

# 由記憶航向分類的大海

## 知識管理與Web2.0專題報導之四

陳啓亮 © 知世網絡 網站資訊架構師  
<http://www.xxc.idv.tw/blog/xxc>

一般的「個人知識管理」談到資訊組織與分類時，不外乎教導或引介一些「有效的分類工具或技巧」。不過，我這篇文章將完全棄這些技巧於不顧。相反地，我情願談談每個人與生俱來的歸類本領。因為，正如我在這系列第一回的文章中所強調的，個人知識管理的目的並不在於「做好個人資訊管理」。是否能整理的很整齊，與一個人是否有知識能力，是兩件不相干的事情。「把資料分類得很好就是知識管理」可能是個人知識管理所創造出來最大的誤會與迷思。一位天天把資料分類的井然有序的人，很可能完全沒有讀通任何東西，也可能完全沒有批判性思考或創新的能力；而一位專精某領域的佼佼者或專家，很可能他的收藏只能讓旁人用「亂」來形容。

但是，這不表示我認為「分類與歸類」這件事情與知識管理無關。相反地，我認為這是個人知識工作中最重要的一環。分類體系就是一個知識工作者的全部所有，他一切的投入與成就。只不過，在分類這件事情上，永遠沒有最好的分類，也沒有最好的方法。能夠有的，只有持續不斷的分類、發展、精練自己對所有事物的意義與脈絡。對個人知識工作者而言，重要的並不在於如何把資料分類的乾淨整齊，而是在於能夠持續不斷的更新、挑戰、豐富自己的分類系統而已。

### ◆ 記憶的意義

大家一定有認識這樣的人，或者是自己也是這樣過日子的。明明房間或桌子就是亂成一團，但是要找什麼東西都很方便，可以稱為「亂中有序」的小世界。萬一有個人「好心的」幫忙整理一下，這個小世界的秩序就垮了；儘管整理過後，東西看起來井然有序，但是沒有一樣東西在應該在的位置上。只好對外宣稱「不要碰」、「別整理」、「我自己來」等等。

其實，這也就是個人資訊管理工作的特色。個人資訊組織工作與共用的公共資訊整理工作不同，往往有很多「私人限定特徵」在其中。對某個人很方便的組織方式，可能另一個人看起來有如迷宮般不可理解。而且越是豐富的個人資訊，越容易看起來像是個迷宮。其實，每個人



腦子中的記憶，也就像個迷宮一樣。而我們能從旁人看來零碎的雜物中，輕輕鬆鬆的拿出我們想要的東西，所依靠的就是有如走迷宮般的記憶與歸類能力。

波赫士(J. L. Borges, 1944)小說中有個「博聞強記的富內斯」的故事。富內斯具有驚人的記憶力，他能記得所有不同的時刻所看過的個別具體的東西。「富內斯非但記得每一座山林中每一株樹的每一片葉子，而且還記得每次看到或回想到它時的形狀。」實際的世界上，也有一個臨床的案例：Solomon Shereshevskii。在《透視記憶》一書中提到的超級記憶者，他能記住任何的任意數字或公式，而在十多年之後仍然可以記憶無誤。但是另一方面，他超強的記憶力也為他帶來了許多困擾：他有閱讀上的障礙，因為他不瞭解為甚一個相同的字在不同的地方會有不同的意義；他常常無法分辨電話另一頭的聲音是誰，因為他認為即使是同一個人的聲音在一天之中也會改變20-30次(頁153-155)。

正因為我們每個人都沒有那樣超強的記憶力，我們容易遺忘事物的細節。先暫且不討論那些無法用言語或心像描繪的無意識的記憶，只就能被意識回憶的記憶中，能夠由短期記憶轉入到長期記憶的部份，其實少之又少。Eysenck & Keane (2000)認為人的記憶系統是根據經濟原則而組織經驗的，因此一般人能夠從經驗中抽象出一些普遍性概念。這種認知經濟性(cognitive economy)將世界分解為各種類別，以減少人們需要學習、知覺、提取和識別個別的資訊量。換言之，如果我們不要把遺忘看作是一種「失能」，而是把遺忘看成是一種上天賦與的能力，那麼正是因為我們有了這種能力，所以我們能夠運用概念化與歸類的工作，所以我們能夠掌握事物的意義。

