

在知識管理時代資訊服務所面臨的挑戰

The Challenges of Information Services: In the Era of Knowledge Management

楊蕙琪

Hey-chyi Yang

國科會科學技術資料中心助理研究員

Assistant Researcher, Science and Technology Information Center

National Science Council

E-mail : young@mail.stic.gov.tw

【摘要 Abstract】

多年來知識管理(Knowledge management)已受到企業界的重視，無論國內外的資訊業龍頭和企業管理大師，均紛紛著書闡述企業應如何妥善管理知識，進而運用科技，提升經營速度。圖書館館藏從印刷媒體轉成電子和多媒體、使用者導向和新興技術等都讓圖書館在知識經濟時代面臨更大的挑戰。這其中在企業界受到相當重視的知識管理，在圖書館的資訊服務運作機制下如何發揮它的功能呢？本文將深入探討相關問題。

Knowledge management, a widely discussed subject among enterprises, poses great challenges for libraries as the main function of libraries is to provide information services. This paper identifies information, knowledge and knowledge management, and then takes readers to explore how knowledge management is applicable to library information services and library internal management.

關鍵詞 Keyword

知識 知識管理 圖書館 資訊服務

Knowledge ; Knowledge management ; Library ; Information services



- 註 22：王梅玲，「二十一世紀我國學術圖書館館員應具備的知識與技能的研究」，資訊傳播與圖書館學 8:1(民國 90 年 9 月)，頁 41-58。
- 註 23：逢甲大學圖書館編輯委員會，邁向學習紀元，拓展知識版圖：從圖書館到學習工場，看逢甲大學圖書館的蛻變（台中市：逢甲大學圖書館，民國 90 年）。
- 註 24：陳麗鳳，「全面品質管理與行銷管理在圖書館之應用」，國立中央圖書館臺灣分館館刊 4:3(民國 87 年 3 月)，頁 15-32。
- 註 25：黎晶晶，「做一個善變的創新家」，商業周刊 755(民國 90 年 5 月 13 日)，頁 33-38。
- 註 26：同註 3。



壹、緒言

隨著資訊技術日益的進步，人類已從工業社會邁入以電腦、通訊、網路等新興技術為主的新資訊社會。網際網路自從 1993 年在全球發展迄今，用戶數從 1993 年底不到 9 萬人成長到 2001 年 8 月底的 5 億人，全球上網普及率已達 8%(註 1)，其成長速度之快十分驚人，相對地，網頁資訊的增加亦是同等的驚人。近幾年來，工業社會更是急速轉型成所謂的「知識經濟社會」(Knowledge-based society)，其中知識(Knowledge)扮演相當重要的角色。和以往不同的是，土地和密集的勞力已不再是企業最大的資產，相對地，企業知識的品質則關係著企業的競爭力及優勢保證。Peter F. Drucker 在 1993 年的書中(註 2)已指出知識是一種輸入的資源，將來會比實體資產更具影響力。隨之而起的知識管理，更是受到企業界的重視，無論國內外的資訊業龍頭和企業管理大師，均紛紛著書闡述企業應如何妥善管理知識，進而運用科技，提升經營速度。(註 3)

圖書館或稱資訊(料)中心，(以下以圖書館通稱)透過對資訊蒐集、分類、處理、分析及保存等步驟，其最終的目的在於充分滿足使用者對資訊的需求。就如同企業販售產品一般，圖書館所販賣的是「資訊」及「服務」。圖書館的經營其實就是一種企業經營，不同於一般企業，圖書館的經費大多數來自於政府，服務以公眾為主，而一般企業則以滿足企業利益為出發點。然而隨著進入數位經濟及新資訊時代，傳統圖書館所提供的資訊服務亦受到相當大的衝擊，就如同企業所遭受的困境一樣，

或可說是比企業更加嚴重。圖書館館藏從印刷媒體轉成電子和多媒體、使用者導向和新興技術等等巨大的轉變，都讓圖書館在知識經濟時代面臨更大的挑戰。圖書館必須面對這樣的衝擊，而且尋求解答。這其中在企業界受到相當重視的知識管理，在圖書館的資訊服務運作機制下如何發揮它的功能呢？不同於一般企業的圖書館管理又應如何利用所謂的知識管理呢？本文將深入探討相關問題。

貳、知識與知識管理

一、資訊 vs. 知識

在現今科技發達的世紀，資訊爆炸已不再是新聞。知識是甚麼？它又是如何轉化成呢？資訊和知識之間的關係又為何？一般認為一份文件或是從電腦印出的紙片，都是所謂的資訊；而知識則是資訊經過適度的經驗轉換成的。Vannevar Bush 於 1945 年時在他的文章中指出「資訊是一種認知的過程」。(註 4)Dervin's 對資訊的觀點是「資訊是一種事實的陳述或形態。」(註 5)黃河明則認為資訊是有脈絡的資料整理(Raw fact + Context)，例如 HP 月營業額的比較；知識則是資訊再加上經驗(Information + Experience)。(註 6)藉由 Haeckel 和 Nolan 所提的資訊階級(Information hierarchy)理論(如圖一)，我們可以更清楚其中的差異。(註 7)Haeckel 和 Nolan 認為資訊階級是由最基礎的資料(或事實)、資訊、思考能力、知識，到最高層次的「智慧」。可見資訊必須經過思考能力才能轉換成知識。

