



出席「知識管理：方法與系統 研討會」報導之一：香港地區

中央研究院中國文哲研究所籌備處圖書館主任
劉春銀

管理大師彼得杜拉克(Peter F. Drucker)說：「知識將是21世紀的新競爭利器」(註1)。由此可見，吾人即將邁入的21世紀，是一個知識經濟的時代，它是一個以「腦力」取勝的世界。無論是企業、政府機構、教育團體、各行各業，甚至一般社會大眾都已體認到，掌握知識是重要的致勝關鍵，而組織內最重要的資產是人員與組織知識。因此，如何透過有效的「知識管理(Knowledge Management)」，以提升組織內專業或專家知識的價值，並產生經濟效益，則已成為當今政府機關、企業或團體組織最關鍵性的策略管理新課題。

圖書館向來是保存人類知識的最佳場所，但在網際網路蓬勃發展的21世紀來臨之際，圖書館事業正面臨許多挑戰，各類型圖書館如何協助組織內將豐富的數據(Data)、資訊(Information)轉變成知識(Knowledge)，再轉化成智慧(Intelligence)，並創造價值與競爭優勢，則成為當今要務之一。尤其是在數位圖書館(Digital Library)雛型初具與資訊科技發展成熟之際，為圖書館使用者建構一個知識管理的服務環境，更是刻不容緩的事。因此，圖書館除了是座知識寶庫外，還應該更積極地促使知識發揮更多的作用。(註2)

有鑑於此，美國國際圖書館聯網中心(OCLC)特別規劃了一系列知識管理的方法與系統課程，並委由其禮聘的傑出教授李華偉博士(Dr. Hwa-wei Lee)在亞洲地區尋覓合作夥伴，共同舉辦研討會。其主要目的是在經由研討會的課程講授，以培訓各類型圖書館的從業人員了解知識管理的本質，並善用資訊科技與知識管理

的方法與系統，來協助所服務機構在網路化知識時代中面對網路經濟或知識經濟的大潮流與挑戰。香港科技大學圖書館是OCLC研究院的第一個合作對象，於本(民89)年6月19日至21日在該校舉辦了亞洲地區的第一場「知識管理：方法與系統研討會(Knowledge Management: Methods and Systems Seminar)」。是項研討會共有來自日本、韓國、新加坡、馬來西亞、臺灣、中國大陸、澳門與香港等地的150餘位各類型圖書館現職人員參與，全部課程是用英語講授，由OCLC研究院的執行長Erik Jul、李華偉博士與香港地區的潘華棟博士(Dr. Paul Poon)與張敏民(Ming-ming Chang)館長共同講授與主持，在三天的議程中主要是針對「知識管理」的定義、背景、本質、特性、原則、方法、系統與創新等主題作深入的探討，並以香港地區之知識管理個案研究實例作說明，以下為3天研討會的課程內容紀要與個人學習心得。

研討會之各場次紀要(註3)

本項研討會之課程安排，希望達成的主要學習目標有5：1.知識管理的定義與目的；2.協助知識管理的技術與趨勢；3.知識管理的主要組成：資源、系統、程序及人員；4.差距分析(Gap Analysis)：必備的重要條件是什麼？5.機會：經由新知識管理活動，圖書館如何擴展與增加其價值？因此，大會的課程重點基本上是放在改變圖書館事業的技術實力，以及圖書館所面的對危機與轉機。由於美國天氣不佳而班機延誤，OCLC研究院執行長Erik Jul無法趕上研討會的開幕時間，因此大會臨時略作議程



調整後馬上進行各場次之研討。臺灣地區只有筆者參加，因此不揣淺陋，試著記錄參加本項研討會的學習經驗與心得，以分享同道。以下依調整後之場次簡要敘述其課程重點。

1.開幕式：由香港科技大學圖書館張敏民館長主持，她首先表示很榮幸與OCLC研究院合作舉辦亞洲地區的第一場「知識管理」的研討會，簡要說明本項研討會的籌辦經過、資料袋中的講義內容及議程變更。接著歡迎副校長Prof. Peter Dobson致開幕詞。

2.第一、二場次：由李華偉博士主講 "Libraries in the Digital and Networked Knowledge Age" (數字及網絡化知識時代的圖書館)。他首先說明本項研討會的舉辦背景，以及代表OCLC研究院說明本年度(2000年)之工作計畫，預計一年內在亞洲地區就不同議題舉辦研討會(如在上海剛辦過Metadata的研討會)，接著是課程講授。他先就革新所帶來的變化、電腦科技、通信技術、技術突破與人類知識創新等方面作一概觀，其次就(1)知識時代圖書館的角色；(2)知識時代的特性；(3)機會與挑戰；(4)圖書館的新角色；(5)主要原則；(6)知識與創新等六大重點作詳盡解說。接著是問題討論，與會者就資訊素養、繼續教育、圖書館員角色、讀者服務所面臨的挑戰、如何管理漸增的電子資訊資源以及數位化館藏發展等問題就教於李博士。

3.第三場次：由香港城市大學圖書館館長潘華棟博士(Dr. Paul Poon)主講 "Collaborative Effects in the Knowledge Management Age: Hong Kong's Experience" (知識時代的合作努力：以香港為例)。首先為新經濟與知識管理策略的背景介紹，接著以香港的 "JULAC and CCDS" 計畫、中文資料合作共享編目計畫、以及香港中文人名權威資料庫等為例，說明圖書館界在知識管理時代共同推動的合作計畫，並希望將來能擴展到華文世界與全球性。

4.第四場次：由Erik Jul主講 "Knowledge Management Methods and Systems"。他先就合作舉辦研討會之贊助、教師團、與OCLC研究院概況等作簡要說明，接著才進入主題內容介

