

【專題報導】	淺談知識管理在圖書館的應用
【館務報導】	全國館際合作服務系統更名 加盟『CISTI文獻傳遞服務』會員館 圖書館週活動 新書發表會
【資料庫動態】	94年資料庫新增/異動/刪訂清單 提醒大家合法使用電子資料庫

專·題·報·導

## 淺談知識管理在圖書館的應用

張玉秋、林燕姿

### 壹、前言

「知識經濟」與「知識管理」是二十一世紀最熱門的話題，企業界視之為成長轉型的靈丹妙藥，國家也視其為提振國家競爭力的必要條件。國內知名企業如台積電，積極運用「知識管理」進行組織知識的取得、儲存、分享、應用與創新而獲得極高的營業績效。事實上，彼得·杜拉克(Peter Drucker)早在1965年就會提到知識將取代機器、設備、資金、原料或勞工，成為企業經營最重要的生產元素。面對知識經濟時代的來臨，圖書館若能將「知識管理」的理念與方法導入圖書館的經營與服務，對於支援師生研究與教學的成效，將會有莫大的幫助。

### 貳、知識管理的意義與內涵

知識管理就是「有系統的規劃組織所需要之整合性與創新性知識，並藉由資訊通訊科技，讓知識資產能累積傳遞更新，進而提升組織的經營績效」。知識管理所要管理的「知識」，是由許多客觀事實或人、事、時、地、物的「資料」，經過彙整、分類、篩選而成有用的「資訊」，再經過使用者心智模式的詮釋、思考、歸納而能直接採取行動的能力，稱為「知識」。而就知識的屬性而言，可以概分為兩大類型：

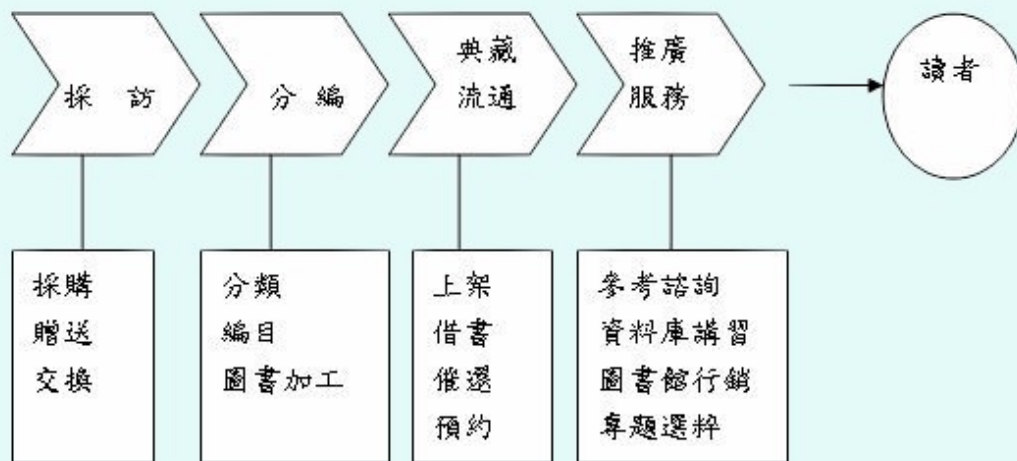
1. 內隱型知識(Tacit Knowledge)：為高度個人化，保存在個人的行動與經驗中，不容易文件化、記錄、傳遞與說明，因此必須透過組織成員的溝通、協調以及情境的配合，才能表現出來。
2. 外顯型知識(Explicit Knowledge)：是一種能經由編碼，利用正式的文字、圖表等做系統的傳播的知識。

因此，組織中為了能充份掌握其知識資產，除了要有分享外顯知識的系統與機制外，更要快速編輯和獲取內隱知識的系統。圖書館在知識經濟時代，對於知識管理可以分兩方面來說明：

1. 在圖書館服務方面而言，長久以來，一直在進行知識管理的工作，對由外界徵集而來的資料利用分類編目技術做很好的組織及儲存，並經由各種途徑提供讀者使用，但是近年來由於電子資源、網路資源的增加，傳統圖書目錄的提供到索引摘要的服務，已無法滿足讀者的需求，在知識經濟時代，應該如何因應資訊資源的多元化，並提供讀者個人化的資訊服務，發展「知識加值」是必然的趨勢。
2. 對於館員本身具有的專業知識及工作經驗而形成的「智慧資本」，也就是館員的內隱知識，必須利用知識管理的概念，完整的搜尋、組織、儲存、轉換與分享，以有效運用知識並創新知識，使館員個個都是知識工作者。並將知識建構成知識庫和原有的資源與資料庫整合，以提供未來決策時之整體方案參考。