#### ◆ 意義的脈絡

電影「搶救雷恩大兵」裡面有一幕與遺忘記憶相關的情節。湯姆漢克飾演的連長帶領著一班弟兄深入戰場之中，想將大兵雷恩帶回美國本土。因為雷恩所有兄長都已經在歐洲戰場上為國捐軀，基於「人道」的立場，軍方高層希望能將雷恩平安的帶回給他那悲傷的母親。但是，大家好不容易才找到的雷恩，沒想到竟然是個熱血軍人，寧可在戰場上與死守同胞一起奮戰，也不願一個人平安地撤離前線。總之這是一個荒謬的狀況，於是湯姆漢克只好帶著其他弟兄留下來幫忙死守，希望可以出現奇蹟。在佈陣完成，等待敵軍上門之際，雷恩透露，其實經過幾年的戰爭歷程之後，他已經難以回憶起自己以往的生活，甚至是已故兩位哥哥的長相。湯姆漢克建議他：「你要先想一些脈絡」。於是雷恩先想一件以前兄弟們一起惡作劇的故事，隨著雷恩講的故事慢慢發展，他自己也越來越回到原來的情境之中；當故事一說完，觀眾們已經可以從雷恩的表情中發現，他已經想起他的兄弟以及以往的歲月。然後雷恩的心緒從故事裡面走

出，重新環視著周圍殘破戰場的時候，他的表情是陌生、失去座標的，這個時候的他已經不是幾個小時前的那個只想殺敵的熱血軍人了。他已經找回失去的對家人的記憶。

這一段可能是歷年來所有戰爭電影中，最精彩的「單人說故事片段」之一。在電影前半段的情節中，導演呈現的都是戰爭的殘酷無情，以及士兵們同舟共濟的情誼；順著這個脈絡，我們可能會認同雷恩寧可留在前線，不願意回美國的想法。而透過這一段雷恩個人的回憶故事，觀眾才會被引介到另一段脈絡，一段「一般日常生活」的脈絡。而正是有了這樣不同脈絡的反差，讓觀眾可以對比出同一件事情（奮勇作戰）背後不同意義間的矛盾。

人可以從記憶中提取出很多東西，但只有「有意義」的部分才會叫做「資訊」，而其他沒有意義的部分就只配被稱為「雜訊」。而意義，並不是一開始就存在於腦子的某些細胞中，也無法透過背誦而得到，而要通過一些周遭相關的事情，即湯姆漢克所謂的「脈絡」，才能形成共同的交織出所謂的「意義」。

#### ◆ 脈絡的組織

每當有機會到別人家或是辦公室，我一定會觀察的就是他的書架。因為，他選擇的書籍或擺設會顯示他的興趣與品味，而他排列資訊的方式會顯示出他心智的知識架構。社會學者李明璁提到他書架的分類（<http://blog.roodo.com/camduck/archives/4698631.html>），說：「我的藏書分類方式與圖書館學毫無關連，全然是私密需求的任性而為。我常玩笑地說，如果一個指導學生能解讀分辨這奇怪的排列邏輯，我們之間應該就會有不錯的論文合作關係，甚至也有可能成為氣味相投的朋友。」因此，《逛書架》（2004年，邊城出版）、《逛逛書架》（2005年，邊城出版）這兩本書的出版，肯定滿足我這類人的某種窺視慾。而且一看，果然，越是藏書與讀書大師，其書架的組織越是旁人無法理解。

有次，我有幸能光臨這兩本書主編的書房：其實也算是藏書名家規模的書房了。看著那一疊一疊，直直橫橫，一層後面還有另一層的書架，以及四處還不時穿插一些臨時起意的書堆，藏書家就是有辦法找得出來哪本書放在哪裡。不但如此，他肯定還說得出這本書怎麼入手的，為甚麼要買下這本書，跟旁邊的書為甚麼會排在一起等等之類事情，與你滔滔不絕的就一本書聊上半個小時。那些「一疊」、「一堆」、「一區」等等，其實也就是資訊組織的方式。但是如果我們問他，「這一疊你的分類是什麼？」、「你是用什麼原則把這一疊分在一起？」，他可能也無法給你一個明確的答案。頂多就是說「那邊」、「這邊」、「那一帶」，如此比手劃腳一番。

