

「知識管理專題研習班」心得報告

林愉珊

七月中旬參加中國圖書館學會舉辦「知識管理專題研習班」，集合臺大管理學院和圖書資訊學系師資。商研所的陳家聲教授提及知識管理的目的有二：(1)讓生手可以很快地進入情況，且有效地工作。(2)企業可以累積個人知識經驗成為企業智慧資本，並創造價值。Bill Gates名言「蒐集、管理和使用資訊的方式，決定了輸贏」，企業體內部的資訊經常缺乏交流與整合，形成「資訊孤島」和 available but not accessible 的情況，而知識管理的四個層次：電子化→資料庫→網路化和決策支援系統→知識的創造、組織和管理，明白道出透過知識管理可以提供員工做好工作所需的企業資訊，而將寶貴的工作時間運用在協助顧客及創造企業競爭優勢。

黃慕萱老師以知識創新與研究發展為題，談及專利資料的種種。專利在理工領域的重要性是很高的，是一種智慧財產權與技術的資訊，公開且易取得，專利的檢索和分析最近也成為圖書資訊領域的熱門話題；謝寶媛老師從專利的各層面談起，圖書館員現在除了原本熟悉的各種資料庫和資源資訊，專利是知識管理很重要的一塊，也成為商業的新戰場。

林珊如老師的課程引發許多思考，知識是資訊、個人經驗與邏輯思考的互動與結合，圖書資訊學領域以「理論知識」居多，而企業界的知識管理則以「實務知識」為主，其次圖書資訊學強調外顯及靜態知識的管理，而企業知識管理則強調內隱和動態知識的管理，例如「遇到什麼人應如何談判，用什麼態度或語言來接觸」（參見表一），另外圖書館員處理的多為公共知識，在企業界個人知識幾乎等於個人存在的價值。

表一 企業組織知識管理的層次架構

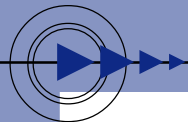
	人	事(流程)	物(非人際性資源)
組織內部	HRM，強調內部人員知識外顯化	MIS，強調內部資訊流程管理	IRM，文件管理
組織外部	注重與組織外部上下游的人際網絡	CRM，客戶關係管理 ERP，供應鍊管理	組織外部資訊資源以供內部使用

資料來源：林珊如。「知識管理：對什麼知識？做什麼管理？」。大學圖書館 6卷 1期(民91年3月)：4。

張淳淳老師介紹了許多政府網站及企業資源的分類系統，例如經濟部和主計處的網站均完整地提供各項流程所需的資訊；陳雪華老師則介紹許多知識組織的方法，須先辨識出既有的資訊資源、再辨識其組成部分，以提供有用的檢索點及資訊資源的位置或獲得該資源的方法。其中介紹顯性知識可以產生各項知識地圖 (knowledge map)或是知識庫，而隱性知識則可從專家名錄、人才檔或人際網絡中辨識出「關鍵員工」或「知識守門人」，甚至是組織內的溝通網絡圖、信賴網絡圖及諮詢網絡圖。而應用知識分類架構而產生的知識分類學(Oncology)、分類學 (Taxonomy)及主題地圖(Topic Map)，皆為知識管理可用之工具。

而商研所的陳文華教授則介紹外國企業常用的知識管理工具，以及這些企業目前應用而生的產品，其中應用電腦程式而產生的多層地圖則顯示了新聞當中與健康有關的主題新聞稿，令人印象非常深刻，還有透過蒐尋引擎 (search engine)而有的臺灣各大學之研究主題，亦是很有趣的發現。

知識管理已經流行一段時間，圖書資訊學的研究範圍以「讀者資訊需求」、「資訊分類編目」、「開發資訊產品及服務」、「取得資訊以及資訊的傳遞」為主，多半是處理公用資訊和外



顯知識 (Explicit Knowledge)的經驗，但在一般公司或企業體內部，這些專門圖書館員為配合母機構的企業策略，主要的工作內容更重視內隱知識 (Tacit Knowledge)部分，這和在學術圖書館或公共圖書館工作性質極不相同，另外許多經驗都告訴我們，雖然透過知識管理的過程確實可以減少許多資訊不對稱的現象，但知識管理似乎是違反人性的做法，有誰願意把個人所擅長的、經驗所累積的有用知識，輕易地釋放出來，成功地推動知識管理，需要人性面的努力。