### 參、圖書館的概況

一般而言，圖書館對圖書資源處理的流程是由出版社、書商等來源，藉由採購、贈送、交換等方式獲得所需資源，徵集進館後，再經由圖書館投注許多的人力、經費、設備及儲存空間，將其分類、編目、加工、上架，最後提供給讀者借閱流通使用(如圖一)。



(圖一:圖書館資訊資源增值處理流程圖)

在這一連串的過程中，每一環節都增加了圖書資料的價值，這也說明了圖書館一直在做知識增值的工作，對社會知識的保存與提供讀者查詢檢索利用，貢獻了許多的心力。

然而，一般圖書館對於館員本身的經驗等內隱知識，並未進一步有效的取得、儲存、分享與利用，所以，圖書館要如何將館員的內隱知識轉換為外顯知識，並將其記錄在文件與儲存媒體中，以產生共享的「知識庫」，達成圖書館知識創造的目的，進而提升圖書館的競爭力，以下是階段性發展的建議。

#### 肆、知識管理的發展階段

在圖書館界，印度圖書館學家阮加納桑(S. R. Ranganathan)，早在1931年其名著「圖書館學五律」中即指出「圖書館是一個成長的有機體」(A library is a growing organism)，在知識經濟時代，為了提供讀者所需要的快速、優質、準確的服務知識，以提升競爭優勢，因此館員的成長與圖書館的創新是必然的趨勢，如何落實知識管理促成圖書館事業再造的根基，是值得我們努力的地方，以下是針對圖書館進行知識管理的階段性發展的建議：

階段	籌備階段	運用分享階段	傳承移轉階段	創新擴散階段
推動目標	成功導入知識管理的概念	建立分享文化	建構最佳學習實務與傳承經驗	建立學習型組織
推動內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 建立共同願景</li> <li>■ 建立組織文化</li> <li>■ 知識盤點</li> <li>■ 館員進修</li> <li>■ 人力資源重整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 建立文件管理制度</li> <li>■ 建立圖書館知識庫</li> <li>■ 建立標準化工作流程</li> <li>■ 建立知識社群</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 建構最佳學習實務</li> <li>■ 建立知識庫審核機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 建立知識管理績效評估與激勵措施</li> <li>■ 發展或選擇適當知識管理系統</li> <li>■ 建置知識管理部門</li> <li>■ 知識增值擴散</li> </ul>
推動項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 參加研討會及選修課程</li> <li>■ 組織重整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 建立各部門工作手冊</li> <li>■ 研討會心得分享</li> <li>■ 成立讀書會社群</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工作經驗交流並傳承給相關團隊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 知識管理系統上線</li> <li>■ 進行「知識增值」服務</li> </ul>

有關知識管理的進行步驟與推動內容，簡要說明如下：

##### 一、籌備階段

- 建立共同願景  
融合館員需求、利益、夢想於一體的一種對未來景象的期望。知識管理必須與組織發展目標與業務發展方向結合。
- 建立組織文化  
形成有利於知識流通與創新的知識型組織文化。
- 知識盤點  
進行各部門知識盤點，找出各部門必須留存的知識及文件形式。
- 館員進修  
規劃並鼓勵館內同仁進修學習，吸取新知。除參與和圖書館業務相關之研習外，也應涉獵不同領域的學科，學習不同的思考模式，期以更新穎、客觀的理念，作為業務提升改進的依據。
- 人力資源重整  
館員的專業知識與經驗是圖書館的智慧資產，人力資源的有效運用，是知識管理成功的關鍵。

##### 二、運用分享階段

- 建立文件管理制度  
館內知識文件整合與e化。
- 建立圖書館知識庫  
發展適用適中並具標準系統與彈性結構的知識庫，將有價值的文件、案例、經驗與教訓等知識，分類整理後存於知識庫中，以利於館員擷取與利用。
- 建立標準化作業流程  
各部門整理內部標準化流程項目。
- 建立知識社群  
不論是針對特定主題的討論或是針對知識提供回饋意見，都必須透過討論群讓所有成員可發表自己的看法，並希望藉由討論能激發更新之創意或想法。在討論過程中，若有值得參考之處，必須有人將其彙整，變成一份知識物件提呈至知識系統中。

