊時代的資訊素養

- 建立新觀念
- 多瞭解環境的變遷和未來的趨勢
- 培養操作設備的技術
- 增強溝通及應用資訊的能力
- 加強本科的學識與技術水準
- 資訊倫理的培養
- 瞭解過渡時期的失序現象

教師資訊素養能力指標







ISTE 的教師教育科技標準

六大能力	能力指標
一、科技的操作及概念	<ol style="list-style-type: none">1. 具備科技相關的基本知識、技能、和概念的瞭解。2. 科技的認知與技能需持續成長、與時並進。
二、規劃學習環境與經驗	<ol style="list-style-type: none">1. 運用科技支援之策略，設計合適的學習機會，以滿足學生不同的需求。2. 應用當前教學科技的研究，設計學習環境和經驗。3. 確認、尋找科技資源，並評估其正確性和適當性。4. 計劃科技資源的管理。5. 計劃學生學習環境管理的策略。
三、課程的教與學	<ol style="list-style-type: none">1. 促進學生科技能力提升的經驗。2. 利用科技支援以學習者為中心的教學策略。3. 運用科技發展學生高層次的技能和創造力。4. 運用科技管理學生學習的活動。
四、評估與評鑑	<ol style="list-style-type: none">1. 運用科技上各種的評量策略，評估學生對學科內容的瞭解。2. 利用科技資源搜集、分析資料、以及解釋、傳達結果，以改善教學實務，使學生的學習達到最佳化。3. 運用多元的評估方法，來決定學生運用科技進行學習、溝通和生產的適切性。
五、生產率和專業實務	<ol style="list-style-type: none">1. 利用科技資源於專業成長和終身學習。2. 持續評估並反思專業的實務，以做成運用科技支援學生學習的教學決定。3. 運用科技增進生產率。4. 使用科技與同儕、父母和社區進行溝通、合作，以豐富學生學習。
六、社會、倫理、法律以及人類方面的議題	<ol style="list-style-type: none">1. 進行有關科技使用上的法律和倫理觀念的教學活動及示範。2. 運用科技資源，使不同背景、特性和能力的學生均得以發揮潛能。3. 確認並使用多樣化的科技資源。4. 促進科技使用的安全與健康。5. 促使所有學生能公平使用科技。

資料來源：Information Society for Technology in Education(ISTE)(2001d) .National Educational Technology Standards for Teachers. 中小學教師資訊素養能力指標之探討研究
http://cnets.iste.org/pdf/nets_teach.pdf引自賴錦緣 (民90) 。ISTE 的教師教育科技標準及其對師資培育資訊課程規劃之啟示。資訊與教育， 85， p47。