人類在歸類的時候，依循的是自己所能體驗的脈絡；因為符合某些脈絡間的關係，因此這



些一堆一堆的書籍組織方式，對藏書家自己而言並不是無意義的雜訊。這些脈絡不一定是所謂「主題式的」，有時候也是「生活式的」、「生命史式的」。例如，有些書之所以會被排在一起，是因為某次二手書店探險中一起買回來的大豐收。這種事情只有藏書家自己才會知道。但是，對於缺乏與他相同生活或知識脈絡的人來說，肯定是缺乏或看不懂這些隱含潛在的關係性，因此也就不可能理解那樣的組織方式的意義。

#### ◆ 組織的符號

我在某處有看過這樣的故事。有個人買了臺iPod。因為他是離家在到臺北工作，因此常常都要搭乘臺鐵往返。每次坐火車往返的時候，都會聽著音樂，度過漫長的路程。過了一段時間之後，他發現某些音樂特別適合返鄉聽，而有另一些音樂特別適合回臺北的路上聽。所以他就在iPod裡面把音樂建立了兩個資料夾：順行、逆行。我到現在想到這個故事，還會不免試圖揣摩，如果是我，會把什麼樣的音樂放在「順行」，什麼會放在「逆行」？原本與音樂完全無關的兩個詞彙，這個時候開始沾上了一些背景音樂的氛圍。一般人想到音樂分類，都是根據樂種或樂風，或者與唱片行的分類類似。但是實際上，每個人心中都會有一些音樂清單，是特別適合某些狀況聽，或是會喚起某些情境的。我在Pandora (<http://www.pandora.com/>) 上的音樂清單就曾經有一些「趕工」、「雨晚適合」這類的奇怪分類，不過現在Pandora因為著作權限制的關係，臺灣已經無法連結使用了。

這邊提到的MP3或音樂歸類行為，與書架整理的行為不同。在於電腦檔案管理的時候，需要幫分類的檔案夾「命名」，而幫書分堆或排在書架上，並不要求一定要找個分類名稱。當我們為自己要聽的音樂檔案分類命名的時候，每個分類詞彙的意義其實是只有自己才有辦法解讀的。別人沒有辦法了解我的「趕工用」的音樂是哪一種。或者，可能他也會有自己的「工作用音樂」分類，但是他認為適合工作時候聽的音樂，可能跟我完全不同。雖然，當我們使用語言文字符號，來幫助我們記憶或紀錄我們個人的分類，這會使得我們的分類意義在某個程度上仍然是可以被其他人所理解的。但是，由於個人自己的組織歸類，是由個人自己的生活意義脈絡而來的，所以我們面對他人的分類標籤文字的時候，也只能得知部分的、表面的意義，而沒有辦法單單就分類，了解分類背後所有的意義。

另一方面，如果是數位資訊，更可以不受實體物質上的限制。像書籍這類物理實體，每一本書只能被歸在一個地方；如果一本書講的是哲學史，那不是跟哲學的書放到一起，就是要跟歷史的書放到一起。以往，即使是數位的資訊，我們還是習慣「一物分一類」的設計。例如「檔案總管」的目錄結構，或瀏覽器的「我的最愛」。但是這樣的組織方式，並不能反映出

人類對脈絡與意義理解的多重脈絡本質。如果有人開始有心發奮好好地整理自己的數位資訊，一定會苦於「分這個也可以，分那個也可以」的苦惱情境。因此，近來的一些資訊系統都可以提供「關鍵字」、「標籤 (Tag)」式的組織方法，這相當於我們可以將資訊同時分到兩個以上的主題類別，而不用受限於實體空間上的限制，也更符合人類心智中組織的狀況。如果我們開始使用一些線上書籤服務，如del.icio.us (<http://del.icio.us>)，並加上與瀏覽器整合的附加功能 (Firefox, Del.icio.us plug-in <https://addons.mozilla.org/zh-TW/firefox/addon/3615>)，就可以體驗到這種多重分類資訊組織的好處與威力。

### ◆ 符號的交流

我必須老實的承認，與目前火熱的「線上書籤服務+標籤分類系統」比較起來，瀏覽器上的「我的最愛+樹狀階層結構分類」這對搭配組合，還是有不可取代之處。它快速、便捷、容易使用，而且更重要的：隱私。但我還是會持續的，將大部分的，新穎的，網路瀏覽所看到值得收藏的網路資源內容，放在線上的書籤服務裡面。這樣一來不但可以幫助自己，也幫助別人。