### 三、 傳承移轉階段

- 建構最佳學習實務  
將館內執行某項任務最成功的團隊，以其獲取有價值的知識與經驗來移轉給執行類似任務的團隊，以實現「知識分享與移轉」的效果。
- 建立知識庫審核制度  
知識庫的內容，為維持內容的更新度，強化館員使用意願，需定期檢核，以維繫最佳的更新與運用狀況，希望在知識庫中的資料是一個真正有價值且便於再利用之知識。

### 四、 創新擴散階段

- 建立知識管理績效評估與激勵措施  
知識管理必須要有衡量評估系統才能具體展現知識管理之具體效益，知識管理的衡量評估系統包含對人及對知識物件兩部份，對人而言，衡量每個人對知識管理是否有具體貢獻，如每個人對知識管理投入的時間、所貢獻之知識物件數量、提供之回饋意見、對知識物件之使用情況…等等；對知識物件而言，必須衡量知識物件的質與量，以及知識物件之價值、對核心競爭力之助益、是否可應用知識物件創造新的服務與業務等。
- 發展或選擇適當知識管理系統  
發展知識管理系統，作為知識管理之共用平台，完成知識管理所應達到的各項功能。
- 建置知識管理部門  
發展知識管理部門來研究、規劃、推動有關知識創建的工作。
- 知識加值擴散  
圖書館是蒐集、整理、組織、儲存與流通資料的機構，其實，圖書館處理的是知識，是對知識進行蒐集、整理、加值與傳播的機構，從事知識管理，知識的「加值」尤其重要，因此，對於知識加值可朝書目加值服務、書目分析加值服務方向來努力。

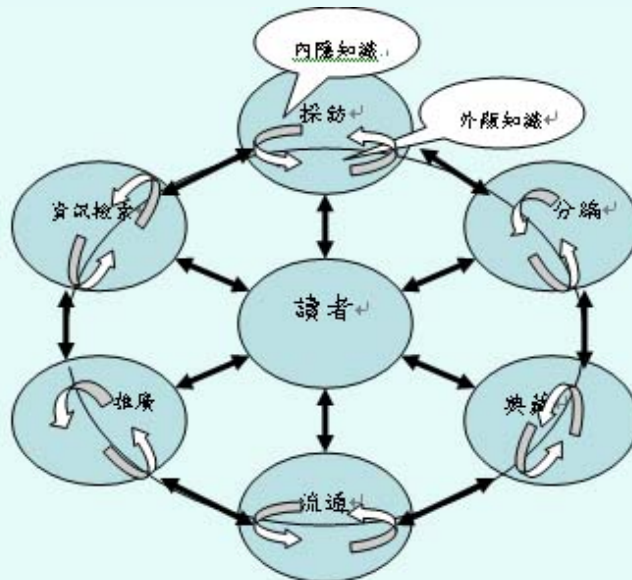
## 伍、 結語

在本篇文章中，簡單介紹了知識管理的意義與內涵、圖書館對徵集進館的資訊資源之知識加值處理流程、以及對館員內隱知識的取得、儲存、分享利用與創新的過程提供了階段性發展建議。事實上，一個圖書館要經營得成功，上述兩大部份的知識加值與知識管理工作，都非常重要，而且是相輔相成、缺一不可的。

面對知識經濟時代，圖書館如何利用知識管理的方法導入圖書館的經營與服務，是值得努力的地方。

網路科技的日益發達，圖書館每一部門的服務與讀者息息相關，都透過IT技術與讀者有密切的連繫，每一部門的內隱知識轉換為外顯知識，（圖二：知識轉換與加值在圖書館的應用）而且不斷的累積更新，才能提供讀者更適切的服務（如圖二），圖書館在導入知識管理實務時，每一部門應積極思考與讀者最相關的核心服務項目為何？

舉例來說：採訪部門核心館藏的建立；分編部門的書目加值與書目分析服務；流通部門的讀者借閱分析；參考部門的資料庫檢索分析…等等，確立目標後，可以做為圖書館進行知識管理優先發展的項目，同時，並發掘讀者真正的需求，期望藉由知識管理，改善圖書館作業流程，提供更具時效性，個人化的「創新創意」服務。