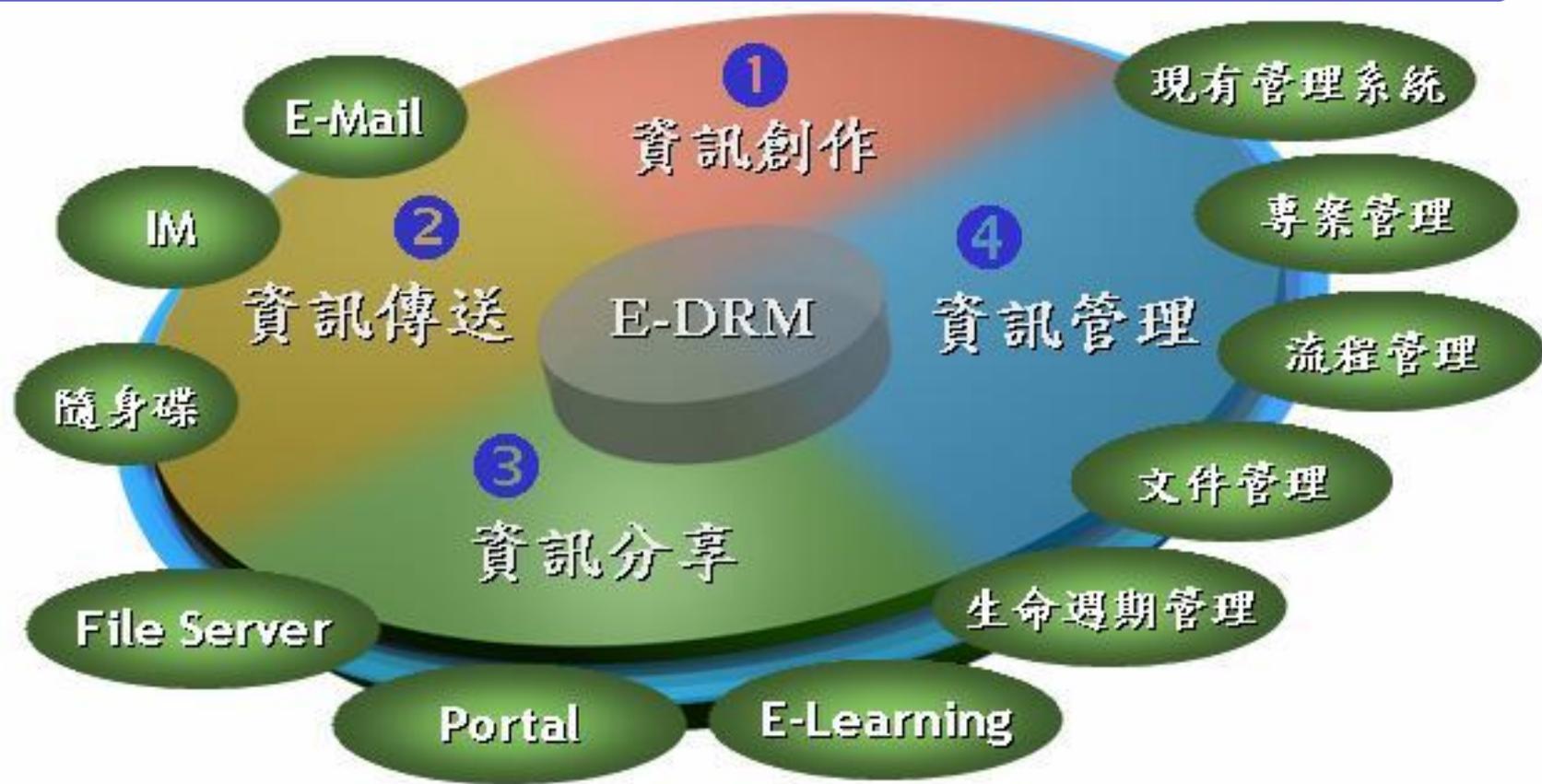
資料→資訊→知識

您是怎麼做的？

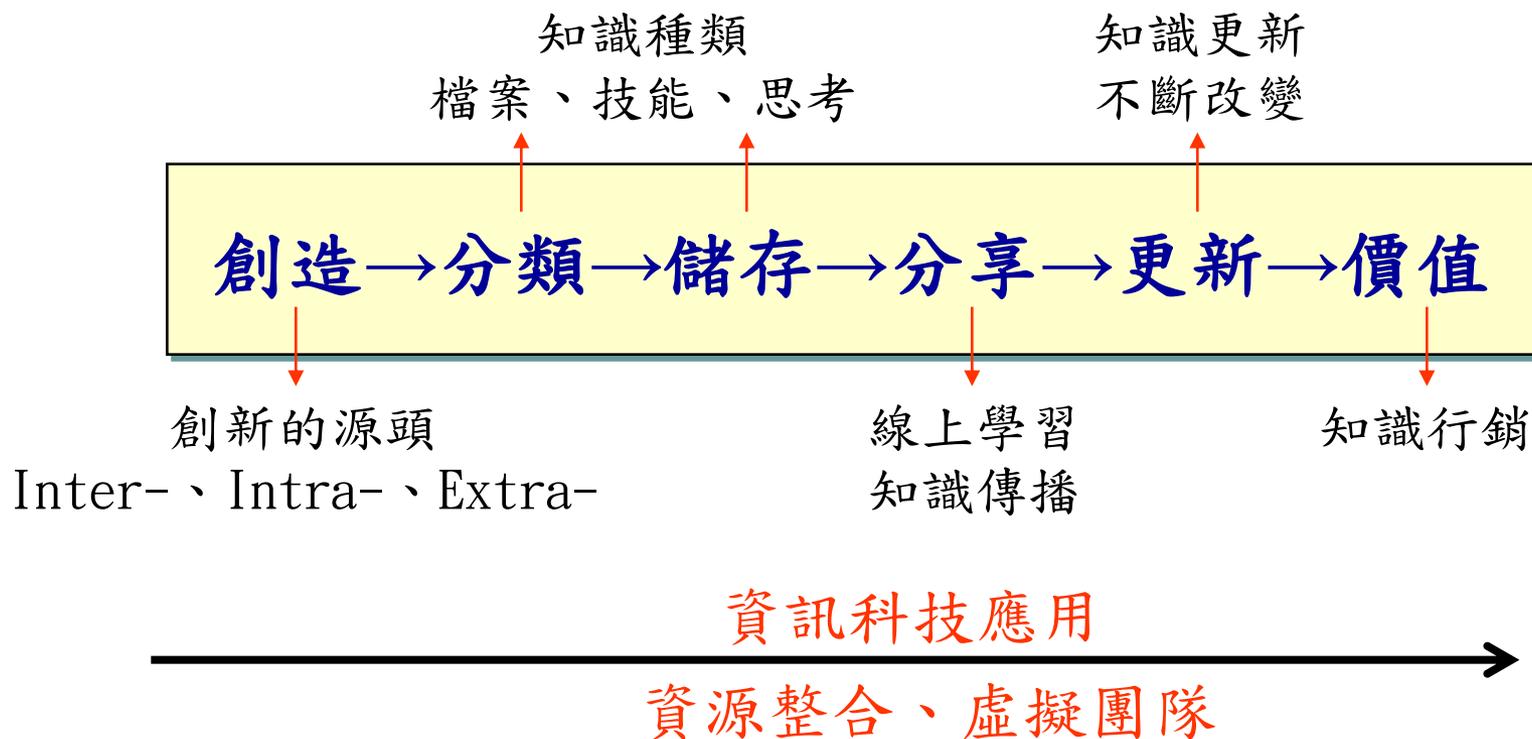
個人資料、資訊與知識管理工具

- 有那些工具可以協助您管理您的資料？
 - 有此需要嗎？...