語言符號因為有著共同的客觀意義，所以可以發揮溝通的功能。而符號的「客觀意義」，是經由符號語義的公開化，被社會或社群所共同遵守，共同承認，因此才成立的；而不是因為事先有一個「標準／規範辭典」來決定的。而資訊的公開化 (pubic) 也就意味著有出版 (publish) 的行為。在前現代社會中，由於傳播技術的限制，符號的產生與傳播相當程度依賴紙本的印刷出版物，於是語彙的形成與意義的更動週期也較長。在目前擁有電腦網路的資訊社會中，「出版／公開化」的成本與時間，有了戲劇性的轉變。如果一個人將書籤資訊收錄在網路書籤服務上，並加上自己的分類詞彙，也就相當於他公開／出版了他對這個書籤資訊。隨著網路資訊服務的類型越來越多，各種人類活動所產生的資訊也不斷的被公開到網路上。除了線上書籤，對音樂的聆聽有Last.fm (<http://www.lastfm.com>) 這類的線上音樂資訊服務，對書籍的閱讀有LibraryThing (<http://www.librarything.com/>)、ANobii (<http://www.anobii.com>)、羽毛 (<http://www.yumau.com.tw>) 這類的線上書櫃服務，相片有Flickr (<http://www.flickr.com>)，投影片有Slideshare (<http://www.slideshare.com>) 等等。這些都提供了各種關鍵字／標籤型態的分類系統，這使得歸類行為所使用的語彙與意義，在網路上不斷的被公開，被出版，被傳播。

這種狀況在分類上形成一種巨大的眾聲喧嘩。幾乎每天都會有新的語彙產生，隨時都有語彙的意義被修改，也隨時的被計算，被呈現。這種狀況，有人稱之為「folksonomy」，一種草根性的、由下而上的分類系統。這樣的現象並非只有在這個時代才有，晚近的社會學與文化人類學研究認為，人類社會中創造的分類並非一種單一的、靜態的理性架構，而是一種任意的、



多樣的、暫時性的、相互競爭的、不一致的分類體系（Rapport & Overing, 1999），並且是一種起源與個體在認知上的發展與能動性的，持續不斷地建構秩序的過程。人類一方面建構出新的秩序，並隨著社會化的過程，將自我的分類秩序表現為外在分類秩序。

在使用各種有分類功能的線上服務的時候，我特別感受到這樣的益處。透過他人的分類，我除了能夠更好的分類我自己收集的資訊以外，也能夠透過相關性的演算法，推薦我相關的資訊。在我使用del.icio.us的經驗中，我常常只是收錄了一個我認為有用的網路書籤，同時卻同時能從系統建議中「滾雪球」般的找出四、五個以上有用的資訊。我知道我受惠於這整個系統，而這個系統不過只是把許多眾人「微不足道的收錄書籤行為」有系統的集中起來，而形成莫大的知識力量。同樣的，我也受惠於flickr的圖片，last.fm的音樂，slideshare的投影片教學，youtube的影片等等。

當我們開始將自己的個人分類資訊活動，透過網路服務公開到網際網路上的時候，其實就已經輕輕的跨過了個人知識管理的界線，邁向社群的、公眾的知識參與。但個人也將會經由這樣的參與，學習到更多的東西。在前兩回的文章中，我談到新資訊的接收與訂閱，以及如何評估資訊，這兩者都偏向於個人的資訊習慣，以及如何運用公共的資源幫助自己更有效的進行知識工作。但是越進行到後面的階段，與公眾的參與和互動，會扮演越來越重要的角色。ISE

### 延伸閱讀

- 波赫士（J. L. Borges）（1944）。博聞強記的富內斯（Funes the Memorious, 王永年譯）。波赫士全集（2002, Vol.1）（頁642-650）。臺北市：臺灣商務。
- Squire, L. R.、Kandel, E. R.（2001）。透視記憶（洪蘭譯）。臺北市：遠流。
- Eysenck, M. W., & Keane, M. T. (2000). *Cognitive Psychology: A Student's Handbook*(4 ed.). Philadelphia, PA: Psychology Press.
- 李明聰。（2007）。書架。發表於中國時報-三少四壯集。個人發表於 <http://blog.roodo.com/camduck/archives/4698631.html>
- 逛書架編輯小組（2004）。逛書架。臺北市：邊城。
- 陳建銘（2005）。逛逛書架。臺北市：邊城。
- Rapport, N., & Overing, J. (2000). *Social and Cultural Anthropology: The Key Concepts*. London: Routledge.