(圖二:知識轉換與加值在圖書館的應用)

面對知識經濟時代的來臨，圖書館要永續經營，發揚光大，就必須走出傳統圖書館經營的模式，每一位館員，應積極提昇自己的專業素養與學科背景，並建立良好的知識蒐集、儲存與利用的機制，讓知識資產能累積傳遞更新，並激發創意，促成圖書館組織的再造，期待圖書館的服務邁向新的里程碑。

(作者為本館採編組館員)

參考文獻:

1. 顧敏著，網站圖書館，揚智文化，民92。
2. 林東清著，知識管理，智勝文化，民93。
3. 劉探瑛，圖書館管理策略的另類選擇:知識管理，書苑季刊第53期，民91.07，頁34-50。
4. 陳光華，知識管理及其於學術圖書館之應用，大學圖書館7卷2期，民92.09，頁37-59。
5. 邱子恆，知識管理及其對圖書館的影響，中國圖書館學會會報65期，民89.12，頁99-109。
6. 宋瓊玲，從知識組織的面向探討圖書館資訊服務，國立中央圖書館臺灣分館館刊8卷1期，民91.03，頁29-37。
7. 李琇兒，知識管理時代圖書館的意義，國立中央圖書館臺灣分館館刊9卷2期，民92.06，頁21-27。
8. 賴忠勤，電子商務技術與架構對圖書館之影響與應用，書苑季刊第51期，91.01，頁51-64。

館·務·報·導

## 全國館際合作服務系統更名

原ILL全國館際合作服務系統於94年1月16日改名為NDDS全國文獻傳遞服務系統(Nationwide Document Delivery Service)，繼續為大家提供服務。

## 加盟『CISTI文獻傳遞服務』會員館

本館於93年11月正式加盟加拿大科技資訊中心『CISTI文獻傳遞服務』會員館。即日起協助本館的國外館際合作申請件服務有三所機構單位：大英圖書館(The British Library)、加拿大科技資訊中心(Canada Institute for Scientific and Technical Information)、行政院國科會科學技術資料中心文獻服務組。CISTI文獻傳遞服務較偏重在理工類、生物科技類的國外文獻資料，除提供各類型資料的文獻複印外，CISTI收錄的書籍和某些會議記錄是可以提供中原師生館合借書服務。其書籍借閱以一個月為限，也可以提供續借服務，每續借一日加收美金一元。其所有文獻傳遞服務價格表依CISTI公告為準。國外申請件到館時，本館會以E-mail或電話方式通知申請人來館付費取件。本館會開立正式收據以供報帳，歡迎多加利用!! 您有任何疑問，歡迎洽詢館合負責人彭淑珍小姐，聯絡電話：(03)2652831或Email：shuchen@cycu.edu.tw

(讀者服務組 彭淑珍)

## 圖書館週活動

圖書館週活動在93年12月6日~10日舉行，有六項系列活動：「**有獎徵答**」100題搶答，以資工系和應數系的表現最好；表揚大一「**讀領新生**」，表揚大學部新生各班級借書前三名的學生，圖書館邀請第一名的同學午餐；「**書刊贈送**」約3,600冊，圖書館提供複本期刊和圖書，讀者可自行取閱；「**論文寫作的第三隻手— EndNote**」專題演講，針對研究生和老師的需求，是提升研究的最佳幫手；報導文學作家陳銘礪演講「**報導文學及其書寫**」，普仁崗文學獎系列一；【**不見不散—蔡明亮**】影展。

(讀者服務組 鄭昭琦)



## 新書發表會

圖書館為加強師生互動，近來除陸續舉辦中原讀書節、開學週、圖書館週等精彩活動外，並首次於93年12月22日下午3時，假圖書館為本校專任教師舉辦新書發表會。本次有宗教研究所陸敬宗、曾慶豹、歐力仁三位教師分別發表「哲學詮釋學－歷史、義理與對話之"生化"辯證」、「信仰的(不)可能性」、「信仰的類比-巴特神學與詮釋學中的修正與顛覆」三冊新書，除校長熊慎幹與校內師生共同參與外，二位由美國返校的工業系系友亦蒞臨會場，參與導讀活動。會後並舉辦茶敘、簽名會及座談會，師生皆熱情與三位作者進行溝通交流。

(讀者服務組 彭淑珍)