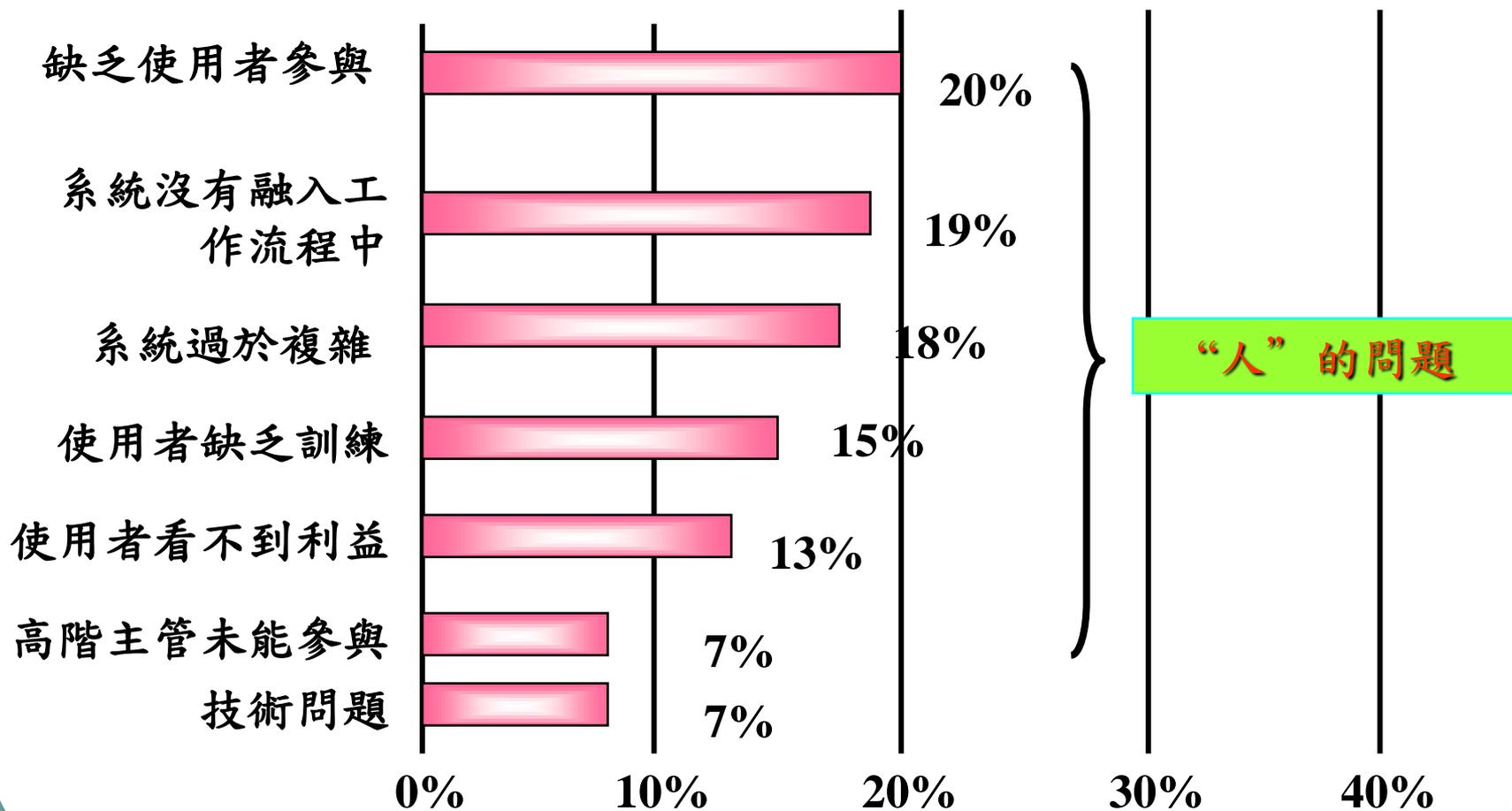
資訊管理工具



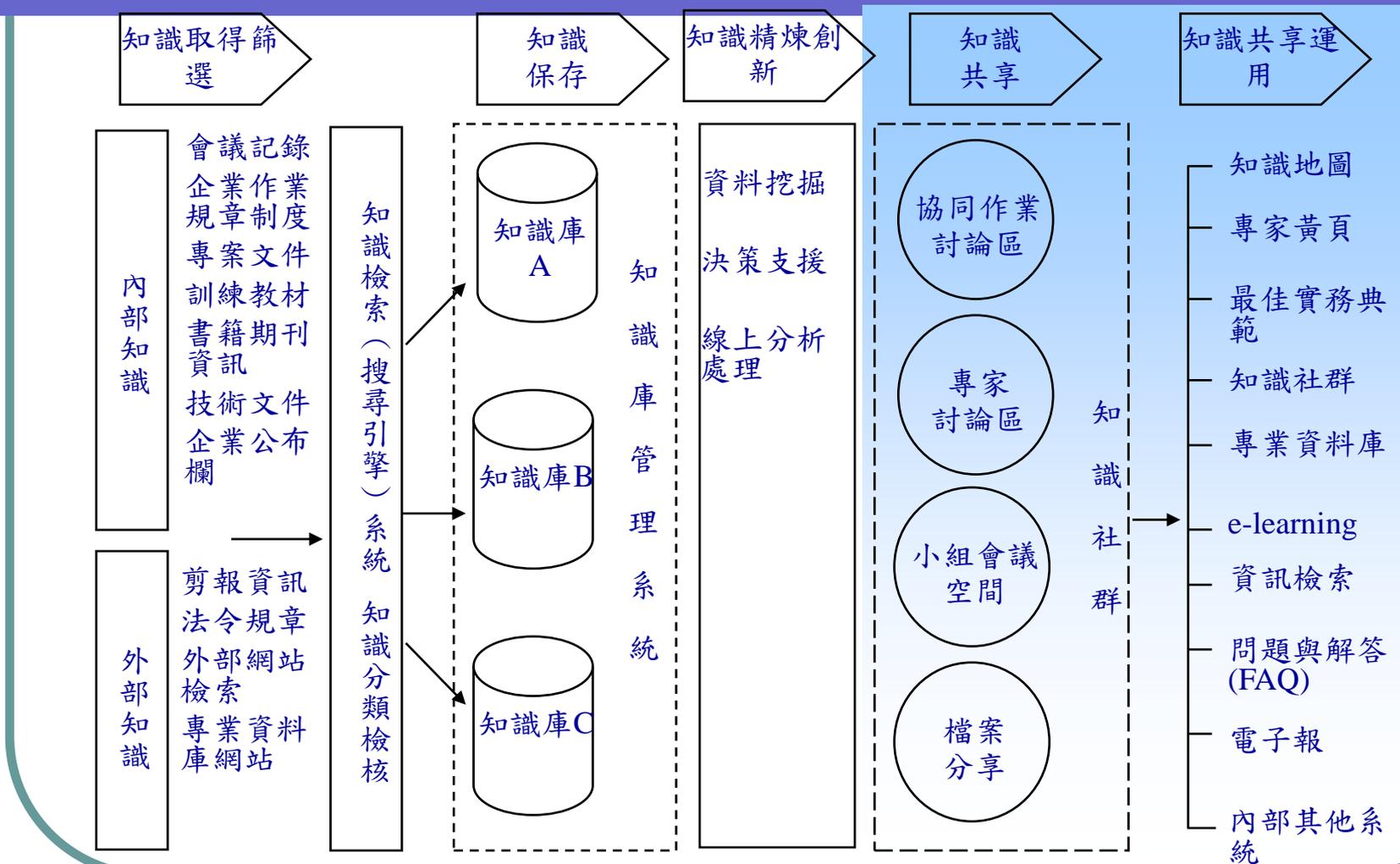
知識管理的核心



知識管理失敗原因



知識共享



創用CC-知識共享

- 創用CC，是 Creative Commons 的中文名稱，希望透過「保留部分權利」的彈性授權，讓創作得以更加流通。
- 勞倫斯·雷席格創用CC（Creative Commons）計劃創辦人，曾將其著作「Code: Version 2.0」同時採用創用CC授權全文下載與實體銷售，驗證知識共享亦可以保障創作者之利益。



結語

善用資訊管理工具、創用CC「用善意換取善意」...