紹。其重點包括變遷的壓力，全球資訊網用戶，知道的危機，數位知識經濟，合作世界的主要知識領域，圖書館界的主要知識領域，以及知識管理的定義、特性、原則、基礎、系統、效益評估、成功絆腳石等，最後提供幾項參考資料供學員進一步自我研究之用。

5.第五、六場次：由Erik Jul主講 "Applied Knowledge Management" (知識管理實務)。就知識鑑定、組織重要記錄、專業人才檔、知識的貢獻、員工的認知、工作輪調、知識結構、一般應用系統、專家資料庫與實例、線上知識地圖的建構步驟、知識競爭力、產品資料庫、客戶資料庫與組織評鑑工具等課題作深入的剖析。

6.第七場次：由Erik Jul主講 Knowledge Management: Using, Exploiting, and Innovating with Web Tools"。主要就知識管理的 Web 技術，Web 蒐尋引擎作說明；依不同功能分別介紹網路資源的蒐尋引擎，主要在彰顯於網際網路環境下建構知識管理系統的妙方。

7.第八場次：由Erik Jul主講 "The Technologies of Knowledge Management" (知識管理的技術)。主要在介紹應用於知識管理的技術，包括知識管理系統、軟體供應商、重要的技術、軟體系統功能等項。

8.第九場次：由Erik Jul主講 "Planning for KM" (知識管理規劃)，就知識管理的範疇、項目、人員分析、技術分析、工作流程分析、差距分析與評鑑方法等方面作詳細介紹，並佐以實例說明，最後指出知識管理為何變得如此重要。

9.第十場次：為綜合討論，由香港科技大學圖書館張敏民館長與前述的3位主講人共同主持。一開始是由事先選定的幾位學員代表介紹所服務單位有關知識管理的應用現況，接著由張館長及該館館員介紹圖書館有關知識管理的應用實例。與會者對於如何善用網際網路技術來提升圖書館的資訊服務，以及如何選定適當的切入點進行知識管理，都留下深刻的印象，並自省回到工作崗位上該如何改善工作流程以



及提升組織內的專業知識運用與加值。而攸關知識管理成功與否的重要因素與所需的技術，則應該更積極地學習與考量。

學習心得與感想

經過三天的聆聽，筆者對於原來不甚熟悉的「知識管理」，總算釐清了一些概念，但也不盡要自問「它是一門全新的學問嗎？還是一門新的圖書資訊學？」「它與傳統的資訊管理有無相通、相關或相異之處？」「資訊管理與知識管理是否互為相輔相成的工具，二者之間最大的差異又何在？」自我心中滋生一連串的問題，卻又難以獲得滿意的答案，因此自港返臺後，積極的蒐集坊間已出版的知識管理的幾種新書，並以最快的速度閱讀，從中獲得解惑並汲取較為完整的知識管理輪廓，這是參加本項研討會後的最大收穫。

筆者曾留意最近三年內有關「知識管理」與「知識經濟」這2個主題的書籍與期刊論文的出版狀況，發現自1998年起陸續有些專業期刊文獻開始探討知識管理在各行各業的應用，尤其是在會計、財務管理、醫院管理、人力資源管理與客戶管理等方面，這是非常可喜的現象。自1999年起在圖書資訊學文獻方面，也開始探討知識管理的相關課題，並思考在網際網路發達的環境下圖書館的未來發展方向，尤其是在大陸地區所出版的圖書館學期刊上登載了許多從業人員所撰或翻譯的文獻。另吾人由國家圖書館所建置的「遠距圖書服務系統」中「期刊文獻服務網」之論文索引影像系統與期刊目次服務系統的熱門話題「知識管理」、「知識經濟」進行查檢，亦可獲得應證。

但筆者也從所彙集的這些書目文獻中發現，臺灣地區的各類型圖書館的現職人員，埋首於網際網路與資訊科技的充分運用外，好像尚未警覺到知識時代已然來臨，對於「知識管理」這個策略性的管理課題所需的認知，反而比產

業界人士還不如，這是令人擔憂的問題。因為圖書館從業人員憑藉著原有的資訊管理訓練，以及運用網際網路與資訊科技的熟稔技巧，是最容易切入知識管理系統的人才；尤其是組織、機構、公司或企業所附設的專門圖書館員，如何在圖書館或資訊部門的入口網站上建構知識管理系統，以獲取、累積、彙整、擴散、轉化與創新組織知識，更是一項必須馬上面對的工作挑戰，因為圖書館員是企業或組織內不可或缺的「知識仲介者」。(註4)

經由3天的學習以及這半年來的自我充實與省思後發現，在即將邁入21世紀之際，傳統圖書館從業人員如何在網際網路發達的優勢工作環境下建構與運作「知識管理系統」，是圖書館轉型成功與否以及企業涉入知識經濟的關鍵性因素，冀望與同道共勉之。欣聞中國圖書館學會與OCLC研究院合作於本(民89)年12月3日至5日，假國家圖書館國際會議廳舉辦知識管理研討會，屆時將有來自各類型圖書館現職人員三百餘人參與研討，希望經過研討會的洗禮後，圖書館員能領略在知識時代中扮演知識領航員的重要角色。

附註：

- 註1：莊素玉、張玉文等著，《張忠謀與台積的知識管理》，臺北市：天下遠見，民89，頁6。
- 註2：馮國卿，知識管理在電子圖書館應用之研究〈國立政治大學圖書資訊學研究所87學年度第一學期碩士論文摘要〉，《中國圖書館學會會訊》，7卷3期，民88年9月30日，頁43。
- 註3：根據研討會的資料整理而成。
- 註4：戴文坡、普賽克著；胡偉珊譯，《知識管理：企業組織如何有效運用知識》，臺北市：中國生產力中心，民88，頁67。