資·料·庫·動·態

### 94年資料庫新增/異動/刪訂清單

異動狀態	資料庫名稱	學科範疇	備註
新增	Accounting & Tax (ProQuest)	會計、稅務	簡介 使用手冊
新增	OmniFile Full Text Selection (Wilson Web)	內含11個全文 資料庫,主題函	簡介 使用手冊 由國科會科資中心以National Academic License 的方式引進,提供全國大專院校及國家圖書館免費連線使用。
新增	ProQuest Asian Business	亞洲商情	簡介 使用手冊
新增	ProQuest European Business	歐洲商情	簡介 使用手冊
新增	Snapshots Asia Pacific (ProQuest)	市場研究報告	簡介 使用手冊
新增	天下知識庫		簡介
更名	原資料庫名稱： Hoover's Company Capsules & Profiles (ProQuest) 更名爲： Hoover's Company Records (ProQuest)	公司資訊	簡介 使用手冊
更名	原資料庫名稱： ProQuest Digital Dissertations(PQDD) 更名爲： ProQuest Dissertations and Theses (ProQuest)	美加碩博士論文	簡介 使用手冊 線上教學
刪訂(94.01起)	Academic Research Library(ProQuest)	綜合	建議改用： Academic Search Premier (EBSCOhost)資料庫
刪訂(94.03起)	Exceptional Child Education Resources	特殊教育	建議改用： Academic Search Premier (EBSCOhost)資料庫 及Professional Development Collection (EBSCOhost)資料庫
刪訂(94.01起)	JCR-Social Science Edition	期刊排行榜	
刪訂(94.01起)	ProQuest Education Journal	教育	建議改用： Academic Search Premier (EBSCOhost)資料庫 及Professional Development Collection (EBSCOhost)資料庫
刪訂(94.01起)	Web of Science-Science Citation Index Expanded	科學引用文獻	請改用： SciSearch (Dialog介面) 請申請帳號密碼
停贈(94.01起)	American humanities Index(EBSCOhost)	人文學科	廠商免費使用權限已於2004年12月終止。
停贈(94.01起)	Career and Technical Education (ProQuest)	技職教育	原為教育部專款支付資料庫使用年費,提供全國大專院校免費連線使用,本年度不再補助購買。
停贈(94.01起)	Communication & Mass Communication Complete (EBSCOhost)	通訊及大眾傳播	廠商免費使用權限已於2004年12月終止。
停贈(94.01起)	EBSCOhost Animals	動物	廠商停止贈送

停贈(94.01起)	Funk & Wagnalls New World Encyclopedia	百科全書	廠商停止贈送
停贈(94.01起)	Newspaper Source (EBSCOhost)	報紙資源	廠商停止贈送
停贈(94.01起)	ProQuest Newspapers	報紙資源	廠商停止贈送
停贈(94.01起)	ProQuest Telecommunications	電信通訊	廠商停止贈送
停贈(94.01起)	Reference(ProQuest)		廠商停止贈送
停贈(94.01起)	Swetswise		原為國科會科資中心支付系統使用年費，本年度不再補助購買。
停贈(94.01起)	U.S. National Newspapers Abstracts (ProQuest)	報紙資源	廠商停止贈送

(讀者服務組 楊純萍)

### 提醒大家合法使用電子資料庫

本館於93.10.19曾獲美國物理學會 (AIP) 來函通知本校於SPIE (The International Society for Optical Engineering, 國際光學工程學會) Digital Library的試用期間, 曾連續、有系統的下載SPIE的電子全文, AIP並於該日起停止140.135.196.\* (proxy.cycu.edu.tw) 對SPIE及AIP電子期刊的使用權, 並聲明若再度發生此類情事, 將停止本校所有IP的使用權。本組接獲通知後立即商請本校電算中心協助, 並由其快速查出涉案IP來自於工學院。本組於93.10.26覆知AIP對其侵權行為之調查結果, 經本組極力解釋並強調已加強全校宣導, AIP遂於93.10.29恢復本校使用, 並聲明若再次發生此類情事, AIP將永遠註銷本校之使用權。為避免本校遭受出版者的停權處分, 請讀者切勿違規, 本館必須再度提醒與呼籲大家, 請務必遵守本館電子資料庫使用規範, 不得連續、有系統地或大量地下載電子全文, 以免嚴重影響本校校譽, 以及影響他人使用權益。

(系統資訊組 曹午蘭)